

**ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**CINDY FATIKA SARI
NIM. 21 401 00059**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**CINDY FATIKA SARI
NIM. 21 401 00059**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**



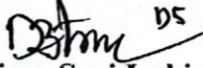
SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

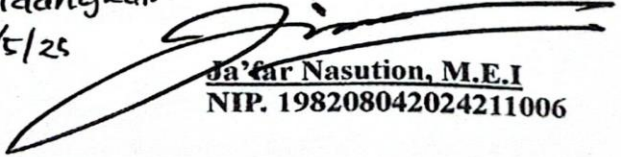
**CINDY FATIKA SARI
NIM. 21 401 00059**

PEMBIMBING I


Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002

PEMBIMBING II

*Acc Disidangkan
20/5/25*


Ja'far Nasution, M.E.I
NIP. 198208042024211006

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

Hal: Lampiran Skripsi
an : CINDY FATIKA SARI

Padangsidempuan, 2025
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan
di-
Padangsidempuan

As-salāmu 'alaykum wa-rahmatu-llāhi wa-barakātuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. CINDY FATIKA SARI yang berjudul "**ANALISIS STRATEGI SERVICE EXCELLENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSDIMPUAN**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawab-kan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

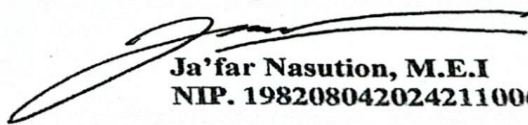
Wassalāmu 'alaykum Wa- rahmatu-llāhi wa-barakātuh

PEMBIMBING I



Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002

PEMBIMBING II



Ja'far Nasution, M.E.I
NIP. 198208042024211006

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindy Fatika Sari
NIM : 2140100059
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Analisis Strategi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 20 Mei 2025

yang Menyatakan,



Cindy Fatika Sari

NIM.2140100059

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Fatika Sari
NIM : 2140100059
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Analisis Strategi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan"**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada Tanggal: 20 Mei 2025
Menyatakan,



Cindy Fatika Sari
NIM.2140100059



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Cindy Fatika Sari
NIM : 21 401 00059
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Strategi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan

Ketua

Dra.Hj. Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Sekretaris

Sulaiman Efendi, M.E
NIDN. 2007049007

Anggota

Dra.Hj. Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Sulaiman Efendi, M.E
NIDN. 2007049007

Syarifah Isnaini, M.E
NIDN. 2012089103

Adanan Murroh Nasution, M.A
NIDN. 2104118301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/05 Juni 2025
Pukul : 08:00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/71,75 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3.86
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN**

AMA : CINDY FATIKA SARI
IM : 21 401 00059
PK : 3.86
redikat : Pujian

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 24 Juni 2025
Dekan,



Derwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Cindy Fatika Sari
Nim : 2140100059
Judul Skripsi : Analisis Strategi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan memiliki strategi *service excellent* dalam melayani nasabah, yang mana pelayanan ini merupakan pelayanan terbaik yang melampaui harapan nasabah. Dengan adanya strategi *service excellent* akan lebih mudah untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan yang sudah ada, baik dapat membentuk loyalitas tinggi dari nasabah ataupun kepuasan nasabah. Pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan satu sama lain, pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalani ikatan yang kuat dengan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil lapangan, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan masih berjalan, berkembang dan telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan. Akan tetapi kenyataannya tidak semua nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Hal ini ditunjukkan dari lamanya nasabah menunggu, aplikasi yang sering error dan kurangnya layanan cepat tanggap terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi langsung. Tantangan yang dihadapi dalam penerapan *strategi service excellent* di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu harapan nasabah yang selalu meningkat yang menginginkan layanan yang lebih cepat, sulitnya untuk menyesuaikan waktu ketika ingin melakukan coaching dan mentoring pada semua karyawan dan kurangnya motivasi dari nasabah untuk mengikuti perkembangan teknologi.

Kata Kunci: Strategi, *Service Excellent*, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Name : Cindy Fatika Sari
Student ID : 2140100059
Thesis Title : **Analysis of Excellent Service Strategy in Increasing Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Padangsidempuan Branch Office**

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan has a service excellent strategy in serving customers, which is the best service that exceeds customer expectations. With the service excellent strategy, it will be easier to attract new customers and retain existing ones, both in terms of forming high loyalty from customers or customer satisfaction. Service and customer satisfaction are closely related to each other, service provides an encouragement for customers to undergo a strong bond with the company. This study aims to determine the service excellent strategy in increasing customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. This type of research is descriptive qualitative research. The data source used is primary data obtained directly from data sources or from field results, with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the analysis of the service excellent strategy in increasing customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan is still running, developing and has implemented services in accordance with the service standards applied. However, in reality not all customers are satisfied with the services provided by Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. This is indicated by the length of time customers wait, applications that often error and the lack of responsive service to customers when making direct transactions. The challenges faced in implementing the excellent service strategy at Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, namely the ever-increasing expectations of customers who want faster service, the difficulty of adjusting time when wanting to do coaching and mentoring for all employees and the lack of motivation from customers to keep up with technological developments.

Keywords: Strategy, Service Excellent, Customer Satisfaction

الاسم : سيندي فاتيكسا ساري
رقم الطالب : 2140100059
عنوان الرسالة : تحليل استراتيجية الخدمة الممتازة في زيادة رضا العملاء
في فرع بنك الشريعة الإندونيسي في بادانجسيديمبان

يتمتع بنك باستراتيجية خدمة ممتازة في خدمة العملاء، حيث تعد هذه الخدمة أفضل خدمة تتجاوز توقعات العملاء. بفضل استراتيجية الخدمة الممتازة، سيكون من الأسهل جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين، سواء من خلال تكوين ولاء عملاء مرتفع أو رضا العملاء ترتبط الخدمة ورضا العملاء ارتباطاً وثيقاً ببعضهما البعض، حيث توفر الخدمة تشجيعاً للعملاء على إقامة رابطة قوية مع الشركة. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد استراتيجية الخدمة الممتازة في زيادة رضا العملاء في بنك . هذا النوع من الأبحاث هو بحث وصفي نوعي مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية التي تم الحصول عليها مباشرة من مصادر البيانات أو من نتائج الميدان، مع تقنيات جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن تحليل استراتيجيات الخدمة الممتازة في زيادة رضا العملاء في بنك لا يزال يعمل ويطور وينفذ الخدمات وفقاً لمعايير الخدمة المطبقة. ومع ذلك، في الواقع، ليس كل العملاء راضين عن الخدمات التي يقدمها بنك . ويتجلى ذلك في طول فترة انتظار العملاء، والتطبيقات التي تخطئ في كثير من الأحيان، وعدم وجود خدمة سريعة الاستجابة للعملاء عند إجراء المعاملات المباشرة. التحديات التي واجهت تطبيق استراتيجية الخدمة الممتازة في بنك ، هي التوقعات المتزايدة باستمرار للعملاء الذين يريدون خدمة أسرع وصعوبة ضبط الوقت عند الرغبة في تقديم التدريب والتوجيه لجميع الموظفين، والافتقار إلى الدافع من العملاء لمواكبة التطورات التكنولوجية.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية، الخدمة الممتازة، رضا العملاء

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Teriring Shalawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad *Salallahu Alaihi Wassallam* sebagai tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini berjudul: **“Analisis Strategi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syahada Padangsidimpuan, serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh aktivitas Akademik UIN Syahada Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
4. Ibu Delima Sari Lubis, M.A selaku pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah ibu berikan.
5. Bapak Ja'far Nasution, M.E.I. selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan yang sangat amat baik, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT juga membalas kebaikan yang telah bapak berikan.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan

kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
8. Teristimewa buat orangtuaku tercinta, my first love sekaligus sebagai role model yaitu Ayahanda Ismet Batara dan pintu surgaku Ibunda Masitoh. Terima kasih sebesar-besarnya atas segala cinta kasih, pengorbanan, dukungan, motivasi, nasehat serta doa tulus yang tidak pernah putus dipanjatkan dalam setiap sujudnya memohon ridho dari Sang Maha Pencipta agar setiap langkah anak-anaknya selalu diridhoi dalam segala hal. Bapak mamak menjadi penguat dan pengingat yang paling hebat. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada bapak dan mamak tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah dan kelak di pertemuan dalam surganya Allah SWT, bahagia selalu cintanya kakak.
9. Kepada abang kandung tercinta terimakasih penulis ucapkan kepada Abang pertama Rudi Agus, S.Pd., Gr., Abang kedua Fahrul Rozy dan Abang ketiga Fikri Yolanda yang selalu memberikan semangat, dorongan, canda tawa dan memberikan banyak bantuan secara moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah dan kelak di pertemuan dalam surganya Allah SWT, murah rezeki abang-abangku.

10. Kepada kakak iparku Saudah Ritonga, S.Keb, dan keponakanku Zayn Omar Abdillah Syakif. Terimakasih telah hadir di tengah-tengah keluarga yang memberikan kehangatan dan semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
11. Teruntuk teman penulis Ridha Andriani, Anggi Wijayanti, Alvina Damayanti, Kak Alysah, Kak Ikalia, Maysaroh, Febria Elliana, Rizki Sakinah, Dwi Chalista, Fitra Hamdini, Fitri Ani, Putri Paramida, Devita Sari. Terima kasih atas segala motivasi, dukungan, waktu dan canda tawa yang dijalani bersama selama perkuliahan. Terimakasih selalu menjadi garda terdepan dan selalu mendengarkan keluh kesah dimasa-masa sulit penulis. Ucapan syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan teman seperti kalian. *See you on top, guys!*.
12. Serta teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah 3 angkatan 2021, teman seperjuangan Himpunan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah periode 2023-2025, teman seperjuangan Duta Kampus UIN Syahada Psp tahun 2023 serta teman teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan pengalaman, dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar senantiasa termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Terimakasih juga kepada Beasiswa Cendikia Baznas (BCB) generasi 5 yang telah membantu secara materil kepada peneliti dalam menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.

14. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan telah membantu proses izin penelitian ini hingga selesai.
15. *Last but not least*, Terima kasih kepada diri sendiri sudah selalu kuat dan semangat dalam menjalani hari-hari. Terima kasih sudah selalu berusaha menjadi yang terbaik meski kadang yang menjadi terbaik belum tentu baik buat dirimu. Terima kasih sudah berusaha menjadi manusia, anak, adik dan teman yang baik bagi orang di sekelilingmu, mari kuatkan lagi bahu dan kencangkan lagi sepatu mu agar mampu berlari lebih kencang lagi. Sekali lagi Terima kasih cindy, kamu terbaik. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. *God think you for being me independent women, i know there are more great ones but i'm proud of this achievement.*

Padangsidimpuan, Mei 2025
Peneliti,

Cindy Fatika Sari
NIM. 2140100059

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kh dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	e (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Haw
ء	Hamza	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fatḥah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dammah</i>	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
	fatḥah dan wau	Au	a dan u

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
... ^{اَ} ' ... ^{اِ} ' ... ^{اُ}	<i>fathah dan alif atau ya</i>	[~] a	a dan garis atas
... ^{اِ} ' ,	<i>Kasrah dan ya</i>	i	i dan garis di bawah
... ^{اُ}	<i>dommah dan wau</i>	[~] u	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

1. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat suku transliterasinya adalah /h/.

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

D. *Syaddah (Tsaydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda

syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ٲ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang

sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR PUSTAKA

SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK i

KATA PENGANTARiv

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN ix

DAFTAR ISI xiv

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR GAMBAR xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Sistematika Pembahasan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori	13
1. Teori Perilaku Konsumen.....	13
2. Kepuasan Nasabah	15
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	15
b. Karakteristik Kepuasan Nasabah.....	17
c. Standar Ukuran Kepuasan Nasabah	18
3. Service Excellent.....	19
a. Pengertian Service Excellent.....	19
b. Konsep Dasar Service Excellent	21
c. Manfaat Service Excellent.....	25
d. Bentuk-Bentuk Service Excellent.....	26
e. Service Excellent Menurut Islam	27

4. Strategi	32
a. Pengertian Strategi.....	32
b. Jenis-Jenis Strategi	33
c. Tingkatan Strategi.....	35
B. Penelitian Terdahulu.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	42
B. Jenis Penelitian.....	42
C. Subjek Penelitian.....	43
D. Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	47
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan ...	53
2. Lokasi dan Wilayah Kerja Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan	54
3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.....	54
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan	55
5. Produk Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.....	56
B. Pembahasan Hasil Penelitian	62
1. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Yang Diberikan Karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan	62
2. Strategi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.....	64
3. Tantangan Yang Dihadapi Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan Dalam Strategi Service Excellent	67
C. Keterbatasan Penelitian.....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	36
--	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	55
--------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Hal itu terlihat dari aset perbankan syariah global yang melanjutkan tren pertumbuhannya pada 2024. Dalam upaya untuk mendorong pertumbuhan perbankan syariah, pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai kebijakan yang berfokus pada pengembangan sektor. Kebijakan-kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan pangsa pasar perbankan syariah dan mendorong inovasi produk yang sesuai dengan prinsip syariah.

Perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang signifikan. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perbankan syariah terus mengalami pertumbuhan dari sisi aset, pembiayaan, serta jumlah nasabah, meskipun masih memiliki pangsa pasar yang relatif kecil dibandingkan perbankan konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa perbankan syariah tidak hanya menjadi alternatif, tetapi juga bagian integral dari sistem keuangan nasional yang dapat mendukung inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan di Indonesia.

Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan pertumbuhan yang kuat dan berkelanjutan sejak penggabungan pada 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mencatat pertumbuhan aset sebesar 48% dari 2020 hingga Desember 2023, dengan kinerja positif pada aset, pembiayaan, dan dana pihak ketiga (DPK) yang tumbuh di atas

15% hingga kuartal III-2024. Dengan aset keuangan syariah yang diperkirakan mencapai Rp3.157,9 triliun hingga Rp3.430,9 triliun pada tahun 2025, Bank Syariah Indonesia (BSI) diproyeksikan menjadi akselerator utama pertumbuhan ekonomi syariah nasional.

Dibantu oleh relaksasi kebijakan moneter dan peningkatan kesadaran publik terhadap produk syariah, pertumbuhan pembiayaan syariah meningkat sekitar 12,4% dibandingkan dengan kredit perbankan biasa. Dengan semakin tingginya minat masyarakat terhadap produk keuangan syariah dan dukungan pemerintah melalui regulasi yang mendukung, perbankan syariah di Indonesia memiliki potensi untuk tumbuh lebih besar dan berkontribusi lebih besar lagi terhadap perekonomian nasional. Mulai sisi aset, penghimpunan dana pihak ketiga, penyaluran pembiayaan, maupun peningkatan layanan.

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan memiliki kelebihan yang menarik bagi nasabah yaitu aktif dalam mendukung UMKM melalui pembiayaan yang mudah diakses dan mempunyai karyawan yang dilatih untuk memahami kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang tepat dan menyediakan layanan perbankan online yang memudahkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Selain itu, Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan juga terlibat dalam berbagai kegiatan sosial dan komunitas, seperti program pemberdayaan masyarakat dan pendidikan keuangan, yang membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengelolaan keuangan.

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan juga memiliki beberapa kekurangan diantaranya gangguan pada layanan digital yang bisa menurunkan kepercayaan nasabah. Gangguan ini terjadi akibat proses upgrade sistem yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan, namun selama proses tersebut banyak nasabah kesulitan melakukan transaksi online. Keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap produk syariah juga menjadi kekurangan sebagian besar masyarakat tidak memahami istilah Arab dan skema pembiayaan pada produk bank syariah.

Namun ditengah perkembangan itu, sejumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) merasa kecewa dan tidak puas meskipun bank ini merupakan bank besar dengan aset yang terus meningkat. Hal ini ditunjukkan dari lamanya nasabah menunggu dan adanya gangguan layanan digital yang mengalami error sehingga menghambat transaksi nasabah. *Service* yang diberikan ternyata masih kurang memuaskan, hal ini mempengaruhi kepuasan nasabah karena harapan terhadap layanan yang diharapkan kompetitif secara finansial belum sepenuhnya terpenuhi.

Menurut wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yaitu:

“Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan tidak membatasi waktu untuk tiap-tiap karyawan dalam melayani nasabah sehingga nasabah yang terakhir merasa bosan dikarenakan terlalu lama dalam menunggu antriannya.” (Umami Meilani Fauziah Hasibuan, wawancara, 16 November 2025).¹

¹ Umami Meilani Fauziah Hasibuan, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, *wawancara* (Padangsidempuan, 16 November 2024. Pukul 16.00 WIB)

Hal yang sama juga diutarakan oleh Anggi Wijayanti salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, yaitu:

“Pada saat saya ingin melaporkan dan meminta solusi atas kehilangan kartu Atm ke Customer Service, saya harus menunggu lama atas antrian yang panjang, dikarenakan Customer Service yang beroperasi pada hari itu hanya dua, yang satu melayani semua nasabah dan yang satu lagi hanya menerima nasabah prioritas. Sehingga membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan solusi yang saya hadapi.” (Anggi Wijayanti, wawancara, 15 November 2025).²

May Saroh sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan juga berpendapat bahwa:

“Mesin Atm Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan terkadang masih mengalami kerusakan seperti susahnya menekan tombol pada saat saya melakukan tarik tunai di mesin ATMnya dan sebagai saran untuk pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan harus bisa memiliki pecahan Rp. 10.000 di dalam mesin Atmnya, sehingga mampu bersaing pada bank lainnya.” (Maysaroh, wawancara, 17 November 2025).³

Begitu juga dengan Febria Elliana sebagai salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan juga berpendapat bahwa:

“Pada saat ingin melakukan transaksi ke Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, saya merasa kesulitan dalam memarkirkan kendaraan dikarenakan lahan parkir yang tidak rata dan kurang memadai sehingga banyak nasabah yang lain tidak teratur dalam menempatkan kendaraannya.” (Febria Elliana, wawancara, 13 November 2025)⁴

² Anggi Wijayanti, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, *wawancara* (Padangsidimpuan, 15 November 2024. Pukul 10.00 WIB)

³ May Saroh, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, *wawancara* (Padangsidimpuan, 17 November 2024. Pukul 14.00 WIB)

⁴ Febria Elliana, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, *wawancara* (Padangsidimpuan, 13 November 2024. Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa nasabah bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan masih kurang. Hal ini ditunjukkan dari lamanya nasabah menunggu, jumlah *customer service* yang melayani sedikit, mesin Atm yang terkadang susah ditekan serta kurangnya kenyamanan dalam parkir. Sehingga meskipun pihak Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan sudah menerapkan *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya, namun masih ada beberapa nasabah yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

Service excellent yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan harus memenuhi beberapa aspek utama agar dapat memberikan kepuasan dan menjaga loyalitas nasabah secara optimal. Adapun beberapa aspek yang dimaksud yaitu memberikan pelayanan yang tulus dan ikhlas, responsif terhadap keluhan nasabah, dan berinovasi dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan melibatkan seluruh sumber daya manusia memberikan pelayanan yang terbaik yang berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan nasabah dengan cara mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh M. Fauzi yang berjudul “Implementasi *Service Excellent* Pada Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif Etika Pelayanan Islami” menyimpulkan bahwa:

Implementasi *service excellent* yang dilakukan RS QIM sebagai

perusahaan jasa didasari oleh urgensi dan pemahaman pegawai atas *service excellent*. Implementasi *service excellent* dilakukan dengan tiga upaya yakni dengan adanya standarisasi pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, dan upaya non formal/non regulatif. Dalam proses implementasi tersebut senantiasa dilakukan monitoring dan evaluasi agar terus menerus terdapat perbaikan.⁵

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Hidayatul Gofur, Ibnudin, Ahmad Syathori dan Didik Himmawan yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima *Frontliner* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang” menyatakan bahwa:

Strategi Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang dalam memberikan pelayanan yang terbaik menggunakan pelayanan *Ultimate Service* yang mengedepankan solusi digital dan Uniqueness layanan bank syariah. BSI KCP Indramayu Jatibarang juga mengedepankan sikap ramah, empati, komunikatif, efisiensi waktu, penggunaan bahasa yang baik dan memahami serta profesional dalam melakukan pelayanan. Dalam menjalankan implementasi strategi pelayanan prima untuk menciptakan loyalitas nasabah frontliner bank syariah Indonesia Indramayu Jatibarang berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP (standard operasional prosedur) yang ada dan improfisasi sesuai kepada karakteristik nasabah dan memberikan pelayanan lebih pada nasabah prioritas.⁶

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut tentang bagaimana strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Ketidakpuasan pelayanan yang diterima nasabah akan mengakibatkan nasabah tidak bertahan terhadap bank, karna masih terdapat nasabah yang belum mendapatkan *service excellent* dalam melakukan transaksi terkhususnya di Bank Syariah Indonesia KC

⁵ M. Fauzi, “Implementasi Service Excellent Pada Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif Etika Pelayanan Islam (Studi Kasus Di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang)”, *Thesis*, (Pekalongan: Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2024).

⁶ Hidayatul Gofur, dkk “Strategi Pelayanan Prima Frontliner Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang,” *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance* 3, no. 2 (2023).

Padangsidempuan. Berdasarkan fenomena serta peneliti sebelumnya yang ada diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Strategi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan**”.

B. Batasan Masalah

Agar lebih terfokus dan mempermudah peneliti, maka penelitian ini mempunyai batasan masalah yaitu analisis yang digunakan adalah hanya analisis strategi. *Service excellent* yang diteliti hanya *service excellent* diberikan *frontliner*, kepuasan nasabah hanya berfokus pada nasabah tabungan easy wadiah dan Bank Syariah Indonesia yang diteliti hanya sebatas Bank Syariah Indonesia di Padangsidempuan.

C. Batasan Istilah

Didalam penelitian ini, penulis membuat batasan istilah agar tidak terjadinya kesalah pahaman terhadap istilah yang dipakai oleh penelitian ini, adapun batasan istilah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Strategi

Bahasa Latin berasal dari kata "strategi", yang berarti "seni penggunaan rencana untuk mencapai tujuan". Strategi adalah cara atau taktik seseorang untuk melakukan langkah-langkah yang telah disusun dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.⁷

⁷ Eko Sigit Purwanto, “Strategi Pembelajaran,” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. April (2015): 1–139.

2. *Service Excellent*

Kata dalam bahasa Inggris “*service*” yang berarti jasa atau pelayanan dan “*excellent*” yang berarti unggul atau terbaik. *Service excellent* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan untuk membangun rasa kepercayaan dan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Dalam konteks bisnis *service excellent* berfokus pada memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara optimal.⁸

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang timbul dari perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dan harapan sebelumnya. Hal ini dapat berupa perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan produk atau jasa tersebut.

4. Bank Syariah

Bank Syariah merupakan lembaga perbankan yang pengelolannya berdasarkan prinsip syariah Islam. Tujuannya untuk menyediakan layanan perbankan yang halal yang terhindar dari riba, judi, serta ketidakpastian dalam transaksi (*gharar*). Bank syariah menggunakan sistem bagi hasil sebagai cara memberikan keuntungan kepada nasabah, dan bukan bunga.

⁸ Aswan Usman, Andi Agustang, and Andi Muhammad Idkhan, “Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar,” *Journal Governance and Politics (JGP)* 1, no. 2 (2021): 111–17.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang telah dilakukan pada latar belakang masalah rumusan masalah penelitian ini ialah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan?
2. Bagaimana strategi *service excellent* karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia KCPadangsidempuan dalam penerapan strategi *service excellent*?

E. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan yang kita lakukan pasti mempunyai tujuan tertentu, begitu juga dengan pelaksanaan penelitian ini. Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan
2. Untuk mengetahui strategi *service excellent* karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui apa saja tantangan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dalam penerapan strategi *service excellent*.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan mampu memberikan referensi serta kajian untuk menilai *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan juga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan agar Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dapat memberikan dan meningkatkan pelayanan prima dan untuk menjaga keunggulan nilai nasabah, citra perusahaan, dan kepuasan nasabah sehingga dapat meningkatkan performa perusahaan di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai cara untuk memperluas pengetahuan Anda dan juga sebagai cara untuk menerapkan teori-teori yang Anda pelajari di perkuliahan. Peneliti juga mendapatkan pengetahuan tentang strategi *service excellent* yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan secara keseluruhan sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan, terutama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selain itu, diharapkan penelitian ini akan berfungsi sebagai referensi tambahan bagi peneliti lain.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan formasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang

berniat untuk melakukan penelitian yang sama atau yang lebih luas.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memahami isi dari pembahasan skripsi ini, maka peneliti perlu menyusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah, yang menunjukkan bahwa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini ada; batasan masalah memberikan penjelasan tentang semua aspek yang terkait dengan masalah penelitian; batasan istilah memberikan penjelasan tentang apa yang akan menjadi subjek dan objek penelitian; dan rumusan masalah memberikan pertanyaan yang akan digunakan sebagai referensi untuk hasil penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini membahas tentang kajian teoritis yang berisi landasan teori yang memuat tentang Kontribusi petani perempuan dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga kemudian penelitian terdahulu yang berisikan penelitian orang lain yang memiliki objek penelitian yang sama sebagai acuan dan bahan pertimbangan penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini membahas tentang lokasi dan waktu penelitian yang berisikan dimana penelitian dilakukan dan sejak kapan dimulai dan kapan penelitian ini selesai dilakukan, jenis penelitian berisi tentang jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian, sumber data berisi tentang

sumber data yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data berisi tentang teknik yang digunakan dalam pengambilan data penelitian, teknik analisis data berisi tentang metode yang digunakan dalam pengelolaan data penelitian, dan teknik penjamin keabsahan data.

BAB IV Hasil Penelitian

Pada bab ini memuat tentang temuan khusus ditempat penelitian yang berisikan sejarah singkat Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, lokasi dan wilayahnya, visi dan misinya, struktur organisasinya dan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, serta temuan khusus yang memuat tentang strategi service excellent dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

BAB V Penutup

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang berisi tentang masukan peneliti terhadap petani perempuan, pemerintah setempat, dan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Perilaku Konsumen

Grand theory yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori perilaku konsumen. Perilaku konsumen merupakan proses dan aktivitas yang melibatkan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan dan pengevaluasian produk atau layanan oleh individu atau organisasi.⁹ Perilaku konsumen (*consumer behavior*) adalah bidang ilmu yang mempelajari bagaimana cara individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, memakai serta memanfaatkan barang, jasa, gagasan atau pengalaman dalam rangka memuaskan kebutuhan dan hasrat mereka.¹⁰

Perilaku konsumen merupakan suatu perilaku atau tindakan individu maupun kelompok (konsumen) dalam membeli atau mempergunakan produk ataupun jasa yang melibatkan proses pengambilan keputusan sehingga mereka akan mendapatkan produk ataupun jasa yang diinginkan oleh seorang konsumen.¹¹ Perilaku konsumen dapat diartikan sejumlah tindakan-tindakan yang real atau nyata dari konsumen yang dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu,

⁹ Loso Judiyanto Andrian Haro, Kushariyadi, Widyawati, Nida Nurlivi Fauziyah, *Perilaku Konsumen* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

¹⁰ H. Mashur Razak, *Perilaku Konsumen* (Makassar: Alauddin University Press, 2016).

¹¹ Jefri Putri Nugraha, dkk., *Teori Perilaku Konsumen*, ed. M.T Ahmad Jibril, S.T. (Pekalongan, Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management, 2021).

seperti halnya faktor kejiwaan dan faktor luar lainnya yang mengarahkan konsumen untuk memilih dan menggunakan barang-barang yang konsumen inginkan.¹² *American Marketing Association* (AMA) mendefinisikan perilaku konsumen (*Consumer Behavior*) sebagai “Interaksi dinamis antara pengaruh dan kognisi, perilaku, dan kejadian di sekitar kita dimana manusia melakukan aspek pertukaran dalam hidup mereka.”¹³

Adapun hubungan antara teori konsumen dengan penelitian ini yaitu kepuasan nasabah merupakan bentuk perilaku konsumen yang mencakup interaksi mereka dengan penyedia layanan. Teori perilaku konsumen menjelaskan bahwa cara nasabah memilih produk atau layanan sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan preferensi mereka. Ketika produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan nasabah, kepuasan mereka akan cenderung meningkat.

Teori perilaku konsumen menekankan bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan. *Service excellent* memanfaatkan prinsip ini dengan menciptakan layanan yang baik seperti responsivitas, keandalan, dan empati yang berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Teori konsumen membantu memahami bagaimana faktor-faktor ini memengaruhi persepsi nasabah terhadap nilai layanan dan nasabah akan

¹² Adnan Dewa Saputra, dkk.,. “Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce,” *Indonesian Journal of Computer Science* 12, no. 6 (2023), hlm. 111.

¹³ Andrian, dkk., *Perilaku Konsumen*, (Malang: Penerbit Rena Cipta Mandiri, 2022).

mengevaluasi produk berdasarkan nilai yang mereka rasakan.

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.¹⁴ Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Oleh karena itu, kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh para nasabah dengan keyakinan produk atau jasa yang dipersepsikan dapat memenuhi harapan mereka.

Kepuasan nasabah juga dapat diartikan label yang digunakan oleh nasabah untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.¹⁵ Kepuasan nasabah yaitu hasil dari pengalaman yang baik dan perasaan yang mereka alami saat menilai transaksi berulang. Dengan memberikan pelanggan pengalaman yang positif, penyedia layanan dapat menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat menghasilkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

¹⁴ Anzal Huda Khoiri and Adityawarman, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah”, *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, Volume 1, No. 1, (2021), hlm. 15–27.

¹⁵ Conny Sondakh, “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”, *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, Volume 3, No. 1, (2014), hlm. 19–32.

Beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan positif yang disertai dengan sikap oleh nasabah setelah mereka mengalami suatu situasi atau kondisi pada saat mereka menggunakan produk atau jasa tersebut. Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terdapat beberapa dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan bank syariah yaitu:

- 1) Kualitas Produk, artinya nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.
- 2) Kualitas Pelayanan, artinya kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa, nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional Nasabah, artinya nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek terutama yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga Produk, yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.
- 5) Biaya Nasabah, yang tidak perlu mengeluarkan biaya

tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

b. Karakteristik Kepuasan Nasabah

Karakteristik kepuasan nasabah terdiri dari beberapa, yaitu:

- 1) *Expectations* (pengharapan), artinya persepsi atau keyakinan nasabah terhadap kualitas layanan atau produk yang akan mereka terima sebelum berinteraksi langsung dengan layanan tersebut.
- 2) *Performance* (kinerja), artinya tingkat kinerja nyata atau pengalaman aktual yang dirasakan oleh nasabah setelah menerima layanan atau produk dari perusahaan.
- 3) *Comparison* (membandingkan), artinya proses evaluasi dimana nasabah membandingkan antara harapan (*expectations*) mereka dengan kinerja nyata (*performance*) yang mereka alami.
- 4) *Confirmation/Disconfirmation* (mengkonfirmasi), artinya proses dimana nasabah menyimpulkan apakah kinerja layanan sesuai, melebihi, atau di bawah harapan mereka.
- 5) *Discrepancy* (ketidaksesuaian), artinya perbedaan atau kesenjangan antara harapan nasabah (*expectations*) dengan kinerja nyata layanan (*performance*) yang mereka terima.

c. Standar Ukuran Kepuasan Nasabah

Mengukur kepuasan nasabah adalah aspek penting dalam manajemen hubungan nasabah. Berbagai indikator dan metode digunakan untuk menilai kepuasan ini, yang dapat membantu suatu bank memahami pengalaman nasabah dan meningkatkan layanan mereka. Ada beberapa standar ukuran kepuasan nasabah, yaitu:¹⁶

- 1) Retensi Nasabah: Mengukur seberapa banyak nasabah yang tetap setia menggunakan produk atau layanan. Tingkat retensi yang tinggi menunjukkan kepuasan yang baik.
- 2) Tingkat Loyalitas Nasabah: Dapat diukur melalui survei yang menanyakan seberapa besar kemungkinan nasabah untuk terus menggunakan produk atau merekomendasikannya kepada orang lain
- 3) Tingkat Pengulangan Pembelian: Mengukur frekuensi nasabah melakukan pembelian ulang. Semakin sering nasabah kembali, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka.
- 4) Tingkat Rekomendasi: Mengukur seberapa besar kemungkinan nasabah merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, biasanya melalui pertanyaan skala.
- 5) *Customer Effort Score* (CES): Menilai seberapa mudah proses penyelesaian masalah atau keluhan bagi nasabah. Pertanyaan

¹⁶ Herliana Isdianti, "Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan Dan Indikatornya, <https://www.barantum.com/blog/mengukur-kepuasan-pelanggan/>, (diakses tanggal 17 November 2024 pukul 22.00 WIB).

biasanya berkisar pada kemudahan dalam menyelesaikan masalah.

- 6) Mengidentifikasi keperluan nasabah, yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh nasabah dan atribut yang mempengaruhi apakah nasabah tersebut merasa puas atau tidak.
- 7) Menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting yang ada saat ini.
- 8) Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator atau acuan dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.¹⁷

3. Service Excellent

a. Pengertian Service Excellent

Service excellent berasal dari dua kata yaitu *service* dan *excellent*. *Service* dapat diartikan suatu kegiatan yang diperuntukkan dan ditujukan untuk memberi kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Sedangkan *excellent* berasal dari kata *excellence* yang artinya sesuatu yang diberikan mempunyai kualitas tinggi dan melebihi apa yang diharapkan customer.¹⁸

¹⁷ Markus Hartono, dkk, *Kansei Engineering, Kano & Triz For Logistics Service Excellence* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), hlm. 3.

¹⁸ Nurlia, "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent", *Meraja Journal*, Volume 1, No. 2 (2018), hlm.17–30.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan yaitu upaya untuk membantu orang lain, sementara melayani yaitu membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan seseorang. Upaya memperoleh informasi dan pengetahuan tentang permintaan dan persyaratan-persyaratan pelayanan diperlukan oleh customer merupakan suatu upaya untuk mewujudkan *service excellent*. *Service excellent* atau yang sering disebut dengan pelayanan prima adalah aktivitas pelayanan yang mengutamakan konsep kualitas dan pelayanan untuk menciptakan rasa penting bagi pelanggan ketika dilayani, memberikan layanan yang tepat, mengutamakan kepuasan pelanggan, menjadikan pelanggan sebagai mitra, dan menjadi sarana untuk memberikan layanan terbaik dengan fokus pada kepuasan pelanggan.¹⁹

Service excellent merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.²⁰

¹⁹ Anita Nur Masyi'ah dan Joel Yulian Sembiring, "Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani", *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Volume 16, No. 1 (2023), hlm. 1–9.

²⁰ Agtovia Frimayasa Manajemen Administrasi Akademi Manajemen dan Sekretari BSI Jakarta Jl Jatiwaringin Raya, "Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo" XVII, no. 1 (2017): 65–71.

Dari beberapa pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa *service excellent* adalah sebuah bentuk pemberian pelayanan jasa sebaik mungkin yang sesuai dengan standarisasi prosedur pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau nasabah. Hal inilah yang menjadi tugas dan sekaligus kewajiban kita dalam melayani nasabah terutamanya dalam melayani segi offline, kita harus dapat memberikan pelayanan yang berkesan baik, agar nasabah yang kita berikan pelayanan merasa nyaman, salah satunya ialah memberikan *service excellence* yang sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan. Jika kita tidak memberikan pelayanan yang baik, maka konsekuensinya nasabah kita akan beraling ke tempat yang lain karena merasa tidak dihargai dan dilayani dengan baik.

b. Konsep Dasar *Service Excellent*

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya.²¹ Konsep *service excellent* menurut Barata berdasarkan pada 6 unsur “A” sebagai upaya untuk memenuhi pelayanan prima yaitu:²²

²¹ Agtovia Frimayasa dan Fahmi Kamal, “Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur”, *Cakrawala*, Vol. XVII, No. 2, September 2017, hlm. 179.

²² Atep Adya Brata dan Moenir, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006).

1) *Ability* (Kemampuan)

Ability merupakan suatu sikap yang memiliki kemampuan memahami keluhan, memberi satu kepastian kepada nasabah bahwa bank tersebut dapat memberi suatu solusi. Kemampuan ditunjukkan dengan memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bidang tugas, munculnya daya kreatifitas dan inisiatif dalam menangani permasalahan saat memberikan pelayanan, mampu berkomunikasi dan memposisikan diri sesuai dengan kebutuhan dari nasabah. Kemampuan tertentu yang termasuk keterampilan kerja yang ditekuni yang diperlukan untuk mendukung program layanan prima (*excellent service*), seperti komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mngembangkan public realition sebagai instrument dalam membina hubungan suatu bank atau instansi lainnya.²³

2) *Attitude* (Sikap)

Attitude merupakan perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu. Dalam arti lain sikap yaitu satu perilaku yang santun, sopan dan bersahaja

²³ Helena Fitria, "Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non-Muslim (Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah)," *Al Infaq*, Volume 3, No. 1 (2012), hlm. 58–95.

dalam memberi pengarahan, menjelaskan informasi seputar keluhan, dan tidak lupa mengucapkan terima kasih dan maaf jika ada yang kurang berkenan didalam produk yang dibeli.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek konitif).

3) *Action* (Tindakan)

Action merupakan kegiatan nyata dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada nasabah. Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah yaitu yang meliputi mencatat setiap pesanan para nasabah, mencatat kebutuhan para nasabah, menegaskan kembali kebutuhan para nasabah, mewujudkan kebutuhan para nasabah, dan menyatakan terima kasih dengan harapan nasabah mau kembali. *Action* juga suatu sikap yang cepat dan tangkas dalam menyikapi keluhan dari konsumen mengenai produk yang dibeli.

4) *Appearance* (Kemampuan)

Appearance merupakan segala sesuatu yang ditampilkan dengan bantuan fisik dan non-fisik untuk merepresentasikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan kepada pelanggan atau pihak lain nya. *Apperarence* juga dapat di artikan sebagai suatu sikap dalam berbusana dan berpenampilan ketika

menghadapi nasabah. Penampilan yang bersih, rapi dan enak di pandang adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang, baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

5) *Attention* (Perhatian)

Attention merupakan suatu sikap ketika menghadapi nasabah dimana seorang mampu mendengarkan masukan, keluhan dari nasabah dengan sikap yang santun dan baik. Perhatian juga disebut suatu tindakan untuk memperhatikan keinginan nasabah serta fokus dalam menciptakan kepuasan nasabah. Konsep perhatian dalam pelayanan prima adalah semua aktivitas karyawan yang berkaitan dengan upaya mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah, mengamati perilaku nasabah, serta mencurahkan perhatian seluruhnya kepada nasabah.²⁴

Kepedulian penuh kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para nasabah, mengamati dan menghargai perilaku

²⁴ Putri Kamilatul Rohmi, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Excellent Service Di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang" *Jurnal Berbasis Sosial) Pendidikan IPS STKIP Al Maksum*, Volume 1, No. 1 (2020), hlm. 17–30.

para nasabah, dan mencurahkan perhatian penuh kepada nasabah. Perhatian merupakan suatu rasa peduli terhadap nasabah yang berhubungan dengan keinginan dan kebutuhan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritikan nasabah.

6) *Accountability* (Tanggung jawab)

Accountability merupakan suatu sikap keberpihakan ke arah nasabah sebagai suatu bentuk kepedulian dalam menghindarkan kerugian yang dialami oleh nasabah. Tanggung jawab juga suatu sikap dan perilaku seseorang yang memiliki tanggung jawab dalam menyikapi keluhan atau masukan konsumen dengan cepat dan tempo yang singkat, sehingga tercapai kepuasan konsumen akan produk yang dibelinya.

c. Manfaat *Service Excellent*

Kehadiran *service excellent* sangat memengaruhi perkembangan dan bertahannya sebuah bank ataupun instansi lainnya. *Service excellent* yang diberikan oleh bank semakin baik jika dilakukan sesuai dengan standar prosedur. Tujuan dari *service excellent* yaitu memberikan fokus pada pelayanan kepada nasabah dan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan nasabah. Adanya keberhasilan *service excellent* diharapkan dapat berujung pada hasil yang baik, yaitu:

- 1) Menciptakan kepercayaan nasabah dan nasabah memutuskan

untuk langsung membeli produk atau jasa yang kita tawarkan pada saat itu juga.

- 2) Nasabah tetap setia menggunakan produk atau jasa kita dan kembali membeli produk jasa kita.
- 3) Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan atau komplain yang tidak perlu dari nasabah.
- 4) *Service excellent* yang diberikan dapat selalu dikenang dan diingat oleh para nasabah.

d. Bentuk-Bentuk *Service Excellent*

Menurut Brata ada beberapa ciri atau bentuk pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan nasabah, yaitu:²⁵

- 1) Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan nasabah dan mampu memahami produk-produk bank secara mendalam.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- 3) Peningkatan kualitas layanan dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada staff atau karyawan bank.
- 4) Meningkatkan akses layanan digital dan tersedianya ragam produk yang diinginkan.

²⁵ Atep Adya Brata dan Moenir, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm. 76.

- 5) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.
- 6) Kecepatan menyelesaikan masalah. Dalam artian, pihak bank mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- 7) Memiliki tanggungjawab sosial atau *Corporate Social Responsibility* (CSR)

e. *Service Excellent Menurut Islam*

Dalam pandangan Islam, memberikan pelayanan terbaik kepada orang lain merupakan tugas yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapapun yang mau melakukannya. Ada beberapa nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, yaitu:²⁶

1. *Fathanah* (Profesional)

Fathanah yaitu melaksanakan pekerjaan dengan semaksimal mungkin dan penuh rasa tanggung jawab. Sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an surah Al-Isra ayat 84:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلْ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing.” Maka, Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.²⁷

²⁶ Zulfikri Charis Darmawan dan Ahmad Ajib Ridlwan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah,” *Al-Tijary*, Volume 3, No. 2 (2018), hlm.107.

²⁷ QS. Al-Isra (17): 84

Tafsir pada ayat diatas dikutip dari buku terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5 yaitu, *فُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ* “Katakanlah: “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing.” Ibnu Abbas mengatakan, “Yakni, dalam posisinya.” Sedangkan Qatadah mengungkapkan “Yakni menurut niatnya.” Dan ayat ini merupakan ancaman keras bagi orang-orang yang musyrik, yakni dari kami dan juga kalian, dan Dia akan memberikan balasan kepada setiap orang sesuai dengan amal perbuatan.²⁸

Berdasarkan ayat diatas, adapun hubungannya yaitu jika seseorang yang bekerja dengan baik sesuai dengan profesinya serta tidak melalaikan akhirat dalam menjalankan tugasnya maka Allah SWT akan memberi pahala yang besar kepada orang yang lebih benar jalannya.

2. *Tabligh* (Kesopanan dan Keramahan)

Tabligh yaitu seseorang yang mempunyai sifat sopan, keramahan dan tutur kata yang baik ketika memberikan pelayanan. Sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an surah At-Thaha ayat 44:

﴿فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لِّنَا لَعَلَّهٗ يَتَذَكَّرُ اَوْ يَخْشٰى﴾

Artinya: Berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan perkataan yang lemah lembut, mudah-

²⁸ Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5*, Terj. M.Abdul Ghoffar E.M dan Abdurrahim Mu'thi, (Cet I; Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi' i, 2003), hlm. 208.

mudahan dia sadar atau takut.”²⁹

Tafsir pada ayat diatas dikutip dari buku terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5 yaitu Allah Swt memerintahkan Musa untuk berbicara kepada Fir'aun dengan lemah lembut. Mengenai firman *فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا* “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut,” sampaikanlah kepadanya kata-kata bahwa kamu mempunyai Rabb dan kamu juga mempunyai tempat kembali, dan sesungguhnya di hadapanmu terdapat surga dan neraka.³⁰

Berdasarkan ayat diatas, dijelaskan bahwa apabila melayani seseorang hendaklah bersikap lemah lembut dan tidak bersifat angkuh dan sombong dalam berbicara, agar hal yang ingin disampaikan dapat mengenai sasaran sehingga orang yang dilayani akan merasa puas.

3. *Siddiq* (Jujur)

Siddiq yaitu sifat yang mempengaruhi persepsi dan reputasi suatu bank untuk menumbuhkan sebuah kepercayaan. Hal ini dapat diartikan sebagai kesesuaian antara apa yang dikatakan dana apa yang sebenarnya terjadi.

4. *Amanah* (Terpercaya) sebagaimana dalam Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 58:

²⁹ QS.Taha (20): 44

³⁰ Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5*, Terj. M.Abdul Ghoffar E.M dan Abdurrahim Mu'thi, (Cet I; Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi' i, 2003), hlm. 384.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.³¹

Tafsir pada ayat diatas dikutip dari buku terjemahan Tafsir

Ibnu Katsir Jilid 2 yaitu Allah Swt mengabarkan, bahwa Dia memerintahkan untuk menunaikan amanat kepada ahlinya, Hal itu mencakup seluruh amanah yang wajib bagi manusia, berupa hak-hak Allah terhadap para hamba-Nya, seperti shalat, zakat, puasa, kafarat, nadzar dan selain dari itu, yang kesemuanya adalah amanah yang diberikan tanpa pengawasan hamba-Nya yang lain. Serta amanah yang berupa hak-hak sebagian hamba dengan hamba lainnya, seperti titipan dan selanjutnya, yang kesemuanya adalah amanah yang dilakukan tanpa pengawasan saki. Pelayanan yang diberikan dengan kualitas yang terbaik sudah menjadi suatu kewajiban untuk menimbulkan rasa puas terhadap nasabah.

Sebagaimana telah tercantum dalam Al-Qur'an surah Ali

³¹ QS. An-Nisa (4): 58

‘Imran ayat 159:

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

Artinya: Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.³²

Tafsir pada ayat diatas dikutip dari buku terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2 yaitu Allah Swt berfirman ditujukan kepada Rasulullah Saw mengingatkan atas karunia yang telah diberikan kepadanya dan kepada orang-orang yang beriman, tatkala Allah menjadikan hati beliau lembut kepada umatnya yang mengikuti perintah dan meninggalkan larangannya serta menjadikan beliau bertutur kata baik kepada mereka, فَبِمَا رَحْمَةٍ (مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ) “Maka disebabkan rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka.” dan tidak ada sesuatu yang menjadikan kamu bersikap lemah lembut kepada mereka

³² QS. Ali ‘Imran (3): 159

kalau bukan rahmat Allah yang diberikan kepadamu dan kepada mereka.³³

Berdasarkan ayat diatas, adapun hubunganya bahwa setiap manusia harus bersikap dengan lemah lembut kepada orang lain agar mereka merasa nyaman ketika sedang berinteraksi dengan kita. Seperti halnya seorang nasabah yang memiliki beragam macam pilihan. Ketika suatu bank atau lembaga lainnya idak bisa memberikan rasa nyaman dan memberikan sikap yang keras kepada nasabah maka nasabah akan berpindah kepada bank yang lain.³⁴

4. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “strategos” artinya militer dan “ag” artinya memimpin yang berarti generalship atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Secara umum, strategi sebagai cara mencapai tujuan atau merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan. Strategi merupakan suatu proses yang menentukan adanya perencanaan bagi para manajer puncak yang benar-benar ditujukan pada tujuan jangka panjang perusahaan disertai dengan penyusunan upaya-upaya bagaimana

³³ Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, Terj. M. Abdul Ghoffar E.M, (Cet II; Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi' i, 2003), hlm. 172.

³⁴ Danang Kurniawan, “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah”, *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, Volume 3, No. 1 (2020), hlm. 63.

mencapai tujuan yang diinginkan.

Strategi juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang terus menerus ditingkatkan dan dilakukan sesuai dengan sudut pandang apa yang diinginkan dan diharapkan konsumen untuk masa yang akan datang. Dengan strategi ini maka sesuatu hampir dimulai dari apa yang selalu akan terjadi dan bukan apa yang dimulai dari apa yang terjadi.

b. Jenis-Jenis Strategi

1) Strategi Integrasi

Strategi ini biasanya digunakan untuk mengontrol dan mengelola rantai pasok, distributor, dan pesaing. Strategi integrasi terbagi menjadi:

- a) *Forward Integration Strategy*: merupakan upaya pengendalian terhadap distributor ataupun pengecer berjalan sesuai dengan kehendak perusahaan/organisasi. Bagi perusahaan atau organisasi besar, cara pengendalian bisa dilakukan dengan cara memilikinya. Karena jika distributor ataupun pengecer dari pihak, berpeluang besar menimbulkan banyak masalah.
- b) *Backward Integration Strategy* : merupakan salah satu cara bagi perusahaan untuk melakukan pengawasan terhadap seluruh bahan baku.

c) *Horizontal Integration Strategy*: merupakan strategi yang berfokus pada pertumbuhan dengan mengendalikan atau mengakuisisi pesaing untuk memperbesar pangsa pasar.

2) Strategi Intensif

Strategi intensif ialah strategi yang cocok digunakan untuk mengecek keadaan pasar atau untuk sekadar melihat pengembangan produk yang sedang dipasarkan. Jika konteksnya dalam dunia bisnis, strategi intensif sebagai salah satu upaya untuk melihat posisi dan usaha yang tepat demi meningkatkan penjualan atau keuntungan.

3) Strategi Diversitas

Strategi diversitas merupakan strategi yang digunakan untuk berupaya menambahkan produk baru atau jasa baru ke dalam perusahaan tanpa harus merusak atau mengganggu selera pelanggan yang telah terbentuk. Adapun strategi diversifikasi memiliki beberapa bentuk yaitu strategi diversifikasi konsentrik, strategi diversifikasi konglomerat dan strategi diversifikasi horizontal.

4) Strategi Defensif

Strategi defensif merupakan sebuah strategi yang menjalankan usaha dengan dasar rasionalitas. Baik rasionalitas tersebut di dalam hal likuidasi, biaya ataupun hal-hal yang lainnya.

c. Tingkatan Strategi

1. *Corporate Strategy* (Strategi Korporat)

Strategi ini dibuat oleh manajemen puncak yang mempunyai tanggung jawab untuk mengatur kegiatan hingga operasi organisasi yang mana mempunyai lini dan bisnis yang lebih dari satu.

2. *Business Strategy* (Strategi Kompetitif)

Strategi bisnis tingkat ini lebih sering menggunakan pendekatan bisnis terhadap pasarnya. Misalnya, mereka memperhatikan dengan cermat bagaimana melakukan pendekatan dan memperhatikan sumber daya yang ada untuk memastikan bahwa mereka diterima pasar.

3. *Functional Strategy* (Strategi Fungsional)

Strategi fungsional bisa dilakukan dengan melakukan riset pasar, pemasaran, keuangan, pengembangan serta, merambah di bagian personalia yang memiliki tugas untuk mengelola sumber daya manusia yang ada guna untuk memaksimalkan perusahaan.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang diteliti, peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu yang digunakan dan dianggap saling berhubungan dengan penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yessiska Stefanni Lafrense, Cakra Yusron Syahputra, Arisandi Nurin Syafitri, (Juremi: Jurnal Riset Ekonomi, Vol. 4, No.1, Juli 2024). ³⁵	Strategi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Arjuno.	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan menggunakan strategi pelayanan yaitu strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah diterapkan perusahaan. Standar pelayanan diterapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Strategi pelayanan harus pula dirumuskan dan di implementasikan seefektif mungkin sehingga mampu membuat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tampil beda dengan pesaingnya, perusahaan harus fokus kepada kepuasan

³⁵ Yessiska Stefanni Lafrense, dkk, "Strategi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Arjuno," *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, Volume 4, No.1, Juli 2024, hlm. 53–60.

			pelanggan sehingga perusahaan mampu membuat pelanggan melakukan pembelian ulang bahkan meraih pelanggan baru.
2.	Berta Lipaini Manullang, Erika Ferawati Situmoran, Nadiva Adista Yulia Putri, Zulkarnain Siregar, Imamul Khaira, (Journal of International Multidisciplinary Research, Vol 2, No. 6, 2024). ³⁶	Analisis Kualitas Produk Dan <i>Service Excellence</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Pakaian Kevin MMTC.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Toko Pakaian Kevin MMTC perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk serta <i>service excellent</i> yang diberikan. Strategi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga loyalitas mereka terhadap toko.
3.	Komang Mira Damayanti, Luh Eka Susanti, (Paris: Jurnal Pariwisata dan Bisnis), Vol. 2 No.9,	Analisis Penerapan <i>Excellent Service Front Office</i> Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari pembahasan pada bab sebelumnya mengenai penerapan <i>excellent service front office</i> di The Wakanda Ubud telah dilaksanakan dengan baik dan efektif. Akan tetapi penerapan <i>excellent service</i> di The Wakanda Ubud untuk penerapan <i>Balinese</i>

³⁶ Imamul Khaira Manullang, dkk, "Analisis Kualitas Produk Dan Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Pakaian Kevin MMTC", dalam *Journal of International Multidisciplinary Research*, Volume 2, No.6, 2024.

	2023. ³⁷		<i>Attitude, kindness and politeness</i> , hal ini sering diabaikan dalam menjalankan operasional sesuai dengan SOP. Maka dari itu, pihak manajemen khususnya <i>Front Office Manager</i> selalu mengusulkan untuk memberikan training mengenai penerapan <i>excellent service</i> , SOP, dan penyelesaian <i>task list</i> secara keseluruhan.
4.	Rizka Aminah, skripsi 2023. ³⁸	Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap <i>Customer Retention</i> PT. BSI KCP Sipirok Pada Karyawan Pondok Pesantren K.H.Ahmad Dahlan Sipirok	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan pelayanan prima dan etika bisnis bank syariah berpengaruh terhadap <i>customer retention</i> dalam hal ini tenaga pendidik dan staf di Pondok Pesantren K.H. Ahmad Dahlan Sipirok yang menjadi nasabah bank syariah.
5.	Sarwina Danayanti Harahap, skripsi 2022. ³⁹	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa seorang <i>customer service</i> harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah, <i>responiveness</i> (cepat tanggap), dalam membantu nasabah,

³⁷ Komang Mira Damayanthy dan Luh Eka Susanti, "Analisis Penerapan Excellent Service Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, Volume 2, No.9, 2023, hlm 2072.

³⁸ Rizka Aminah, "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention PT. BSI KCP Sipirok Pada Karyawan Pondok Pesantren K.H.Ahmad Dahlan Sipirok", *Skripsi*, (Padangsidempuan: UIN Syahada, 2023), hlm. 85.

³⁹ Sarwina Danayanti Harahap, "Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Di PT Bank Syariah Indonesia, TBK Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua", *Skripsi*, (Padangsidempuan: UIN Syahada, 2022), hlm. 79.

		Tua.	mengembangkan produknya ke nasabahnya, memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran, tindakan, serta <i>service excellent</i> untuk mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah.
6.	Wahyuni Nada Fatmawati, skripsi 2021. ⁴⁰	Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam <i>Complain Handling</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kcp Madiun.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi pelayanan prima terhadap penyebab <i>complain</i> nasabah yaitu membiasakan pegawai dengan sikap tangkas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, memberikan jaminan, kepastian, sikap sopan santun, ramah dan kemampuan pegawai bank dalam melayani nasabah ketika proses <i>complain</i> disampaikan, sehingga ketika <i>complain</i> disampaikan, nasabah merasa dihargai.

Dari beberapa penelitian diatas ada perbedaan dan persamaan proposal saya dengan penelitian terdahulu yaitu:

1.Yessika Stefanni Lafrense, Cakra Yusron Syahputra dan Arisandi

⁴⁰ Wahyuni Nada Fatmawati, “Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam *Complain Handling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kcp Madiun”, *Skripsi*, (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021), hlm. 78.

- Nurin Syafitri (Juremi: Jurnal Riset Ekonomi, Vol 4, No. 1, Juli 2024)
: Persamaan penelitian ini ialah tereletak pada variabel Strategi Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah dan metode pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Perbedaannya yaitu di lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Arjuno.
- 2.Berta Lipaini Manullang, Erika Ferawati Situmorang, Nadiva Adista Yulia Putri, Zulkarnain Siregar, Imamul Khaira, (Journal of International Multidisciplinary Research, Vol 2, No. 6, 2024) : Persamaan penelitian ini ialah terletak pada variabel *Service Excellent*, Kepuasan Nasabah dan metode pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Perbedaannya yaitu di lokasi penelitian dilakukan di Toko Pakaian Kevin MMTC.
- 3.Komang Mira Damayanthi dan Luh Eka Susanti (Paris: Jurnal Pariwisata dan Bisnis), Vol 2, No. 9, 2023) : Persamaan penelitian ini ialah tereletak pada variabel *Service Excellent* dan Kepuasan Nasabah dan metode pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Perbedaannya yaitu di lokasi penelitian dilakukan di The Wakanda Ubud.
- 4.Rizka Aminah (2023) : Persamaan penelitian ini ialah tereletak pada variabel Pelayanan Prima. Perbedaannya yaitu metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan lokasi penelitian dilakukan di PT. BSI Kcp Sipirok.
- 5.Sarwina Danayanti Harahap (2022) : Persamaan dengan penelitian ini

yaitu pada variable Strategi Pelayanan dan metode penelitian pada penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif. Perbedaannya yaitu variable dependen pada penelitian ini yaitu meningkatkan jumlah nasabah dan lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Gunung Tua.

6. Wahyuni Nada Fatmawati (2021): Persamaan penelitian ini yaitu membahas tentang variabel Analisis Strategi Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah dan metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu Metode Kualitatif. Perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian dilakukan di Bank Muamalat Kcp Madiun.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, yang beralamat di Jl. Sudirman No. 130 A, Wek I, Kec. Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Waktu penelitian dimulai pada bulan Januari 2025 sampai April 2025.

B. Jenis Penelitian

Berdasarkan masalah pada penelitian ini maka peneliti memilih menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tertentu, yang mana fenomena ini dapat berupa sesuatu hal yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya yang secara holistik dideskripsikan dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan kondisi apa adanya.⁴¹ Dimana penelitian ini tidak mengadakan perhitungan.

Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan langsung penelitian di Bank Syariah Indonesia Cabang Padangsidimpuan.

⁴¹ Feny Rita Fiantika and Mohammad Wasil, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2022.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang keadaan dan masalah yang sebenarnya. Istilah lain dari subjek penelitian lebih dikenal dengan responden, yaitu orang yang memberi respon atau informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Jadi, sumber yang bersedia memberikan informasi dalam pengumpulan data penelitian berasal dari informan.⁴²

Subjek dalam penelitian ini ialah peneliti pilih sendiri. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan salah satu jenis dari teknik *nonprobability sampling*, yakni teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* yaitu mengambil sebagian yang terpilih menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu.⁴³ Berdasarkan hal diatas peneliti mengambil subjek penelitian berdasarkan kriteria yang diambil oleh peneliti.

Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan yaitu 4 karyawan bagian *Customer Service*, *Teller*, *Branch Operation Central (BOC)*, *Satpam* dan 5 nasabah yang menggunakan produk tabungan *easy wadiah* pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

⁴² Sri Wahyuni Hasibuan, *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah Ekonomi Dan Bisnis* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 137-138.

⁴³ Teknik *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Lihat: Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013, hlm 128.

D. Sumber Data

Data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Dalam sebuah penelitian ada dua jenis data yang diperlukan yaitu data primer dan data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung terhadap objek penelitian dengan cara observasi dan wawancara kepada informan penelitian. Sumber data yang digunakan ini merupakan data pokok yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil lapangan. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan oleh peneliti ialah berupa data verbal dari hasil wawancara dengan para informan yang kemudian peneliti olah dalam bentuk tulisan atau Informasi yang disajikan sebagai sumber data utama yang diperoleh dari hasil penelitian dengan para informasi.⁴⁴

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Dengan sumber data sekunder ini dilakukan untuk memberikan data sebagai data pendukung. Data sekunder didapat dari buku-buku serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penelitian. Data sekunder berupa jurnal,

⁴⁴ Budi Gautama dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Medan: Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 110.

buku, laporan dan dokumen sebagai data pelengkap dalam penelitian yang dilakukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena social dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.⁴⁵ Dalam hal ini peneliti terjun langsung dan melakukan observasi ke Bank Syariah Indonesia Cabang Padangsidempuan. Bagian yang di observasi ialah bagian *frontliner*. Tujuan observasi ini dilakukan untuk mengamati dan menganalisis beberapa aspek penting yang berkaitan dengan pelayanan atau *service excellent*.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Ditinjau dari penelitian pelaksanaanya maka penulis menggunakan wawancara dengan cara melakukan pembicaraan informal (*informal conversational interview*), karena pada jenis penelitian ini pertanyaan yang diajukan tergantung pada pewawancara

⁴⁵ Dedy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002).

itu sendiri maka wawancara dapat dilakukan dengan tatap muka secara individual atau kelompok. Wawancara terstruktur yang dilakukan pada peneliti kualitatif merupakan seperangkat pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan supaya setiap pewawancara mempunyai keterampilan yang sama, sehingga diperlukan training kepada calon pewawancara.⁴⁶

Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka yang akan diwawancarai adalah pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan yaitu 4 karyawan bagian *Customer Service*, Teller, *Branch Operation Control* (BOC), Satpam dan 5 nasabah yang menggunakan produk tabungan easy wadiah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari non-manusia atau benda mati yang sudah ada, sehingga peneliti tinggal memanfaatkannya untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Istilah dokumen merujuk pada materi seperti foto, video, film, memo, surat, catatan harian, catatan kasus klinis dan memorabilia segala macam yang bisa digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bagian dari studi kasus yang sumber data utamanya adalah observasi atau wawancara

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2021).

partisipan.⁴⁷ Dalam penelitian ini dokumentasi diambil dari foto hasil observasi yang dilakukan serta dokumentasi yang dilakukan dengan catatan yang ditulis atau dijawab secara langsung oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Adapun hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat adalah pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Tujuan dari triangulasi adalah mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian dilapangan pada waktu yang berlainan. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi Sumber juga dapat diartikan membandingkan dan memeriksa ulang derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda seperti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, yakni membandingkan apa yang dikatakan baik secara umum ataupun secara pribadi dengan apa yang

⁴⁷ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, ed. Nova Retnowati (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015).

dilihat.⁴⁸

Dalam hal ini peneliti ini melakukan triangulasi sumber dengan melakukan wawancara mendalam dengan sejumlah karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang persepsi dan pengalaman mereka. Selanjutnya peneliti mengakses catatan dari hasil wawancara karyawan dan nasabah dengan menggabungkan data tersebut, kemudian membandingkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih holistik tentang bagaimana strategi *service excellent* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode yaitu untuk menganalisa data dan informasi dengan menggunakan minimal dua metode. Jika informasi atau data dari observasi yang berhasil didapatkan perlu diuji kebenarannya dengan hasil wawancara dan dokumentasi.⁴⁹

Dalam hal ini peneliti ingin menilai strategi *service excellent* yang sudah diterapkan. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan (*Customer Service, Teller, Branch Opreation Central* dan Satpam) dan 5 nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan untuk

⁴⁸ Strauss dan Corbin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Surakarta: Universitas Bantara, 2014).

⁴⁹ Abd. Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020).

memahami pengalaman mereka secara lebih mendalam. Wawancara ini berfokus pada persepsi mereka tentang kualitas pelayanan, hambatan yang dihadapi, dan aspek-aspek yang menurut mereka perlu diperbaiki.

Adapun hasil wawancara bersama para karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan yaitu mereka sudah menerapkan *service excellent* dengan baik menggunakan beberapa strategi yaitu *attitude, ability, attention, appearance, action dan accountable*. Ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, yaitu harapan nasabah yang selalu menginginkan layanan yang lebih cepat, lebih personal yang tersedia setiap saat sehingga menciptakan tekanan bagi karyawan agar terus berinovasi dalam memberikan pelayanan dan sulitnya untuk menyesuaikan waktu ketika ingin melakukan coaching dan mentoring pada semua karyawan.

Kemudian peneliti melakukan observasi langsung dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, mereka berpendapat bahwa beberapa aspek layanan dinilai belum maksimal karena ada nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan dari lamanya nasabah menunggu, jumlah customer service yang melayani sedikit, aplikasi yang sering eror dan kurangnya layanan cepat tanggap terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi langsung. Peneliti juga mencatat proses dan

prosedur yang diterapkan dalam pemberian layanan, serta mencatat waktu tunggu dan efektivitas komunikasi antara karyawan dan nasabah.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik Pengolahan data merupakan melakukan analisis terhadap data dengan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan dalam bentuk kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan objek yang sesuai dengan apa adanya atau keadaan yang sebenarnya dan sering disebut dengan penelitian eksperimen. Analisis data merupakan suatu proses dalam mencari serta menyusun secara sistematis dari data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sistensis menyusun ke dalam, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.

Pengumpulan data adalah yang menentukan berhasil tidaknya suatu. Sejumlah data analisis terdapat dalam model ini, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah mengidentifikasi bagian terkecil yang ditentukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan focus dan masalah penelitian. Reduksi data sebagai proses pemilihan, perhatian, dan penyederhanaan serta keabstrakan dan transformasi data

awal yang muncul dari catatan lapangan. Peneliti mengedit data dengan cara memilih bagian data untuk dikode, dipakai dan yang diringkas serta dimasukkan kedalam kategori yang diteliti.⁵⁰

Dalam penelitian ini difokuskan pada strategi service excellent oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. Peneliti mengamati bagaimana pelayanan karyawan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Data yang diambil harus benar-benar sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Data yang sudah terpilih langsung saya perhatikan, saya sederhanakan karena hasil wawancara tidak saya gunakan semua, saya menggunakan yang penting-penting saja. Dengan demikian, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data dan mencari lebih banyak data jika diperlukan. Semakin lama peneliti bekerja di lapangan, jumlah data yang mereka kumpulkan akan semakin besar, semakin kompleks, dan semakin rumit.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, maupun dengan bentuk penjabaran dan pemaparan. Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di lapangan. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk

⁵⁰ Salim dan Syahrur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012, hlm. 165).

uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur (flow chart), dan lain sejenisnya.

Sesudah data direduksi, maka tahap selanjutnya yaitu tahap penyajian data. Data dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk uraian naratif. Apabila data sudah lengkap, maka disusun dan dirancang dalam bentuk uraian agar lebih jelas dan dapat dipahami oleh orang lain. Penyajian data dalam bentuk-bentuk tersebut akan memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya. Pada tahap akhir data di verifikasi atau data ditarik kesimpulannya.

3. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan adalah tahap akhir dalam proses analisis data. Kegiatan menyimpulkan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan pengumpulan data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan dapat diartikan di mana semua data yang telah diperoleh dianalisis dan diverifikasi untuk mencari kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah. Kesimpulan ini kemudian dituangkan pada Bab V skripsi untuk menjawab semua rumusan masalah yang telah diidentifikasi dalam penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

1. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriah industri perbankan di Indonesia membuat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Bank Syariah terbesar di Indonesia diresmikan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil *merger* antara PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Tbk, PT Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan PT Syariah Mandiri.

Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Penggabungan ketiga Bank Syariah memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar. Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat bersaing di tingkat global dengan mendukung kolaborasi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui komentar BUMN.

Pemegang saham utama BSI terdiri dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan kepemilikan 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan kepemilikan 24,85%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan kepemilikan 17,25%, dan pemegang saham lainnya dengan kepemilikan di bawah 5%. BSI adalah upaya untuk

lahirnya bank syariah yang dihormati masyarakat, yang diharapkan akan menjadi kekuatan baru dalam pembangunan ekonomi bangsa dan memberikan kontribusi bagi kesejahteraan umum. Keberadaan BSI juga mencerminkan wajah perbankan syariah Indonesia yang kontemporer, universal, dan memberikan kebalikan bagi alam semesta (Rahmatan Lil Alaamiin).

2. Lokasi dan Wilayah Kerja PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan merupakan suatu lembaga keuangan yang beralamat di Jalan Sudirman No. 130, Walk I, Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara 22711. Wilayah kerja BSI KC Padangsidimpuan berada dilingkungan Kota Padangsidimpuan yang meliputi Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan, dan Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan meliputi wilayah Padangsidimpuan Selatan, Padangsidimpuan Utara, dan Padangsidimpuan Tenggara, serta Kabupaten Tapanuli Selatan dan Kabupaten Mandailing Natal. Ini dapat dilihat dari data yang menunjukkan bahwa pelanggan berasal dari Kabupaten Mandailing Natal dan Kabupaten Tapanuli Selatan.

3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

a. Visi

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapasitasasi pasar dalam waktu 5 tahun.

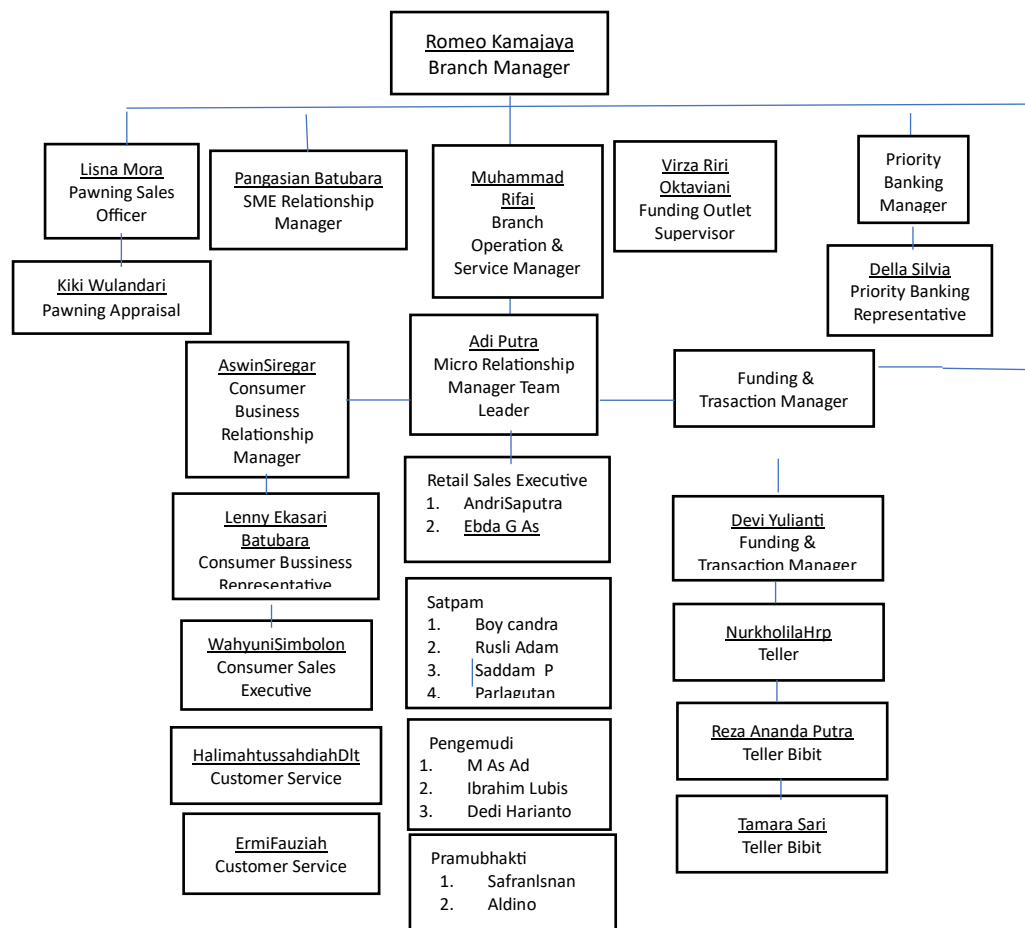
b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia.

Melayani lebih dari 20 tahun juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset di tahun 2026.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling penting di Indonesia dan kuat.

4. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan



Gambar IV.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

5. Produk Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Adapaun produk-produk tabungan yang di tawarkan oleh pihak PT.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan yaitu:

a. Produk Penghimpunan dana

1) BSI Tabungan

ValasTabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat sesuai ketentuan Bank.

2) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang yang dapat mempermudah transaksi.

3) BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengelola keuangan tanpa beban biaya administrasi, menjadikannya pilihan menarik bagi individu yang ingin menabung secara praktis dan efisien.

4) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad mutlaqah yang diperuntukan dengan segmen perorangan dalam merencanakan Pendidikan dengan system autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

5) BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6) BSI Tabungan Mahasiswa

BSI Tabungan Mahasiswa diperuntukkan bagi mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri atau Swasta, serta pegawai yang bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia. Tabungan Mahasiswa ini melayani dengan prinsip syariah akad Wadiah. Nasabah akan mendapatkan bonus bulanan yang ditetapkan sesuai ketentuan bank. Terdapat juga fasilitas perbankan mobile banking dan internet banking.

7) BSI Tabungan Haji

BSI Tabungan Haji Indonesia adalah tabungan dalam bentuk Rupiah atau USD untuk perencanaan ibadah haji dan umrah.

8) BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangan nya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

9) BSI Tabungan Smart

Tabungan *Basic Saving Account* dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10) BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah *high networth individuals* berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

11) BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk menyelesaikan transaksi efek di Pasar Modal.

12) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga pengelola pension yang telah bekerja sama dengan Bank.

13) BSI Tabunganku

Tabungan dengan akad wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Penyaluran Dana/Pembiayaan

1) BSI Gadai Emas

BSI Gadai Emas merupakan fasilitas pinjaman dengan jaminan berupa emas untuk memperoleh uang tunai dengan mudah dan cepat.

2) BSI Mitraguna Berkah

Solusi tepat untuk ragam kebutuhan. Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI

3) BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

4) BSI Kur Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi yang mempunyai usaha layak dan produktif sesuai prinsip syariah dengan plafond s.d Rp. 500 Juta.

c. Produk jasa melalui digitalisasi Bank Syariah Indonesia

1) Beyond by BSI

Merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki

nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

2) BSI SMS Banking

Layanan perbankan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi melalui pesan singkat (SMS).

3) BSI Net

Layanan transaksi perbankan yang berbasis Web melalui jaringan Internet pada alamat Bsi Net yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo, cek mutasi rekening, transfer antar rekening Bank, transfer antar Bank secara online dan real time, transfer SKN (Kliring) dan RTGS, transfer BI Fast, pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa handphone dan pembelian Token serta transaksi finansial lainnya.

d. Layanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan

1) Tarik tunai

Tarik tunai di Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk menarik uang tunai dari rekening mereka melalui mesin ATM atau tanpa kartu menggunakan aplikasi BSI Mobile.

2) Setoran tunai

Setoran tunai di Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk menyetorkan uang tunai langsung ke rekening mereka, baik melalui mesin ATM khusus setor tunai (*Cash Recycle Machine* atau CRM) maupun melalui teller di kantor cabang BSI. Layanan ini memudahkan nasabah untuk menambah saldo rekening secara instan tanpa perlu melakukan transfer dari rekening lain.

3) Cetak buku tabungan

Cetak buku tabungan di Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah proses untuk mendapatkan salinan catatan transaksi yang tercatat dalam buku tabungan nasabah. Nasabah dapat mencetak buku tabungan melalui beberapa cara, baik secara online maupun offline.

4) Penutupan rekening

Penutupan rekening di Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah proses yang dilakukan oleh nasabah untuk menutup rekening tabungan mereka. Proses ini harus dilakukan secara langsung di kantor cabang BSI dan tidak dapat dilakukan secara online atau diwakilkan.

B. Hasil Penelitian dan Wawancara dengan Karyawan dan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

1. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Yang Diberikan Karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Tingkatan kepuasan nasabah merupakan level atau derajat kepuasan yang dirasakan oleh setiap nasabah terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan seperti bank. Tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan secara umum tergolong puas dengan beberapa aspek pelayanan yang dinilai tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Halimahtussahdiah Dlt, CS Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, yaitu :

“Disini indikasi kepuasan nasabah ketika sudah memperoleh layanan yang diberikan oleh frontliner, ketika dia merasa senang dia akan kembali dan pasti akan mengajak orang lain, dan itu adalah bentuk promosi yang paling akurat sebenarnya. Contohnya kita ngomong keteman kita, jadi kita kayak marketingnya, enak lo disana kakaknya ramah, pelayanannya bagus, banking hallnya juga bersih rapi, nah itu salah satu ketika sudah ada nih orang melakukan seperti itu berarti dia sudah mendapatkan pelayanan prima tadi, salah satu indikatornya itu. Kemudian yang kedua saya rasa kalau untuk perusahaannya yaitu pertumbuhan dpk nya ya, dan pertumbuhan costomer base nya. Coustemer base ini dia tentunya lebih banyak, kalau misalnya bertumbuh seperti tanaman misalnya ketika dia bertumbuh pasti lebih bagus kan, nah sama, layanan ini kan service excellent ini kan sebenarnya tujuan untuk pertumbuhan dpk, pertumbuhan dana dan pertumbuhan dari costemer base, itu aja sebenarnya. Kalau misalnya nasabahnya ga tumbuh, dana nya gak tumbuh, berarti kita bisa lihat bahwa perusahaan itu tidak memberikan service excellent itu.”

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Tamara Sari, Teller Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, yaitu :

“Sebagai teller di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan tentunya udah dituntut haru tampil maksimal, integrasi strategi service excellent ke dalam prinsip syariah dapat dilakukan dengan beberapa cara. Yang mana memastikan bahwa semua layanan yang diberikan kepada nasabah itu sesuai dengan prinsip syariah, seperti keadilan dan transparansi dan juga memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada nasabah, menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan. Selain itu, mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, sehingga dapat memberikan solusi dan memastikan bahwa semua transaksi dan produk yang ditawarkan tidak melanggar prinsip syariah, seperti riba, gharar, dan maysir. Ini penting untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Akan tetapi sejumlah nasabah ada juga yang merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, hal ini disampaikan dalam wawancara beberapa nasabah. Berdasarkan wawancara dengan saudara Sawal Siregar, nasabah Bank syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu :

“Saya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan sejak tahun 2021 waktu masih di asrama kampus. Saya memang inisiatif sendiri untuk mendaftarkan diri sebagai nasabah tabungan wadiah. Kalau untuk service excellent yang diberikan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan saya rasa masih kurang, contoh dari segi kecepatan dan kesiapan kepada nasabah atau customer masih kurang”.

Berdasarkan hasil wawancara dari saudara Devita Sari Siregar nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu :

“Menurut saya yang sudah bagus itu dari segi pelayanan kepada nasabah dan juga biaya admin yang murah sehingga tidak memberatkan dan merugikan nasabah dan yang harus diperbaiki menurut saya dari segi service online karena sering sekali error”.

Hal yang sama diutaran oleh saudara Meyyuke Pratama nasabah Bank syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu :

“Menurut pengalaman saya bagian customer service sudah sangat baik dalam memberikan informasi. Namun, bagian antrian terkadang lama dan sebaiknya kedepannya untuk lebih cepat karena agar bisa mengurangi waktu tunggu nasabah”.

Berdasarkan Hasil wawancara dari nasabah dan pihak-pihak Bank

Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dapat disimpulkan bahwa strategi *service excellent* di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan Tingkatan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan secara umum tergolong puas. Meskipun beberapa aspek pelayanan dinilai tinggi, masih ada nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan dari lamanya nasabah menunggu, jumlah *customer service* yang melayani sedikit, aplikasi yang sering error dan kurangnya layanan cepat tanggap terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi langsung. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan memperhatikan kebutuhan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

2. Strategi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah memberikan manfaat signifikan bagi nasabah dan bank itu sendiri. Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki peran penting dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, yang tidak hanya berfokus pada produk keuangan, tetapi juga pada kepuasan nasabah. Strategi *service excellent* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan

merupakan pendekatan holistik yang menggabungkan berbagai elemen penting dalam pelayanan.

Dalam memberikan layanan kepada nasabah, Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan memiliki standar layanan yang dikenal dengan *Standart Level Agreement* (SLA) berupa buku pedoman teknik pelayanan. Melalui penerapan prinsip-prinsip ini, bank tidak hanya mampu memenuhi harapan nasabah tetapi juga membangun loyalitas dan kepercayaan yang berkelanjutan.

Untuk memberikan kepuasan kepada setiap nasabahnya, Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan menerapkan beberapa model strategi *service excellent*. Hal ini disampaikan pada saat wawancara dengan Ibu Halimahtussahdiah Dlt, CS Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan yaitu attitude (sikap), *ability* (kemampuan), *attention* (perhatian), *appreance* (penampilan) dan *accountable* (tanggung jawab).

Adapun hasil dari wawancara dari Bapak Syafri Ahmad, BOC Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, yaitu mengenai strategi *Service Excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah :

“Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan menerapkan standar pelayanan yang tinggi yang mencakup sikap ramah, responsif, dan kompeten dari semua karyawan terutama *Frontliner*. Sehingga penting untuk membangun kepercayaan nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka agar bank dapat memperkuat reputasi dan daya saingnya di pasar perbankan syariah global. Selain itu melalui pelayanan yang baik, pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan umpan balik positif dari nasabah yang bisa menjadi alat pemasaran efektif bagi bank untuk menarik lebih banyak nasabah baru.”

Sementara itu hasil wawancara dengan Ibu Halimahtussahdiah Dlt,

CS Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu :

“Kalau *Service Excellent* di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan ini mempunyai beberapa elemennya yaitu attitude, ability, attention, appearance, action dan accountable dan ada 5 elemen juga ketika BSI ini masih dilegasi BSM yaitu reliable (andal), tepat waktu gak pegawainya itu dalam menangani nasabah. Assurance, nasabah merasa terjamin nih, puas gitu. Tangible (nyata), nyata ada pegawainya, ada banknya dan itu juga bagiannya. Kemudian empathy, kita kalau ngomong sama customer servicenya, ngomong sama tellernya enak gak, kalau misalnya dia memberikan positive vibes yang kayak ngasih pengaruh positif kepada kita berarti memang dia sudah melakukan empathy tersebut. Dan yang kelima itu Responsive (daya tanggap), jadi kan kalau nasabah datang, gimana sih tanggapnya customer servicenya, merasa nyaman atau tidak, bahwa nasabah itu memang harus dilayani dengan cepat.”

Dan juga hasil wawancara dengan Ibu Tamara Sari, Teller Bank

Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu :

“Sebagai seorang teller di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, bahwa service excellent yang diterapkan yaitu seperti ketika nasabah datang kita selalu menyambut dengan menerapkan 5 S, yaitu senyum, sapa, salam, sopan, santun, dan kemudian menanyakan keperluan kepada mereka.”

Dan juga hasil wawancara dengan Bapak Saddam, Satpam Bank

Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu :

“Saya bertanggung jawab untuk memastikan keamanan di area Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dan memberikan rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi. Selain itu menyapa nasabah dengan ramah dan menanyakan keinginannya agar dapat menciptakan kesan positif. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan dan pelayanan adalah prioritas bank yang merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif.”

Berdasarkan Hasil wawancara dari pihak-pihak Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dapat disimpulkan bahwa strategi *service excellent* di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan sangat diterima dan diterapkan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa *service excellent* memberikan banyak manfaat dan dampak positif bagi Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, terutama dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik dan responsif dapat membuat nasabah merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas mereka terhadap dalam transaksi pembayaran sehari-hari.

3. Tantangan yang Dihadapi Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dalam strategi *Service Excellent*

Setiap situasi pasti memiliki kekurangan begitu pula strategi *service excellent*. Salah satu cara terbaik untuk mempertahankan nasabah dan membangun reputasi bank yang kuat adalah dengan mencapai standar layanan nasabah yang unggul dalam dunia perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syafri Ahmad, BOC Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu:

“Tentunya setiap perusahaan pasti mempunyai kendala ataupun tantangan operasionalnya ya, mungkin kendalanya ada di waktu dan juga harapan nasabah yang terus meningkat. Seiring dengan perkembangan teknologi, pelanggan menginginkan layanan yang lebih cepat, lebih personal, dan tersedia 24/7. Hal ini menciptakan tekanan bagi kami untuk terus berinovasi dan memperbaiki layanan mereka. Ketika kami tidak mampu memenuhi ekspektasi ini, kami berisiko kehilangan nasabah yang mungkin akan beralih ke bank yang menawarkan layanan yang lebih baik. Dan juga kalau kendala di waktu, ketika para karyawan Bank Syariah Indonesia KC

Padangsidempuan ingin melakukan pelatihan, kita juga harus menyesuaikan waktu yang pas, yang mana para karyawan juga pastinya mempunyai pekerjaan masing-masing dan banyak, sehingga sulit untuk mencari waktu yang tepat. Tetapi kita sekarang terbantu dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, sehingga kita bisa melakukan coaching ataupun mentoring melalui online, walaupun tidak bisa dipungkiri bahwa pada saat melakukan coaching dan mentoring secara online, kita akan lebih sedikit sulit untuk membangun hubungan pribadi dan sulit memantau reaksi karyawan. Apalagi terkadang masalah koneksi internet yang tidak stabil membuat teknik yang mengganggu pelatihan berlangsung. Selain itu mengelola waktu tunggu nasabah juga sebagai salah satu tantangan karena kita harus memastikan bahwa setiap transaksi diselesaikan dengan cepat terutama saat volume transaksi meningkat”.

Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Halimahtussahdiah Dlt, CS

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu:

“Kendalanya ya mungkin pelatihan, kalau untuk mentoring dan coaching itu kan butuh waktu, sedangkan pekerjaannya banyak, jadi disitu kita kadang belum punya waktu yang pas, kesulitannya untuk mengadakan coaching dan mentoring, makanya sekarang zaman ini terbantu online juga, ya namanya juga penyerapan informasi secara online dan offline itu kan pasti berbeda kan, tapi tidak boleh juga kita bilang bahwa mentoring dan coaching secara online itu tidak efektif gitu, Bank Syariah Indonesia melakukan banyak pelatihan, cuman kendalanya ya mungkin waktu dan juga pekerjaan yang sangat banyak kan mendistraksi, gimana ya ini supaya sempurna, jadi kadang sangkinkan banyak kerjaan terbagilah itu salah satu tantangan. Kemudian menurut kakak, kebutuhan nasabahnya sangat beragam, itu juga bisa menjadi kendala service excellent, namanya frontliner banyak keterbatasan juga, terkadang tidak bisa melakukan semua aspek-aspek elemen dari service excellent tersebut, tapi semampunya pasti bisa gitu”.

Kemudian juga hasil wawancara dengan Ibu Tamara Sari, Teller

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu:

“Mungkin tantangan utamanya yaitu salah satunya kurangnya motivasi atau kemalasan dari nasabah untuk mengikuti perkembangan teknologi, seperti sekarang kan sudah berkembang

nih, jadi BSI Mobile sudah mengeluarkan generasi terbaiknya yaitu Byond, nah dari sini kita bisa melihat bahwasannya kebanyakan orang malas untuk melakukan *update* atau *instalasi* aplikasi dari HP mereka. Padahal, aplikasi BSI yang terbaru ini yaitu Byond banyak sekali perbedaannya sama yang dulu, yang mana lebih menggampangkan nasabah untuk melakukan semua transaksi. Kendala utamanya adalah masalah motivasi atau kemalasan.”

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Saddam, Satpam Bank

Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu:

“Dalam memberikan layanan keamanan, tentunya kita juga mempunyai tantangan yang harus dihadapi, seperti ancaman cyber dan juga seperti yang saya katakan tadi dalam situasi darurat, seperti kebakaran atau ancaman keamanan lainnya, diperlukan prosedur yang jelas dan cepat untuk melindungi nasabah dan aset bank. Karena keterlambatan dalam respons dapat meningkatkan risiko bagi keselamatan nasabah dan karyawan. Adapun solusi untuk mengatasi hal tersebut, dengan mengadakan pelatihan berkala bagi seluruh karyawan, termasuk satpam”.

Berdasarkan hasil wawancara dari saudara Sawal Siregar nasabah

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu :

“Saya rasa untuk pelayanan yg harus diperbaiki ada pada bagian kecepatan dan bagaimana tanggapannya terhadap nasabah yang ingin mendesak atau buru-buru, juga pada nasabah yang ingin bertanya seputar produk atau mobile banking nya. Untuk pengalaman tidak menyenangkan saya ketika di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yaitu pada saat saya ingin pembayaran spp/ukt kuliah, saya disuruh pembayaran melalui BSI Mobile, sedangkan pada saat itu saya belum menginstal aplikasinya, dan saya rasa itu hak dari setiap nasabah jika ingin melakukan transaksi secara tatap muka atau tidak. Dan saya juga ingin memberikan saran ke pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, kami sebagai mahasiswa lebih menyukai kritik dan saran itu bisa digunakan email/pengirimannya melalui email/barcode”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak dari Bank

Syariah Indonesia KC Padangsidempuan mengemukakan bahwa ada

beberapa tantangan dan kendala yang dihadapi. Hal ini ditunjukkan dengan harapan nasabah yang terus meningkat yang menginginkan layanan yang lebih cepat, lebih personal, dan tersedia setiap saat. Hal itu tentunya menciptakan tekanan bagi kami untuk terus berinovasi dan memperbaiki layanan.

Kendalanya juga terletak pada saat pemilihan waktu untuk melakukan pelatihan, dikarenakan pekerjaan karyawan yang sangat banyak sehingga mengalami kesulitan untuk menentukan waktu *coaching* ataupun *mentoring*. Terdapat juga kendala dari nasabah karena kurangnya motivasi atau kemalasan dari nasabah untuk mengikuti perkembangan teknologi. Kebanyakan nasabah malas untuk melakukan update dan instalasi aplikasi padahal sekarang BSI Mobile sudah mengeluarkan generasi terbaiknya yaitu Byond untuk mempermudah layanan untuk nasabah.

Begitu juga hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, dapat disimpulkan bahwa strategi *service excellent* yang diterapkan belum optimal. Hal ini ditunjukkan dari lamanya nasabah menunggu, jumlah *customer service* yang melayani sedikit, aplikasi yang sering error dan kurangnya layanan cepat tanggap terhadap nasabah pada saat melakukan pembayaran ukt secara langsung.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Bank Syariah Indonesia Padangsidempuan termasuk salah satu perusahaan perbankan yang menjadikan *service excellent* sebagai salah satu strategi yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada nasabahnya. Bank menganggap bahwa kualitas layanan harus diperhatikan untuk menjaga loyalitas nasabah. *Service excellent* yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan harus memenuhi beberapa aspek utama agar dapat memberikan kepuasan yaitu memberikan pelayanan yang tulus dan ikhlas, responsif terhadap keluhan nasabah, dan berinovasi dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi langsung dengan karyawan yaitu bahwa secara umum *service excellent* sudah mendekati standar yang diharapkan. Karyawan selalu menyambut nasabah dengan senyuman ramah dan sikap sopan, sehingga membuat nasabah merasa dihargai dan nyaman saat bertransaksi. Kecepatan tanggapan terhadap keluhan nasabah juga cukup baik, dengan solusi yang diberikan tepat dan memuaskan bagi sebagian besar nasabah.

Namun tidak sesuai dengan hasil observasi langsung dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan masih terdapat beberapa kendala yang masih perlu diperbaiki, terutama terkait waktu tunggu pelayanan yang terkadang cukup lama yang menyebabkan sekitar nasabah yang diamati mengeluhkan lambatnya proses transaksi. Hal ini menjadi

perhatian penting agar pelayanan dapat lebih optimal dan komplain dapat diminimalisir.

Selain itu kendala teknis yang sering terjadi seperti gangguan jaringan pada waktu-waktu tertentu menjadi pekerjaan rumah yang harus diselesaikan segera oleh pihak bank. Layanan Bank Syariah Indonesia kembali mengalami gangguan, akibatnya beberapa nasabah mengeluhkan kesulitan dalam mengakses aplikasi mobile banking dan ATM. Pihak Bank Syariah Indonesia menjelaskan bahwa gangguan tersebut disebabkan oleh pemeliharaan sistem yang sedang dilakukan, sehingga sementara waktu proses layanan tidak dapat berjalan normal.

Semua demi menjaga kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan menjadikan nasabah memiliki loyalitas yang tinggi pada bank. Selain itu masih ada nasabah yang kebingungan ketika ingin mengambil nomor antrian, dikarenakan satpam yang bertugas mungkin melakukan pekerjaan lain sehingga tidak melayani nasabah yang baru saja datang.

D. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun dengan sedemkin rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam proses untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangat sulit, karena dalam pelaksanaannya penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan metode yang dilakukan dan terkadang jawaban yang diberikan oleh informan tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Analisis data kualitatif mungkin tidak dapat menangkap semua aspek yang relevan dari data.
3. Untuk melakukan wawancara dengan pihak BSI membutuhkan waktu yang lama karena harus menunggu jadwal panggilan terlebih dahulu.
4. Terkait kejujuran informan yang tidak bisa dideteksi pada saat melakukan wawancara.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha dan selalu sabar dalam melakukan Penelitian agar Penelitian ini maksimal. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Penelitian selanjutnya lebih sempurna lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkatan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan secara umum tergolong puas. Meskipun beberapa aspek pelayanan dinilai tinggi, masih ada nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan dari lamanya nasabah menunggu, jumlah *customer service* yang melayani sedikit, aplikasi yang sering error dan kurangnya layanan cepat tanggap terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi langsung. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan memperhatikan kebutuhan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.
2. Strategi *service excellent* yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan menggunakan beberapa model strategi yaitu *pertama attitude* (sikap), karyawan harus bersikap profesionalisme, menyambut nasabah dengan senyum sapaan ramah dan menunjukkan kesopanan dalam berinteraksi dengan nasabah. *Kedua ability* (kemampuan), karyawan mampu

berkomunikasi dengan efektif dan jelas baik secara lisan maupun tulisan. *Ketiga attention* (perhatian), karyawan harus mendengarkan nasabah dengan aktif, memperhatikan kebutuhan nasabah dan menunjukkan rasa empati. Keempat *appreance* (penampilan), karyawan harus berpakaian yang rapi sesuai dengan standar operasional bank dan memiliki keceriaan wajah senyum yang ramah. *Kelima accountable* (tanggung jawab), mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan mampu menyelesaikannya ketika ada nasabah yang komplain. *Keenam reliable* (andal), tepat waktu dalam melayani nasabah. *Ketujuh asurance*, nasabah merasa terjamin dan puas dalam pelayanan yang diberikan. Kedelapan *tangible* (nyata), bank tersebut nyata adanya. *Kedelapan empathy*, karyawan memberikan pengaruh positif kepada nasabah. Terakhir *responsive* (daya tanggap), bagaimana cara karyawan memberikan tanggapannya ketika nasabah datang, tergolong cepat atau lambat.

3. Ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan *strategi service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yaitu *pertama* harapan nasabah yang selalu meningkat dan menginginkan layanan yang lebih cepat, lebih personal yang tersedia setiap saat, sehingga menciptakan tekanan bagi karyawan agar terus berinovasi dalam memberikan pelayanan. *Kedua* sulitnya untuk menyesuaikan waktu ketika ingin melakukan coaching dan mentoring pada semua karyawan. *Ketiga* kurangnya motivasi atau kemalasan dari nasabah untuk mengikuti perkembangan teknologi.

Hal ini dapat dicapai ketika Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan berupaya agar terus mengoptimalkan *service excellent* yang mereka berikan dan cepat mencari solusi ketika ada kendala yang mereka hadapi.

B. Saran

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan harus terus memberikan layanan yang dapat mempertahankan dan meningkatkan nasabah karena nasabah berperan penting dalam memberikan manfaat besar untuk mempertahankan bank dan dapat menarik nasabah baru karena nasabah yang baik cenderung mempromosikan kepada orang terdekatnya.

Mengingat bahwa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah perhatian, maka disarankan :

1. Agar karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan selalu memperhatikan kebutuhan dan keperluan nasabah dengan cepat tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami masalah.
2. Agar tetap harus menjalin hubungan dengan nasabah secara baik dan terus menerus serta bersedia meluangkan waktu untuk memenuhi permintaan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rahman Rahim. *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Adnan Dewa Saputra, Dkk. "Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce." *Indonesian Journal Of Computer Science* 12, No. 6 (2023). <https://doi.org/10.33022/Ijcs.V12i6.3483>.
- Andrian, S.E., M.M, Christophorus Indra Wahyu Putra S.E., M.Si., Jumawan, S.E., M.M., M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. *Perilaku Konsumen*. Edited By M.Hum; Risman Iye, S.Pd. And M.Kes. Eka Deviany Widyawaty, Sst. Malang: Penerbit Rena Cipta Mandiri, 2022.
- Andrian Haro, Kushariyadi, Widyawati, Nida Nurlivi Fauziyah, Loso Judiyanto. *Perilaku Konsumen*. Jambi: Pt. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Angie Nava R Situmorang. "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padansidimpunan." Uin Syahada, 2017.
- April, No, And Noviana Nur Arifah. "Analisis Pengembangan Service Excellent Dan High Quality Product Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Tamini Square" 2, No. 5 (2024).
- Arman Paramansyah. *Manajemen Strategis*. Bekasi: Pustaka Al-Muqsyith, 2022.
- Atep Adya Brata Dan Moenir. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006.
- Budi Gautama Dan Ali Hardana. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Medan: Merdeka Kreasi Group, 2021.
- Damayanthy, Komang Mira, And Luh Eka Susanti. "Analisis Penerapan Excellent Service Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis* 2, No. 9 (2023): <https://doi.org/10.22334/Paris.V2i9.545>.
- Darmawan, Zulfikri Charis, And Ahmad Ajib Ridlwan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Al-Tijary* 3, No. 2 (2018): <https://doi.org/10.21093/At.V3i2.1096>.
- Dedy Mulyana. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Dr. Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurahman Bin Ishaq Al-Sheikh. *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi' I, 2001.
- . *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5*. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi' I, 2003.
- Feny Rita Fiantika, And Mohammad Wasil. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2022.
- Fitria, Helena. "Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah

- Non-Muslim (Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah).” *Al Infaq* 3, No. 1 (2012).
- Frimayasa, Agtovia. “Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi” Xvii, No. 2 (2017).
- Frimayasa Manajemen Administrasi Akademi Manajemen Dan Sekertari Bsi Jakarta Jl Jatiwaringin Raya, Agtovia. “Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo” Xvii, No. 1 (2017).
- Gofur, Hidayatul, Ibnudin Ibnudin, Ahmad Syathori, And Didik Himmawan. “Strategi Pelayanan Prima Frontliner Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Indramayu Jatibarang.” *Jsef: Journal Of Sharia Economics And Finance* 3, No. 2 (2023): <https://doi.org/10.31943/jsef.v3i2.40>.
- H. Mashur Razak. *Perilaku Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press, 2016.
- Herliana Isdianti. “Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan Dan Indikatornya.” Barantum, 2024. <https://www.barantum.com/blog/mengukur-kepuasan-pelanggan/>.
- Ir. Markus Hartono, S.T., M.Sc., Ph.D., Chfp., Ipm. *Kansei Engineering, Kano & Triz For Logistics Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Irawan, Heri, Ilfa Dianita, And Andi Deah Salsabila Mulya. “Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional.” *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, No. 2 (2021): <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>.
- Jefri Putri Nugraha, M.Sc., Dkk. *Teori Perilaku Konsumen*. Edited By M.T Ahmad Jibril, S.T. Pekalongan, Jawa Tengah: Pt. Nasya Expanding Management, 2021.
- Khoiri, Anzal Huda, And Adityawarman. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Diponegoro Journal Of Islamic Economics And Business* 1, No. 1 (2021). <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>.
- Kurniawan, Danang. “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah.” *Tawazun : Journal Of Sharia Economic Law* 3, No. 1 (2020): <https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>.
- Lili Anggraini, Azwar Hamid, And Sulaiman Efendi. “Bank Syariah Indonesia’s Strategy In Attracting The Public To Paying Zakat (Case Study Of Bank Syariah Indonesia Gunung Tua Branch).” *Journal Of Sharia Banking* Vol. 3 (N.D.).
- M. Fauzi. “Implementasi Service Excellent Pada Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif Etika Pelayanan Islam (Studi Kasus Di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang).” Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman

Wahid Pekalongan, 2024.

Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Edited By Nova Retnowati. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.

Manullang, Berta Lipaini,. Erika Ferawati., Nadiva Adista., Zulkarnain Siregar., Imamul Khaira. “Analisis Kualitas Produk Dan Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Pakaian Kevin Mmtc,” 2024.

Masyi’ah, Anita Nur, And Joel Yulian Sembiring. “Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani.” *Jurnal Manajemen Dirgantara* 16, No. 1 (2023). <https://doi.org/10.56521/Manajemen-Dirgantara.V16i1.828>.

Mukuan, Intan Monica Alma, Sangi Lucky Franky Tamengkel, And Danny D.S Mukuan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana.” *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing)* 3, No. 1 (2022).

Nurlia. “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent.” *Meraja Journal* 1, No. 2 (2018).

Peraturan Pemerintah Ri. “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Perbankan Syariah (Pp Nomor 21 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2008),” 2008.

Purwanto, Eko Sigit. “Strategi Pembeajaran.” *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents* 3, No. April (2015). <https://repository.penerbiteurka.com/id/publications/349478/Strategi-Pembelajaran>.

Rizka Aminah. “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Pt. Bsi Kcp Sipirok Pada Karyawan Pondok Pesantren K.H.Ahmad Dahlan Sipirok.” Uin Syahada Padangsidimpuan, 2023.

Rizki Perdana, Feby, Qurroh Ayuniyyah, And Ibdalsyah. “Strategi Promosi Produk Pembiayaan Griya Melalui Sistem Digitalisasi (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tajur).” *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 8, No. 1 (2024). <https://doi.org/10.30868/Ad.V8i01.6464>.

Rohmi, Putri Kamilatul. “Putri, Regita. (2020). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru, Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.” *Jurnal Berbasis Sosial) Pendidikan Ips Stkip Al Maksum* 1, No. 1 (2020).

Salim Dan Syahrums. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.

Sarwina Danayanti Harahap. “Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Di Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.” Universitas Islam

Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2022.

Sondakh, Conny. "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus Bni Cabang Manado)." *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3, No. 1 (2014): <https://ejournal.unsrat.ac.id/V3/index.php/jrbm/article/view/7525>.

Sri Wahyuni Hasibuan, Dkk. *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah Ekonomi Dan Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.

Strauss Dan Corbin. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Bantara, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2021.

Sugiyono, Djoko. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta, 2010.

Usman, Aswan, Andi Agustang, And Andi Muhammad Idkhan. "Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru Bbpm Makassar." *Journal Governance And Politics (Jgp)* 1, No. 2 (2021).

Wahyuni Nada Fatmawati. "Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kcp Madiun)." Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021.

Wawancara dengan Anggi Wijayanti, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 15 November, pukul 12.00 WIB

Wawancara dengan Bapak Saddam, Security Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 16.30 WIB

Wawancara dengan Bapak Saddam, Security Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 16.30 WIB

Wawancara dengan Bapak Saddam, Security Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 16.30 WIB

Wawancara dengan Bapak Syafri Ahmad, BOC Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 14.00 WIB

Wawancara dengan Bapak Syafri Ahmad, BOC Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 14.00 WIB

Wawancara dengan Bapak Syafri Ahmad, BOC Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 14.00 WIB

Wawancara dengan Brigita Hapsari Putri, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 13.00 WIB

Wawancara dengan Brigita Hapsari Putri, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 13.00 WIB

Wawancara dengan Febria Elliana, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 November 16.00 WIB

Wawancara dengan Husnul Khotimah Sitompul, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 10.00 WIB

Wawancara dengan Husnul Khotimah Sitompul, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 10.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Halimahtusaddiah, CS Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 28 Desember 11.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Halimahtusaddiah, CS Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 28 Desember 11.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Halimahtusaddiah, CS Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 28 Desember 11.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Halimahtusaddiah, CS Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 28 Desember 2025 11.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Riska Yani, Teller Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 15.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Riska Yani, Teller Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 15.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Riska Yani, Teller Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 15.00 WIB

Wawancara dengan Maysaroh, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 17 November 2024, 14.35 WIB

Wawancara dengan Maysaroh, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 17 November 2024, 14.35 WIB

Wawancara dengan Meyyuke, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 08.37 WIB

Wawancara dengan Meyyuke, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 08.37 WIB

Wawancara dengan Nismalasani, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 11.25 WIB

Wawancara dengan Nismalasani, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Januari 2025, 11.25 WIB

Wawancara dengan Ummi Meilani Fauziah Hasibuan, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada tanggal 13 November 2024, 09.45 WIB

Yessiska Stefanni Lafrense, Cakra Yusron Syahputra, Arisandi Nurin Syafitri.

“Strategi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Arjuno.” *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 4, No. 1 (2024).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : CINDY FATIKA SARI
2. NIM : 2140100059
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat/Tanggal Lahir : Sei Sakat, 15 Mei 2003
5. Anak Ke : 4 (empat)
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Status : Mahasiswa
8. Agama : Islam
9. Alamat Lengkap : Jl. A. Yani DSN 1 Sei Sakat
: Kel. Sei Sakat
: Kec. Panai Hilir
: Kab. Labuhanbatu
10. Telp. Hp : 0822-7291-2594
11. E-mail : cindyfatikasariritonga@gmail.com

II. IDENTITAS ORANGTUA

1. Ayah
 - a. Nama : ISMET BATARA
 - b. Pekerjaan : Petani
 - c. Alamat : Dsn 1 Sei Sakat
 - d. Telp/Hp : 0823-7010-4647
2. Ibu
 - a. Nama : MASITOH
 - b. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - c. Alamat : Dsn 1 Sei Sakat
 - d. Telp/Hp : -

III. PENDIDIKAN

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| 1. SD NEGERI 116250 Kampungaru | Tamat Tahun 2015 |
| 2. SMP Negeri 1 Panai Hilir | Tamat Tahun 2018 |
| 3. SMK Raudlatul Uluum 2 Aek Nabara | Tamat Tahun 2021 |

IV. ORGANISASI

- | | |
|---|-----------------|
| 1. Himpunan Mahasiswa Perbankan Syariah | Tahun 2023/2025 |
| 2. Duta Kampus Uin Syahada Psp | Tahun 2023/2024 |
| 3. Beasiswa Cendikia Baznas | Tahun 2023/2025 |
| 4. Kelompok Studi Pasar Modal Syariah | Tahun 2024/2025 |

V. MOTTO HIDUP

"Jangan pernah tinggalkan sholat, walaupun kita bukan orang baik"

PEDOMAN WAWANCARA
KARYAWAN
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun**

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana pendapat Bapak mengenai strategi *Service Excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun ?
2. Apakah strategi *service excellent* yang diterapkan sudah berjalan optimal?
3. Bagaimana Bapak memastikan bahwa strategi *service excellent* yang diberikan *frontliner* berjalan dengan efektif?
4. Apakah ada tantangan operasional yang dihadapi dalam penerapan strategi *service excellent* dan bagaimana Bapak mengatasi kesulitan dalam penerapan strategi *service excellent*?
5. Bagaimana Bapak mengatur proses operasional untuk memastikan efisiensi dan efektivitas strategi *service excellent*?
6. Bagaimana Bapak melihat peran strategi *Service Excellent* dalam mencapai visi dan misi Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun?
7. Bagaimana Bapak memotivasi *frontliner* untuk memberikan strategi *service excellent* kepada nasabah?

PEMBIMBING I

Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, M.E.I
NIP. 198208042024211006

**PEDOMAN WAWANCARA
KARYAWAN
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Daftar Pertanyaan:

1. Menurut Ibu *Service Excellent* itu seperti apa?
2. Apakah PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan sudah menerapkan Strategi *Service Excellent* dan bagaimana model strategi *Service Excellent* yang diterapkan?
3. Bagaimana penerapan strategi *Service Excellent* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan dalam konteks digital dan non digital?
4. Bagaimana indikasi kepuasan nasabah ketika memperoleh layanan yang diberikan oleh *Frontliner*?
5. Apakah strategi *Service Excellent* yang diterapkan sudah berjalan dengan maksimal?
6. Bagaimana pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan mengukur efektivitas strategi *Service Excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
7. Apa saja kendala yang dihadapi PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan dalam menerapkan strategi *Service Excellent*?
8. Bagaimana pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan menangani kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi *Service Excellent*?

PEMBIMBING I

Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, M.E.I
NIP. 198208042024211006

**PEDOMAN WAWANCARA
KARYAWAN
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang strategi *service excellent* yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan?
2. Bagaimana Bapak/Ibu memahami kebutuhan dan harapan nasabah melalui *service excellent* yang diberikan?
3. Bagaimana prosedur yang Bapak/Ibu lakukan ketika menangani keluhan atau kritik nasabah?
4. Bagaimana Bapak/Ibu mengintegrasikan strategi *service excellent* kedalam prinsip syariah?
5. Apa saja kendala yang dihadapi PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan dalam menerapkan strategi *Service Excellent* dan bagaimana pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan menangani kendala tersebut?

PEMBIMBING I

Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, M.E.I
NIP. 198208042024211006

**PEDOMAN WAWANCARA
KARYAWAN
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana pendapat Bapak tentang strategi *service excellent* yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan dan bagaimana penerapannya dalam konteks keamanan?
2. Bagaimana peran Bapak dalam menerapkan strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
3. Bagaimana prosedur strategi *service excellent* yang Bapak lakukan ketika dalam menangani situasi darurat?
4. Apakah ada pelatihan yang bapak ikuti untuk meningkatkan kemampuan dalam penerapan strategi *service excellent*?
5. Apakah ada tantangan yang Bapak hadapi dalam memberikan layanan keamanan, jika ada bagaimana bapak mengatasi dan memberikan solusi untuk meningkatkan keamanan dan kepuasan nasabah?

PEMBIMBING I

Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, M.E.I
NIP. 198208042024211006

PEDOMAN WAWANCARA
NASABAH
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun**

Daftar Pertanyaan:

1. Sejak kapan saudara/i menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun?
2. Bagaimana menurut saudara/i tentang strategi *service excellent* yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun?
3. Apakah pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun telah memenuhi ekspektasi saudara/i?
4. Menurut pengalaman saudara/i pelayanan bagian mana yang sudah bagus dan bagian mana yang perlu diperbaiki?
5. Apakah saudara/i pernah mengajukan keluhan?, jika pernah apakah pegawai Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun berkompeten dalam memberikan solusi terhadap keluhan saudara?
6. Apakah ada perbedaan pelayanan yang diberikan Bank syariah indonesia dengan bank lain yang pernah saudara kunjungi?
7. Apakah saudara bisa menceritakan sedikit tentang pengalaman yang menyenangkan/tidak menyenangkan ketika memperoleh pelayanan dari pihak Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun baik digital maupun non digital?

PEMBIMBING I

Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, M.E.I
NIP. 198208042024211006

**JAWABAN WAWANCARA
KARYAWAN
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun**

1. Service excellent itu bisa diartikan sebagai pelayanan prima atau pelayanan terbaik. Kita memberikan pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah dengan cara memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Service excellent ini merupakan sebuah strategi yang sangat efektif yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun ini dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kenapa saya bilang begitu, karena strategi service excellent ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, sehingga nasabah dapat merasakan pelayanan yang lebih baik dan akan lebih responsif.
2. Tentunya kita akan selalu terus berusaha untuk mencapai batas maksimal, karena peran sebuah strategi service excellent pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun merupakan suatu bagian yang tidak boleh diabaikan, karena strategi ini merupakan hal yang tepat dalam memberikan pelayanan dan memberikan dampak yang positif bagi Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun. Tentunya untuk mengimplementasikan hal tersebut, kita juga butuh prosedur yang tepat

agar strategi *service excellent* yang diterapkan mencapai maksimal sehingga mempengaruhi keputusan calon nasabah untuk memulai hubungan dengan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

3. Tentunya saya akan memastikan bahwa strategi *service excellent* yang diterapkan akan berjalan efektif dengan mengelola dan mengembangkan tim untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan nasabah terkhusus frontliner, yang mana frontliner ini sangat berperan penting pada suatu bank, karena frontliner merupakan wajah bank yang menghadapi nasabah secara langsung, mereka berinteraksi dengan nasabah, memahami kebutuhan, dan memberikan solusi ketika ada keluhan nasabah. Frontliner harus memberikan pengalaman positif kepada nasabah dan memuaskan mereka agar membantu membangun kepercayaan nasabah dengan memberikan informasi yang akurat dan jujur.
4. Tentunya setiap perusahaan pasti mempunyai kendala ataupun tantangan operasionalnya ya, mungkin kendalanya ada di waktu. Ketika para karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan ingin melakukan pelatihan atau coaching, kita juga harus menyesuaikan waktu yang pas, yang mana para karyawan juga pastinya mempunyai pekerjaan masing-masing dan banyak, sehingga sulit untuk mencari waktu yang tepat. Tetapi kita sekarang terbantu dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, sehingga kita bisa melakukan coaching ataupun mentoring melalui online, walaupun tidak bisa dipungkiri bahwa pada saat melakukan coaching dan mentoring secara online, kita akan lebih sedikit sulit untuk

membangun hubungan pribadi dan sulit memantau reaksi karyawan. Apalagi terkadang masalah koneksi internet yang tidak stabil membuat teknik yang mengganggu pelatihan berlangsung. Selain itu mengelola waktu tunggu nasabah juga sebagai salah satu tantangan karena kita harus memastikan bahwa setiap transaksi diselesaikan dengan cepat terutama saat volume transaksi meningkat.

5. Pastinya untuk mengatur proses operasional agar memastikan efisiensi dan efektivitas strategi *service excellent*, harus bertanggung jawab untuk mengelola segala aspek operasional pada suatu bank karena bisa menjadi jembatan yang menghubungkan visi dan misi perusahaan dengan karyawan serta para nasabah, yang dimana kita harus membangun tim yang solid dan terus memberikan motivasi untuk meningkatkan efektivitas pekerjaannya. Selain itu, kita harus lebih menganalisis dan memahami kebutuhan dan harapan nasabah, sehingga dapat menawarkan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam suasana yang penuh tekanan karena ada target yang harus dicapai, mereka harus mampu mempertahankan keharmonisan dan efisiensi di antara sesama karyawan, karena dengan melakukan ini, mereka menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan namun tetap produktif. Mereka tahu bagaimana cara mendekati setiap anggota tim dengan cara yang tepat dan efektif, sehingga menciptakan loyalitas dan kemajuan bersama.
6. Seperti yang saya katakan tadi, strategi *service excellent* yang diterapkan sangat memiliki peran penting dalam mencapai visi dan misi Bank Syariah

Indonesia dengan meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satunya melalui pelayanan yang berkualitas. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan menerapkan standar pelayanan yang tinggi yang mencakup sikap ramah, responsif, dan kompeten dari semua karyawan terutama Frontliner. Sehingga penting untuk membangun kepercayaan nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka agar bank dapat memperkuat reputasi dan daya saingnya di pasar perbankan syariah global. Selain itu melalui pelayanan yang baik, pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan umpan balik positif dari nasabah, yang bisa menjadi alat pemasaran efektif bagi bank untuk menarik lebih banyak nasabah baru.

7. Kalau memotivasi frontliner itu menurut ibu, dengan memberikan pelatihan yang berkelanjutan, seperti setiap bulan mengadakan pelatihan rutin yang mencakup aspek keterampilan pelayanan, pengetahuan produk, dan nilai-nilai syariah. Pelatihan ini bisa dalam bentuk role-play untuk meningkatkan kemampuan frontliner dalam menghadapi berbagai situasi dengan nasabah penghargaan atas kinerja yang baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan juga memberikan kesempatan bagi frontliner untuk mengikuti kursus atau seminar yang relevan, sehingga mereka dapat terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka. Selain itu untuk memotivasi mereka kita juga menerapkan sistem penghargaan bagi frontliner yang menunjukkan kinerja luar biasa dalam pelayanan. Contohnya seperti memberikan bonus, sertifikat, atau penghargaan bulanan, sehingga mendorong frontliner untuk menemukan

motivasi dari dalam diri mereka sendiri dengan menetapkan tujuan pribadi dan profesional yang jelas.

Padangsidimpun, 20 Januari 2025

()

JAWABAN WAWANCARA
KARYAWAN
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

1. Kalau Service Excellent itu sebenarnya bahasa sederhananya yaitu pelayanan prima. Kita memberikan pelayanan kepada nasabah diluar ekspektasi dari harapan mereka. Jadi, kalau misalnya ada nasabah datang kesini begitu, kalau dia merasa bahwa layanan itu biasa itu bukan service excellent. Tapi ketika dia merasa “wah pelayanannya bagus ya diluar ekspektasi saya gitu kan” itu berarti pegawainya, costumer servicenya, tellernya, securitynya, frontliner lah dibilang disitu, berarti mereka telah melakukan pelayanan prima ataupun service excellent.
2. Setiap perusahaan tentunya itu pasti menerapkan yang namanya service excellent, maksud saya pasti melakukan pembinaan terhadap pegawainya, menghimbau pegawainya untuk melakukan service excellent ini. Dan bank syariah indonesia kantor cabang padangsidimpuan sudah menerapkan service excellent tersebut. Sebenarnya dalam menerapkan service excellent ada beberapa elemen, yaitu:
 - a. Attitude : attitude itu misalnya kakak contohkan
cs : Assalamualaikum, ada yang bisa saya bantu?

Itu salah satu bentuk attitude yang terdapat pada bank syariah indonesia kantor cabang padangsidempuan. Nah itu yang pertama

- b. Ability (kemampuan) : karna kakak sebagai customer service, jadi kakak jawab sebagai cs ya. Ini nasabahnya datang ketika sudah disambut dengan ramah, kita sudah melakukan elemen attitude. Untuk ability (kemampuan), kemampuan dalam artian untuk melihat menganalisa, apa sih kebutuhan nasabah ini? Itu di ability.
- c. Attention (perhatian) : pada saat kami, nasabahnya itu melakukan complaint atau memberikan pertanyaan, apasih yang dilakukan oleh customer service, apakah dia memberikan perhatian penuh tanpa distraksi atau tidak, ketika itu sudah fokus, berarti dia sudah melaksanakan ketiga elemennya.
- d. Appreance (penampilan) : coba deh kadang kalau kita ke bank pasti penampilan semua karyawan pasti rapi-rapi, karena memang mereka dituntut harus seperti itu setelahnya seperti itu, harus pakai lipstik, ya setidaknya itu biasanya bedak sama lipstik dan harum. Dan appreance ini salah satunya juga yaitu dia ramah, senyum, penuh ramah dari awal sampai akhir itu, dia memang harus bersahabat gitu dan memberikan kesan positif kepada nasabah yang datang
- e. Accountable (tanggung jawab) : misalnya contoh sederhananya ada nasabah komplain, misalnya dia melakukan penarikan di Atm uangnya gak keluar tapi saldonya terdebit, itukan nantinya dia kecewa nasabahnya, nah apasih bentuk tanggu jawab dari bank itu? Ya mereka

harus memastikan bahwa dana itu harus kembali, karena itu kan hak nasabahnya gitu, jadi si customer service juga melakukan pelaporan, istilah namanya di Bank Syariah Indonesia kantor cabang padangsidempuan yaitu CHMS (Cutomer handling management sistem), jadi disitu di input, nanti akan dilakukan penyelesaiannya yaitu biasanya SLA sekitar 5 hari dan bisa diperpanjang 14 hari.

f. Action (tindakan) : nah ini tindakan nyata, yang dari tadi pagi kami menyambut sampai juga yang terakhir tadi, kalau misalnya semua ini sudah dilakukan otomatis pegawai tersebut atau orang-orang yang melakukan itu sudah melakukan yang namanya service excellent.

3. Nah ini yang menarik, digital sama non digital. Transformasi digital sekarang ini itu menuntut semua bank, layanan bank perbankan itu untuk melakukan akselerasi dalam memberikan pelayanan berbentuk digital, kalau saya bilang perbandingan layanan digital sekarang ini dengan yang dulu sebelum transformasi ya, yang saya jelaskan disini itu 70 : 30. Maksudnya 70% nya digital dan 30% nya itu manual, nah kenapa sih saya bilang layanan digital itu sekarang udah sampai ke 70% , kalau dulu jika ingin menyetor, kita harus ke teller, akan tetapi sekarang sudah banyak mesin yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia yang namanya Atm CRM seperti yang didepan bsi, nah nasabah bisa melakukan cara mandiri penyetoran uangnya dengan ketentuan uangnya bagus, tidak lusut, rapi yang penting bisa dibaca oleh mesin gitu. Dan yang kemudian kita sudah meluncurkan salah satu aplikasi namanya Byond itu yang 9 November

2024 kemarin diluncurkan. Nah kenapa sih Byond ini harus hadir? Itu salah satu tindakan nyata dari Bank Syariah Indonesia untuk memberikan pelayanan terbaik itu bentuk komitmen maksud saya. Jadi Byond ini merupakan generasi terbarunya BSI Mobile. Apasih bedanya kak?, kenapa sih harus diciptakan aplikasi baru?, Kenapa tidak BSI Mobile aja yang di upgrade?, Kenapa itu harus mendownload di play store lagi, kemudian melakukan verifikasi lagi. Nah Byondh ini beda dengan BSI Mobile, makanya saya bilang bahwa Byond adalah generasi terbarunya BSI Mobile. Perbedaannya sistem operasinya sudah lebih bagus, displaynya lebih Austetik, kalau dilihat lebih warna warni Color Full, udah sesuaiilah dengan costomer yang sekarang begitu. Nah kalau untk digital ini saya sebut tadi, sudah banyak sih kita terbantu untuk buka rekeninglah yang paling sederhana, kalau dulu kan ketika kita ingin bukan rekening kita harus datang ke kantor Bank Syariah Indonesia nya langsung. Tetapi sekarang tidak, dia hanya perlu download yang namanya Byond aplikasinya, kemudian dia mengisi semua data, biasanya ketika dia sudah membuat atau melakukan reservasi dengan data data yang sesuai dengan ktp, Ktp ini kan terintegrasi keduk capil, nah rekonsiliasinya kan kesitu, kalau misalnya udah cocok, pasti terbentuk rekening. Nah gimana kak kalau misalnya saya pernah ada pengalaman teman saya melakukan buka rekening tapi yang muncul adalah kode reservasi, itu bisanya ada yang ketidaksesuain datanya, makanya kalau misalnya nih nasabah sudah melakukan pembukaan rekening dan data datanya 100% sesuai dengan data ktp, khusus data ktp

aja, itu pasti keluar no rekeningnya. Karena sekarang sudah gampang banget, kalau misalnya pun dia sekarang itu gak sempat ke bank gitu, bisaloh pemesanan Atm online, tidak perlu ke bank. Artinya untuk sekarang ini di era digital ini kita tidak perlu bersusah susah untuk berkunjung kepada kantor. Sekalipun kita tidak tau kantornya, tetapi kita pengen buka rekening di bsi, tetapi saya malas nih ke kantor atau gak sempatlah istilahnya. Bisa, datang sendiri itu kartunya ketempat kita dalam pengiriman gitu, gampang sekarang. Cuma kan belum ada fisik bukunya, itukan ada bisa aja entah kapan untuk diurus gitu.

4. Kalau frontliner itu sederhananya memang yang paling depan, front gitukan. Itu biasanya kalau ada yang bilang frontliner, itu bayangannya sudah 3 elemen yaitu security, cs dengan teller. Customer service bagian dari frontliner, teller bagian dari frontliner dan security bagian frontliner gitu. Disinikan indikasi kepuasan nasabah ketika sudah memperoleh layanan yang diberikan oleh frontliner, dia merasa senang dan akan kembali. Dan satu lagi dia pasti akan mengajak orang lain, dan itu adalah bentuk promosi yang paling akurat sebenarnya. Contohnya kita ngomong keteman kita, jadi kita kayak marketingnya, enak lo disana kakaknya ramah, pelayanannya bagus, banking hallnya juga bersih rapi, nah itu salah satu ketika sudah ada nih orang melakukan seperti itu berarti dia sudah mendapatkan pelayanan prima tadi, salah satu indikatornya itu. Kemudian yang kedua saya rasa kalau untuk perusahaannya yaitu pertumbuhan dpk nya ya, dan pertumbuhan customer base nya. Customer base ini dia

tentunya lebih banyak, kalau misalnya bertumbuh seperti tanaman misalnya ketika dia bertumbuh pasti lebih bagus kan, nah sama, layanan ini kan service excellent ini kan sebenarnya tujuan untuk pertumbuhan dpk, pertumbuhan dana dan pertumbuhan dari costumer base, itu aja sebenarnya. Kalau misalnya nasabahnya ga tumbuh, dana nya gak tumbuh, berarti kita bisa lihat bahwa perusahaan itu tidak memberikan service excellent itu.

5. Strategi service excellent sudah diterapkan, kalau strategi service excellent ini tentunya kita selalu berusaha untuk melakukannya secara maksimal, yang namanya kita layanan jasa , kalau layanan jasa ya berarti dia mainnya di service, kadang sekalipun umpunya 1. Bank a itu lebih besar dari bank b, tapi ternyata bank b memberikan kita pelayanan, itu pasti kita lebih nyaman ke bank b, sekalipun bank a itu menawarkan banyak keuntungan, dll. Nah disitu kan yang bermain adalah costumer intermesi, nah kalau di bsi memang dia banyak sekali dilakukan seperti coaching untuk bagaimana si cara membangun cutomer intermesi kepada nasabah. Dia itu juga kaitannya ke service excellent, ketika nasabahnya sudah nyaman, dia pasti balik dan mengajak keluarnya . jadi kalau bahasanya strategi yang diterapkan di bsi ke psp, kalau menurut kakak selalu berusaha untuk yang maksimal.
6. Kalau mengukur efektivitas nya itu, menurut kakak yang sudah kakak jelaskan tadi, efektif gak, kalau misalnya cutomernya nambah, dananya nambah berarti efektif, begitu juga sebalikinya. Ternyata memang nambah gitu, yang customer basenya nambah, dpk nya nambah dan terlebih juga

marketing disinikan memang orangnya giat, dalam artian orangnya rajin nih melakukan kolaborasi, rajin melakukan silaturahmi atau kunjungan seperti ke UIN Syahada Padangsidimpuan, MOU nya sudah banyak banget nih ke bsi, itu kan salah satu terbentuk service dari Bsi datang kemana, melakukan penawaran, melakukan presentasi, jadi itu juga bagian dari service excellent, tidak hanya frontliner ini yang diwajibkan untuk memberikan service excellent, kalau menurut kakak pilar-pilar yang ada disini, yang kayak marketingnya juga, operationnya juga memang harus melakukan service excellent karena kan satu tujuan. Perusahaan ini kan seperti satu kapal atau gampangnya mobil, yang mana ada yang nyetir, ada yang ini, jadikan dijagain. Kalau kapal mungkin biar ga bocor harus dijaga dan jangan ada yang bocorin, jadi sama sama melakukan usaha atau ikhtiar terbaiknya yang memang untuk supaya sampai tujuan dari perusahaan tersebut.

7. Tentu ada, pasti ada kendalanya ya mungkin pelatihan, kalau untuk mentoring dan coaching itu kan butuh waktu, sedangkan pekerjaannya banyak, jadi disitu kita kadang belum punya waktu yang pas, kesulitannya untuk mengadakan coaching dan mentoring, makanya sekarang zaman ini terbantu online juga, ya namanya juga penyerapan informasi secara online dan offline itu kan pasti berbeda kan, tapi tidak boleh juga kita bilang bahwa mentoring dan coaching secara online itu tidak efektif gitu, Bank Syariah Indonesia melakukan banyak pelatihan, cuman kendalanya ya mungkin waktu dan juga pekerjaan yang sangat banyak kan mendistraksi,

gimana ya ini supaya sempurna, jadi kadang sangkinkan banyak kerjaan terbagilah itu salah satu tantangan. Kemudian menurut kakak, kebutuhan nasabahnya sangat beragam, itu juga bisa menjadi kendala service excellent, namanya frontliner banyak keterbatasan juga, terkadang tidak bisa melakukan semua aspek-aspek elemen dari service excellent tersebut, tapi semampunya pasti bisa gitu.

8. Ada sedikit tambahan, kalau semisalnya di service excellent itu ya waktu kakak disini dulukan ini legasi BSM kan, dulu kami belajar yang namanya service quality. Service quality ini elemennya ada 5 yaitu realiable (andal), tepat waktu gak pegawainya itu dalam menangani nasabah. Assurance, nasabah merasa terjamin nih, puas gitu. Tangible (nyata), nyata ada pegawainya, ada banknya dan itu juga bagiannya. Kemudian empathy, kita kalau ngomong sama costumer servicenya, ngomong sama tellernya enak gak, kalau misalnya dia memberikan positive vibes yang kayak ngasih pengaruh positif kepada kita berarti memang dia sudah melakukan empathy tersebut. Dan yang kelima itu Responsive (daya tanggap), jadi kan kalau nasabah datang , gimanasih tanggapnya customer servicenya, merasa nyaman atau tidak, bahwa nasabah itu memang harus dilayani dengan cepat. Jadi semisalnya service quality ini sudah dilakukan itu pasti relate dan linear untuk menciptakan service excellent, selain dari enam tadi ya.

Padangsidempuan, 28 Desember 2024

()

**JAWABAN WAWANCARA
KARYAWAN
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

1. Sebagai seorang teller di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, saya melihat strategi Service Excellent yang diterapkan di bank ini sebagai fondasi penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Karena namanya juga service excellent atau biasanya kita mengartikannya pelayanan terbaik, pasti selalu memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, sehingga nasabah merasa dihargai dan nyaman saat bertransaksi. Seperti ketika nasabah datang kita selalu menyambut dengan menerapkan 5 S, yaitu senyum, sapa, salam, sopan, santun, dan kemudian menanyakan keperluan kepada mereka.
2. Sebagai teller tentunya kita harus memahami kebutuhan dan harapan nasabah karena sangat penting untuk memberikan layanan yang baik. Jika nasabah bahagia dan nyaman, kita juga pasti akan bahagia ketika melihat mereka bahagia. Saya selalu berusaha untuk mendengarkan dengan seksama saat nasabah berbicara dengan memberikan perhatian penuh, saya dapat menangkap informasi penting tentang kebutuhan dan harapan mereka. Selain itu saya juga sering mengajukan pertanyaan yang relevan

untuk menggali lebih dalam tentang apa yang diinginkan nasabah. Ini membantu saya memahami konteks dan kebutuhan spesifik mereka. Dengan menciptakan hubungan yang baik dan saling percaya, nasabah lebih cenderung berbagi kebutuhan dan harapan mereka.

3. Tentunya untuk menangani keluhan nasabah kita harus bisa mengendalikan semuanya, agar pelayanan yang diberikan tetap berjalan optimal. Biasanya pertama saya akan mendengarkan keluhan atau kritik nasabah dengan penuh perhatian dan berusaha untuk tidak memotong pembicaraan agar menyampaikan semua yang mereka rasakan. Kemudian saya menunjukkan empati terhadap situasi yang dihadapi nasabah, mengakui perasaan mereka dan menyatakan bahwa saya memahami ketidaknyamanan yang mereka alami dapat membantu meredakan ketegangan. Ketika keluhan tersebut berkaitan dengan kesalahan atau kekurangan dari pihak bank, saya akan menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah dan menunjukkan bahwa kami bertanggung jawab dan peduli terhadap pengalaman mereka. Setelah memahami masalahnya, saya akan berusaha mencari solusi yang sesuai. Jika saya dapat menyelesaikan masalah tersebut secara langsung, saya akan melakukannya. Jika tidak, saya akan menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut.
4. Sebagai teller di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan tentunya udah dituntut haru tampil maksimal, integrasi strategi service excellent ke dalam prinsip syariah dapat dilakukan dengan beberapa cara. Yang mana

memastikan bahwa semua layanan yang diberikan kepada nasabah itu sesuai dengan prinsip syariah, seperti keadilan dan transparansi dan juga memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada nasabah, menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan. Selain itu, mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, sehingga dapat memberikan solusi dan memastikan bahwa semua transaksi dan produk yang ditawarkan tidak melanggar prinsip syariah, seperti riba, gharar, dan maysir. Ini penting untuk menjaga kepercayaan nasabah.

5. Mungkin tantangan utamanya yaitu salah satunya kurangnya motivasi atau kemalasan dari nasabah untuk mengikuti perkembangan teknologi, seperti sekarang kan sudah berkembang nih, jadi BSI Mobile sudah mengeluarkan generasi terbaiknya yaitu Byond, nah dari sini kita bisa melihat bahwasannya kebanyakan orang malas untuk melakukan *update* atau *instalasi* aplikasi dari HP mereka. Padahal, aplikasi BSI yang terbaru ini yaitu Byond banyak sekali perbedaannya sama yang dulu, yang mana lebih menggampangkan nasabah untuk melakukan semua transaksi. Kendala utamanya adalah masalah motivasi atau kemalasan.

Padangsidimpun, 20 Januari 2025

()

**JAWABAN WAWANCARA
KARYAWAN
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun**

1. Strategi service excellent di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun berfokus pada memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Jika nasabah meminta bantuan, kita selalu siap siaga untuk membantunya dibarengi dengan sikap ramah dan responsif. Adapun penerapannya dalam konteks keamanan yaitu memastikan bahwa semua proses transaksi dilakukan dengan aman. Security berperan dalam memantau aktivitas di area bank untuk mencegah potensi ancaman atau gangguan yang dapat mengganggu kenyamanan nasabah.
2. Tentunya sebagai seorang security, perannya dalam menerapkan strategi service excellent sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Saya bertanggung jawab untuk memastikan keamanan di area Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun dan memberikan rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi. Selain itu menyapa nasabah dengan ramah dan menanyakan keinginannya agar dapat menciptakan kesan positif. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan dan pelayanan adalah prioritas bank yang merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif.

3. Pastinya ketika sedang menangani situasi darurat, diusahakan segera identifikasi jenis situasi darurat, apakah itu kebakaran, ancaman keamanan, atau keadaan darurat medis, dan kemudian segera hubungi pihak berwenang (polisi, pemadam kebakaran, atau ambulans) jika situasi memerlukan intervensi mereka.
4. Ya, tentunya ada. Di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, terdapat beberapa pelatihan khusus yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan keamanan dan pelayanan, yang mana pelatihan ini mencakup aspek-aspek penting seperti penanganan situasi darurat, komunikasi efektif dengan nasabah, dan penerapan protokol keamanan yang sesuai. Akan tetapi pelatihannya waktunya tidak tentu, karena diakibatkan banyaknya aktivitas kerja di kantor, biasanya 1x2 bln, 1x3 bln dan juga kalau pertemuan online bisa 1-2x setahun.
5. Dalam memberikan layanan keamanan, tentunya kita juga mempunyai tantangan yang harus dihadapi, seperti ancaman siber dan juga seperti yang saya katakan tadi dalam situasi darurat, seperti kebakaran atau ancaman keamanan lainnya, diperlukan prosedur yang jelas dan cepat untuk melindungi nasabah dan aset bank. Karena keterlambatan dalam respons dapat meningkatkan risiko bagi keselamatan nasabah dan karyawan. Adapun solusi untuk mengatasi hal tersebut, dengan mengadakan pelatihan berkala bagi seluruh karyawan, termasuk security, tentang cara mengenali dan menangani ancaman siber. Ini termasuk pemahaman tentang protokol

keamanan dan penggunaan teknologi terbaru untuk melindungi data nasabah.

Padangsidimpuan, 20 Januari 2025

()

**JAWABAN WAWANCARA
NASABAH
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun**

1. Saya telah menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun sejak tahun 2021.
2. Strategi service excellent atau pelayanan prima yang diterapkan cukup baik. Staf selalu ramah dan membantu saya dalam setiap prosesnya dan menjadi efisien.
3. Pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi saya. Saya merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.
4. Menurut pengalaman saya bagian customer service sudah sangat baik dalam memberikan informasi. Namun, bagian antrian terkadang lama dan sebaiknya kedepannya untuk lebih cepat karena agar bisa mengurangi waktu tunggu nasabah.
5. Saya pernah mengajukan keluhan terkait transaksi yang terhambat. Pegawai sangat kompeten dan memberikan solusi yang memuaskan dalam waktu singkat.

6. Ya, pelayanan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan terasa lebih personal dan berbasis pada prinsip syariah yang membuat saya merasa nyaman dan aman.
7. Pengalaman menyenangkan saya adalah saat menggunakan aplikasi mobile banking yang sangat user-friendly dan cepat. Namun, pengalaman kurang menyenangkan terjadi saat antrian di kantor cabang cukup panjang, yang terkadang membuat waktu saya terbuang.

Padangsidempuan, 20 Januari 2025

()

**JAWABAN WAWANCARA
NASABAH
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun**

1. Saya menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia sejak Agustus 2023, saat itu karena saya ingin membayar ukt
2. Mengenai service excellent sendiri menurut saya BSI KC Padangsidimpun sejauh ini sudah memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga para nasabah puas terutama saya.
3. Saya tidak terlalu berekspektasi tinggi diawal karena menurut saya semua bank itu sama, tetapi ternyata sangat berbeda baik itu dari segi pelayanan dan juga akad yang digunakan dan itu bisa dibilang diatas ekspektasi saya.
4. Menurut saya yang sudah bagus itu dari segi pelayanan kepada nasabah dan juga biaya admin yang murah sehingga tidak memberatkan dan merugikan nasabah dan yang harus diperbaiki menurut saya dari segi service online karena sering sekali error.
5. Saya belum pernah mengajukan keluhan apapun karena menurut saya masih bisa ditolerir tetapi seharusnya Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun harus lebih meningkatkan kualitas semua layanannya.

6. Sebenarnya jika berbicara pelayanan dengan nasabah sama saja, mereka semua memberikan pelayanan yang bagus agar nasabah nyaman tetapi yang membedakannya hanya instrumen yang digunakan di bsi dan bank lain.
7. Waktu saya pertama kali membuka rekening di 2023 saya datang ke BSI KC Padangsidempuan dengan pengetahuan saya yang minim tentang bagaimana cara membuka rekening tetapi saat sampai disana para pegawai bsi banyak membantu saya mulai dari satpam dan yang lain sehingga saya bisa membuat rekening saya sendiri dengan bantuan mereka.

Padangsidempuan, 20 Januari 2025

()

**JAWABAN WAWANCARA
NASABAH
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

1. Saya menjadi nasabah di bank syariah indonesia kc padangsidimpuan sejak tahun 2023
2. Menurut saya bank syariah kc padangsidimpuan memiliki strategi service excellent yang cukup efisien sehingga masyarakat/nasabah mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang di berikan
3. Sudah memenuhi karena di bank syariah kc padangsidimpuan kita langsung di arahkan dan di beri solusi jika nasabah memiliki kendala dalam melakukan transaksi.
4. Menurut saya pelayanan di bank syariah kc padangsidimpuan khususnya dalam melakukan transaksi atau penanganan keluhan nasabah sudah baik dan tidak ada lagi yang perlu di perbaiki
5. Saya pernah mengajukan keluhan ke bank syariah kc padangsidimpuan dan pegawai bank mampu memberikan solusi atas keluhan saya sehingga saya merasa puas atas pelayanan mereka
6. Menurut saya ada perbedaan pelayanan yang di berikan bank syariah kc padangsidimpuan dengan bank lain karena bank syariah ini memiliki

kelebihan lain seperti biaya administrasi yang rendah, suku bunga yang kompetitif, pelayanan yang ramah dan sopan, serta pengembangan komunitas dan sosial

7. Pengalaman saya mengenai pelayanan dari pihak bank ketika saya ingin membuka buku tabungan dan pihak bank membantu, mengarahkan dan memberikan pelayanan yang cukup baik dengan saya sehingga saya mendapatkan apa yang saya butuhkan, untuk pengalaman yang tidak menyenangkan sampai saat ini saya belum pernah merasakannya karena setiap saya pergi ke bank saya selalu merasa puas atas pelayanan yang mereka berikan.

Padangsidempuan, 20 Januari 2025

()

**JAWABAN WAWANCARA
NASABAH
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

1. Saya menjadi nasabah bsi kc psp sejak tahun 2021 waktu masih di asrama kampus Saya memang inisiatif sendiri untuk mendaftarkan diri sebagai nasabah tabungan wadiah.
2. Kalau untuk pelayanan prima yang di berikan bsi kc psp saya rasa masih kurang, contoh dari segi kecepatan dan kesigapan kepada nasabah atau customer masih kurang.
3. Untuk pelayanan yang diberikan mungkin kalau dikatakan mencapai ekspektasi masih kurang, terdapat beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti sikap peduli/care kepada nasabah, semisal ada nasabah yg membutuhkan bantuan segera.
4. Pada bagian pelayanan yang sudah bagus yaitu pada sikap ramah dan sopan dari para pegawainya, untuk pelayanan yg harus dibenahi ada pada bagian kecepatan dan bagaimana tanggapannya terhadap pelanggan yang ingin mendesak atau buru-buru, juga pada nasabah yang ingin bertanya seputar produk atau mobile banking nya.

5. Saya tidak pernah mengajukan, disebabkan pada bsi kc psp saya melihat ada kotak saran dan kritik pada kantornya, akan tetapi saya sebagai mahasiswa lebih menyukai atau menyarankan supaya kritik maupun saran bisa digunakan email/pengirimannya melalui email/barcode.
6. Sejauh yang pernah saya alami, perbedaannya tidak terlalu jauh berbeda, mungkin hanya saja terdapat perbedaan pada sikap atau pelayanan dari pegawainya saja.
7. Kalau untuk pelayanan yang menyenangkan mungkin pada awal pendaftaran rekening tabungan, pegawai dari bsi kc psp menjelaskan secara rinci dan memperhatikan secara jelas apa yg dibutuhkan dah harus diisi pada saat pendaftaran berlangsung. Untuk pengalaman tidak menyenangkan yaitu pada saat pembayaran spp/ukt kuliah, saya disuruh pembayaran melalui bsi mobile, sedangkan pada saat itu saya belum menginstal aplikasinya, dan saya rasa itu hak dari setiap nasabah jika ingin melakukan transaksi secara tatap muka atau tidak.

Padangsidimpun, 20 Januari 2025

()

**JAWABAN WAWANCARA
NASABAH
“ANALISIS STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : **Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun**

1. Sejak tahun 2021 saya menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun.
2. Strategi service excellent yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun menurut saya baik dan menunjukkan hasil yang positif dan efektif dalam pelayanan.
3. Di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun ketika pertama saya memasuki kantor pelayanannya bagus, satpam yang ada di sana juga ramah dan sigap dalam membantu dan memberikan arahan kepada saya.
4. Pelayanan semuanya sudah cukup baik, akan tetapi bagian customer service saya rasa sangat minus, pelayanannya tidak cekatan, padahal sudah 2 CS di sana tapi saya selalu kelamaan kalau udah di BSI.
5. Saya pernah mengajukan keluhan terkait kartu yang terblokir dan mereka langsung aktifkan dengan cepat dan hanya bayar pulsa itupun cuma 5k saja.
6. Ya, pelayanan di Bank Syariah Indonesia terasa lebih personal dan berbasis pada prinsip syariah yang membuat saya merasa nyaman dan aman.

7. Seperti yang saya bilang tadi, pengalaman menyenangkan saya rasa ketika pada saat saya menyampaikan keluhan terkait kartu Atm saya yang terblokir, staf cepat tanggap dalam memberikan solusi, hanya saja waktunya terkadang lumayan lama.

Padangsidimpun, 20 Januari 2025

()

Lampiran Dokumentasi

Dokumentasi pada saat berlangsung wawancara dengan Ibu Halimahtussahdiah Dlt, CS Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.



Dokumentasi pada saat berlangsung wawancara dengan Bapak Syafri Ahmad, BOC Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.



Dokumentasi pada saat berlangsung wawancara dengan Ibu Riska Yani, Teller Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.



Dokumentasi pada saat berlangsung wawancara dengan Bapak Saddam, Security Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.



Dokumentasi pada saat berlangsung wawancara dengan Sawal Siregar, Meyyuke, Husnul Khotimah Sitompul dan Brigita Hapsari, nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.



