

# STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA JAMBI 2022

## SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

**ARYA AJI KURNIA**

**Nim : 502180046**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arya Aji Kurnia  
Nim : 502180057  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul : **“STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA JAMBI 2022”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jambi, april 2023

Pembuat pernyataan



502180046

502180046

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Pembimbing I : Dr. Rafidah, SE., M.EI

Pembimbing II : Ahmad Syahrizal, M.E

Alamat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Jalan Arif Rahman Hakim Nomor 1 Telanaipura Jambi 36122

Website : <https://febiuinjambi.ac.id>

Jambi, April 2023

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Di-

Jambi

#### NOTA DINAS

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*


Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara Arya Aji Kurnia Nim : 502180046 yang berjudul : **"STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA JAMBI 2022"** telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) dalam Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Demikian kami ucapkan terimakasih semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yang Menyatakan,

Dosen Pembimbing I

  
Dr. Rafidah, SE., M.EI  
NIP. 197105151991032001

Dosen Pembimbing II

Ahmad Syahrizal, M.E  
NIP.199208142019031014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Arif Rahman Hakim No. 1 Telanaiapura Jambi 36122 Telp./Fax: (0741) 65600 Website: febi.uinjambi.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B-116/D.V/TP.00.9/07/2023

Skripsis dengan judul **"STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ISLAM TERHADAP NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA JAMBI 2022"** yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Arya Aji Kurnia  
NIM : 502180046  
Tanggal ujian skripsi : Jumat, 10 Februari 2023  
Nilai munaqasyah : 74 (B)

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sarjana Strata Satu (S.1) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Tim Munaqasyah/Tim Penguji  
Ketua Sidang

Titin Agustin Nengsil, S.Si., M.Si Ph.D  
NIP. 19820816 200604 2 002

Penguji I

Dr. I. Elia Armaz Harli, M.A  
NIP. 19850412 201503 1 005

Penguji II

Marissa Putriani, M.Si., AK  
NIP. 19890217 202012 2 006

Pembimbing I

Dr. Rofiqah, SE., M.E.I  
NIP. 19710515 199103 2 001

Pembimbing II

Ahmad Syahrizal, M.F  
NIP. 19920814 2019031014

Sekretaris Sidang

Urwawuska Ladini, S.Stat., M.Si  
NIP. 199405202022032004

Jambi, April 2023  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Dekan

Dr. A.A. Miftah, M.A.P.  
NIP. 197311251996031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Jambi

## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِفَاحِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ﴿١٦٧﴾

267. Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>1</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Bonang
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Bonang

<sup>1</sup> Al-Qur'an dan Terjemahnya (CV. Pustaka Jaya Ilmu, t.t.).

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiinnn.

Dengan rahmatnya Allah, dengan Taufiqnya Allah, dengan Restu dan Ridhonya Allah. Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas segala nikmat yang telah diberikan baik kesehatan jasmani maupun rohani. Sholawat beriring salam juga di panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman zahilyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang yang sangat kucintai dan kusayangi Ibunda dan Ayahanda Tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih tiada terhingga, kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu Twenty Wanny Gusti dan Bapak Ilbadri yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, yang selalu memanjatkan do'a dan cinta kasih untuk putramu ini yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas persembahan ini. Semoga ini menjadi langkah awal putramu ini untuk membuat ibu dan Bapak bahagia. Karena ku sadar selama ini belum bisa berbuat apa yang kalian inginkan. Mungkin tak dapat ku berucap, namun hati ini selalu bicara, bahwa aku sangat menyayangi kalian.

Teruntuk abangku Gusti Akbar terima kasih untuk segala dukungan dan do'a nya. Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanda melibatkan bantuan orang lain.

Terimakasih terhadap guru-guruku yang senantiasa selama perkuliahan memberikan nasehat-nasehat tentang perkara dunia dan akhirat yang dimana bekal ilmu yang diberikan sangatlah penting bagi saya untuk mengapai Ridhonya Allah SWT. Yaitu, Guru Agus, Guru Rahmat Rahardian, Guru Ahmad Hifdzi, Guru Khodir, Guru Hafidz, Guru Sholauddin Sargawi, Guru Anwar Sadat, Habib Fauzi Al-Habsyi. Dan terimakasih juga teruntuk sahabatku Zamharir, Widodo, Amin Purnomo, Sholikha Ratna Dewi, M. Dwi Andika Jaya, Abdul Rahman Sidik, Febriansyah, dan Richa Lutfiatunnisa, Akbar Amirullah, Ari Sanubari, Putra, Husein, Dimas Sucipto. Yang selalu memerikan nasihat, memberikan semangat,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

dan selalu menjadi tempat bekeluh kesah, yang rela mengorbankan waktu dan pikiran kalian untukku.

Semoga kita semua dalam Ridho-Nya dan menjadi amal baik dan mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin yaarabbal'alamin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## ABSTRAK

Nama : Arya Aji Kurnia  
NIM : 502180046  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi 2022

Skripsi ini membahas tentang Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC- Gatot Subroto Studi ini didorong oleh fakta bahwa, sebagai penyedia layanan, bank harus menerapkan metode untuk meningkatkan kualitas penawaran mereka agar dapat memanfaatkan sumber daya yang mereka miliki secara efektif. Keunggulan kompetitif sejati berasal dari penyediaan layanan yang berkualitas, yaitu merupakan kemampuan bank untuk membuat nasabahnya puas dan berkomitmen pada bisnis tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi dan upaya Bank Syariah Indonesia Area Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan islami terhadap nasabahnya.

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian ini ibu Ummi selaku Customer Service dan objek penelitian ini Nasabah BSI Area Jambi dengan metode pengumpulan data Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia Area Jambi mengenalkan strategi meningkatkan kualitas pelayanan dengan konsep *Ultimate Service as Business Acceleration* dengan Core Values AKHLAK (*Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif*) dengan memberikan Values melalui konsep *Ultimate Service as Business Acceleration* dengan peningkatan dari sisi *Physical, People, Sevice Business dan Business Contribution*. Serta kendala yang di hadapi BSI yaitu bagaimana suatu pelayanan yang prima di berikan kepada nasabah dapat konsisten demi mencapai ultimate service dengan memberi solusi kenyamanan bagi para pegawai untuk bekerja supaya pelayanan masimal dan tanpa masalah.

**Kata Kunci : Strategi, Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



## ABSTRACT

This thesis discusses the Strategy to Improve the Quality of Islamic Services to Customers at Bank Syariah Indonesia, Jambi KC-Gatot Subroto Area. effective. True competitive advantage comes from providing quality services, which is the bank's ability to make its customers satisfied and committed to business. The purpose of this research is to find out the strategies and efforts of Bank Syariah Indonesia Jambi Area to improve the quality of service to its customers during.

The research method used in this research is field research, with a qualitative approach. The subject of this research is Mrs. Ummi as Customer Service and the object of this research is BSI Customers in the Jambi Area with Observation, Interview and Documentation data collection methods.

The results of this study are that the Jambi Area Sharia Bank of Indonesia introduces a strategy to improve service quality with the concept of Ultimate Service as Business Acceleration with AKHLAK Core Values (Trustful, Competent, Harmonious, Loyal, Adaptive and Collaborative) by providing Values through the concept of Ultimate Service as Business Acceleration with improvement in terms of Physical, People, Service Business and Business Contribution. As well as the obstacles faced by BSI, namely how an excellent service is provided to customers to be consistent in order to achieve the ultimate service by providing convenience solutions for employees to work so that service is optimal and without problems.

**Keywords: Strategy, Improving Service Quality**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur kami panjatkan kehadatar Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa pula iringan shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi” disusun sebagai tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dapat terselesaikan dengan baik.

Terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi Asy'ari MA., ph.D., selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. A.A Miftah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
3. Ibu Dr. Rafidah, S.E., M.El, Ibu Titin Agustin Nengsih, S. Si., M.Si.,Ph.D dan Bapak Dr. Addiarahman, S.HI, M.SI selaku Wakil Dekan I, II, Dan III di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
4. Bapak Bambang Kurniawan, S.P, M.E dan Bapak Subhan, S.Ag, M.E.Sy selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
5. Bapak Dr. H. Eja Armaz Hardi, Lc., M.A dan Bapak Refky Fielnanda, S.E.Sy., M.E.I selaku Pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya kepada peneliti sehingga peneliti menjadi lebih dewasa dalam bersikap, berfikir dan bertindak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthajambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthajambi

7. Bapak/Ibu Pejabat dan para Staff akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang telah memberikan pelayanan administrasi secara profesional sehingga lancarnya proses penyelesaian studi peneliti.
8. Pejabat dan para Pustakawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Perpustakaan Wilayah Provinsi Jambi, dan Perpustakaan Kota Jambi yang telah memberikan pelayanan profesional sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh beberapa literatur.
9. Sahabat seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah Lokal B angkatan 2018 dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, jika terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam penulisan ataupun penyebutan nama, instansi, dan lain sebagainya mohon untuk dimaafkan. Selain itu penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan agar bisa menjadi catatan yang lebih baik untuk kedepan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan pembaca.

Jambi, Nov 2022

Penulis

Arya Aji Kurnia

502180046

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	i
<b>NOTA DINAS.....</b>	ii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	iii
<b>MOTTO .....</b>	iv
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	v
<b>ABSTRAK .....</b>	vii
<b>ABSTRACK .....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Maslah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian .....	12
G. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN STUDI RELEVAN</b>	
A. Konsep dan Manajemen Strategi.....	14
B. Kualitas Pelayanan .....	21
C. Penyebab Kegagalan Penyampaian Jasa.....	31
D. Nasabah .....	33
E. Studi Relevan .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian .....	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

C. Waktu Penelitian .....	43
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	43
E. Jenis dan Sumber Data .....	43
F. Teknik Pengumpulan Data .....	44
G. Teknik Analisis Data .....	45

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	48
B. Hasil Penelitian .....	60
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	76

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	80
B. Implikasi.....	81
C. Saran.....	81

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **CURRICULUM VITAE**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Studi Relevan .....	35
Tabel 2 Produk dan layanan Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC – Gatot Subroto.....	55

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Penyusunan Strategi.....	12
Gambar 1.2 Siklus Penyusunan Rencana Bisnis.....	20
Gambar 1.3 Contoh Pelayanan.....	22
Gambar 1.4 Sturktur organisasi .....	51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, kondisi bisnis yang semakin dinamis dan peta persaingan bank yang kian kompetitif, kepuasan nasabah menjadi aspek penting yang perlu mendapat perhatian. Sehingga studi untuk menganalisis faktor-faktor yang mendorong kepuasan nasabah perlu dilaksanakan. Untuk mewujudkan kepuasan nasabah, setiap bank perlu secara terus menerus menjaga hubungan dan komunikasi dengan nasabah, memahami kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga bank dapat menawarkan layanan berkualitas sesuai dengan ekspektasi nasabah. Dengan demikian, kualitas layanan adalah faktor penting yang membentuk kepuasan konsumen.<sup>2</sup>

Oleh karena itu, dalam kondisi bisnis saat ini yang kian persaingan semakin ketat sangat penting bagi perbankan syariah untuk bersaing dengan bank konvensional dengan mengingat Indonesia merupakan negara mayoritas muslim terbesar, penting sekali bagi perusahaan bank syariah untuk mengimplementasikan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya bagi nasabahnya sehingga timbulah loyalitas nasabah dan kepuasannya terhadap perusahaan bank syariah, nasabah yang loyal telah terbukti sebagai keunggulan kompetitif yang sangat penting bagi persaingan lingkungan bisnis saat ini.

Perbankan Islam adalah jenis organisasi keuangan yang didirikan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Prinsip Syariah adalah prinsip perbankan syariah berdasarkan fatwa yang diberikan oleh entitas yang

---

<sup>2</sup>Ni Luh Putu Indiani I Putu Ngurah Suyatna Yasa dan Ni Wayan Sitiari, "Peran Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah," *Jagadhita Jurnal Ekonomi & Bisnis* 3, no. 2 (7 September 2016): hlm 86, <https://doi.org/10.22225/jj.3.2.233.85-95>.



memiliki kapasitas untuk mengeluarkan fatwa di bidang hukum syariah. Ide ini menggantikan prinsip bunga sistem perbankan tradisional.<sup>3</sup>

Peluang pasar perbankan syariah yang masih sangat besar menjadi tantangan bagi perbankan syariah untuk bisa menarik minat masyarakat muslim menjadi nasabahnya. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pertumbuhan dan perembangan bagi suatu bank. Kualitas pelayanan dan produk yang baik pada suatu bank akan meningkatkan reputasi bank tersebut, meningkatkan loyalitas konsumen, meningkatkan word of mouth yang positif serta akan meningkatkan pula performance dari perusahaan tersebut serta akan menambah profitabilitas.<sup>4</sup>

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, penentuan produk yang cocok bagi konsumen sangat bergantung pada kebutuhan dan insentif nasabah untuk menggunakan produk perbankan syariah. Misalnya, deposit yang ingin uangnya aman dan tidak menanggung risiko dapat diberikan produk tabungan (giro atau tabungan) berdasarkan prinsip titipan (wadiah), sedangkan deposit yang menginginkan uangnya membawa manfaat ekonomi dapat berupa diberikan produk simpanan (giro, tabungan, dan deposito) berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah). Klien yang membutuhkan keuangan ditentukan oleh kebutuhan dan motif mereka; misalnya, pelanggan yang menginginkan kepemilikan suatu barang dapat ditawarkan opsi pembiayaan.<sup>5</sup>

Pada saat ini bank syariah sudah tersebar ke berbagai provinsi di Indonesia walaupun jumlahnya masih sedikit. Pada kenyataannya di lapangan, sektor jasa keuangan masih didominasi oleh bank konvensional padahal mayoritas penduduk kita adalah muslim. Keadaan ini diduga disebabkan oleh beberapa faktor di antaranya faktor lokasi, kepercayaan, pengetahuan, promosi, kualitas pelayanan, dan lain-lainnya pelayanan

<sup>3</sup>Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016), hlm 2.

<sup>4</sup>Engkur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta," *Jurnal Akutansi dan Manajemen* 14, no. 1 (1 Oktober 2018): hlm 24, <https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>.

<sup>5</sup>*Perbankan Syariah*, hlm 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



yang di berikan perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>6</sup>

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang. Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta apabila manajemen perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.<sup>7</sup>

Perbankan syariah bekerja sesuai dengan syariat islam yang berlandaskan qur'an dan hadis, perbankan syariah harus memiliki kualitas pelayanan yang baik demi nasabahnya untuk mencapai loyalita nasabah di perlukannya kualitas pelayanan yang islami.

Kualitas pelayanan Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi produk atau jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam. Kualitas pelayanan telah menjadi satu faktor yang penting untuk kesuksesan sebuah bisnis. Hal ini menjadi alasan bank syariah indonesia untuk meningkatkan kualitas dalam melayani nasabahnya. Pada kualitas pelayanan memiliki lima dimensi atau *Servqual*, dimana instrumen ini dapan digunakan secara umum oleh perusahaan jasa yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Namun kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut bersifat umum, untuk menutupi kelemahan yang ada maka ditambah unsur *Compliance With Islamic Law* (kepatuhan terhadap hukum syariah).<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Titin Agustin Nengsih, Arsa, dan Pradita Sari Putri, "Determinan Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah: Studi Empiris Di Kota Jambi," *Perbanas Journal of Business and Banking* 11, no. 1 (Oktober 2021): hlm 93, <https://doi.org/10.14414/jbb.v11i1.2599>.

<sup>7</sup> Kusuma Wijayanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 17, no. 1 (1 Juni 2015): hlm 40, <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v17i1.2272>.

<sup>8</sup> Rafidah Haris dan Mila Dewi Lasika, "Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani di Kota Jambi," *Iltizam Journal of Shariah Economic Research* 3, no. 2 (22 Desember 2019): hlm 59, <https://doi.org/10.30631/iltizam.v3i2.535>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Tolak ukur kualitas pelayanan dalam islam disebut dengan standardisasi syariah, maka berdasarkan itu, terkait dengan pelayanan Allah pun berfirman di dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا

الْحَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِفٰحِشِيْنَ اِلَّا اَنْ تُعْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ عِنۡىۤ حَمِيْدٌ

”Hai orang-orang yang beriman! Infakanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk mu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnyamelainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah Ayat 267).<sup>9</sup>

Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Dan adapun Thoriq G Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada heart share dan memperkokoh posisi di dalam mind share konsumen, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.<sup>10</sup>

Namun pada saat ini dunia di gemparkan dengan kehadiran virus yang mematikan yaitu virus corona atau di sebut dengan Covid-19. Semenjak kemunculan wabah covid-19 di indonesia, covid-19 memberi dampak dari kegiatan bisnis perbankan syariah. Hal ini dikarenakan wabah covid-19 menjadikan beberapa kegiatan menjadi dibatasi dan terbatas, sebab upaya pencegahan penularan dan penyebaran virus ini. Tetapi

<sup>9</sup>

<sup>10</sup> Sunardi dan Sri Handayani, “Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia,” *Islaminomic* 4, no. 3 (2013): hlm 87.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

mengakibatkan perlambatan dan kemacetan dari kegiatan bisnis. Sektor ekonomi mengalami penurunan, banyak pelaku usaha yang mengalami penurunan pendapatan, yang berakibat pada ketidakmampuannya untuk memenuhi kewajibannya membayar hutang atau pembiayaannya yang sedang berjalan di perbankan.<sup>11</sup>

Selanjutnya pemerintah mengeluarkan regulasi berupa keputusan kementerian kesehatan nomor HK.01.07MENKES/328/2020 tentang pedoman pencegahan dan pengendalian covid-19 di tempat kerja dan industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pandemi covid-19. Terdapat beberapa protokol kesehatan yang wajib dipatuhi oleh kantor, industri, dan pekerja dalam menghadapi era new normal. Tidak sampai disitu, regulasi untuk birokrasi juga disiapkan dalam menghadapi era pandemi covid-19 ini. Pandemi covid-19 telah mengubah tatanan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Prubahan birokrasi terjadi dalam dimensi sistem tata kerja yang baru. Menghadapi generasi new normal, terdapat dua pilihan yaitu Work From Home (bekerja di rumah) atau tetap bekerja di kantor dengan tetap mematuhi aturan protokol kesehatan.<sup>12</sup>

Oleh karena itu, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) harus mampu membuktikan bahwa kinerja perbankan syariah bisa cemerlang di masa pandemi covid-19 hal ini menegaskan prospek dan potensi ekonomi syariah yang sangat besar dalam membangkitkan ekonomi dari tekanan krisis di dalam negeri. Adapun untuk kinerja BSI, bank syariah terbesar di tanah air itu pun mampu membukakan catatan manis di saat kondisi ekonomi yang menantang. Pada semester I/2021, BSI mencatat perolehan laba bersih sebesar Rp 1,48 triliun, atau naik sekita 34,29% secara year on

<sup>11</sup>Asyraf Mustamin dan St Hafsah Umar, "Strategi Bisnis Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Makassar," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7(03) (2021): hlm. 1296.

<sup>12</sup>Inas Tasya Firdaus, Melinia Dita Tursina, dan Ali Roziqin, "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintah Indonesia," *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan* 4, no. 2 (27 September 2021): hlm. 229, <https://doi.org/10.35326/kybernan.v4i2.1244>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

year (yoy). Namun hery mengakui bila literasi terkait keuangan syariah masih menjadi salah satu tantangan besar bagi pertumbuhan perbankan syariah dalam negeri. Mengingat indonesia adalah negara dengan penduduk muslim mayoritas terbesar di dunia.<sup>13</sup>

Untuk saat ini pelayanan dikantor cabang BSI harus mengikuti PPKM dari pemerintah serta menjaga protokol kesehatan demi menjaga dan mengurangi kasus Covid-19 yang ada di indonesia khususnya yang ada di kota jambi, serta nasabah BSI yang ada kepentingan wajib di vaksin demi mengurangi menularnya virus Covid-19.

Namun itu belum cukup, Bank Syariah Indonesia ditekankan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya demi mencapai loyalitas terhadap nasabahnya dikarnakan masih ada nasabah yang belum puas dengan pelayanan bank syariah indonesia.

Sedangkan adapun keluhan dari nasabah BSI di kota jambi pada saat ini, peneliti langsung mewawancarai nasabah BSI tersebut apa saja keluhannya selama menjadi nasabah BSI dalam segi pelayanannya. Yaitu sebagai berikut.

Wawancara bapak Herman (40 tahun) dalam kesempatan hasil wawancara mengatakan :

“Saya mengakui bahwa Bank Syariah Indonesia ini betul-betul syariah namun saya kurang puas dengan pelayanannya di karenakan saya pas mau membayar angsuran saya ke bank, prosesnya agak lama dikarnakan saya terburu-buru ingin cepat dan saya ingin melanjutkan aktifitas saya kembali bekerja”<sup>14</sup>

Sedangkan hal yang diungkapkan oleh bapak Putra (50 tahun) mengatakan dikesempatan wawancara ini :

<sup>13</sup>“BSI Buktikan Kinerja Perbankan Syariah Cemerlang di Masa Pandemi - Berita | Bank Syariah Indonesia,” diakses 10 Februari 2022, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-buktikan-kinerja-perbankan-syariah-cemerlang-di-masa-pandemi>.

<sup>14</sup>herman, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 31 Maret 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Saya mengeluhkan pelayanan BSI dikarenakan untuk setoran ke BSI menurut saya ribet, saya harus login dulu ke aplikasi BSI dan saya kurang paham cara menggunakan aplikasi BSI, kalo dulu enak cuman ngambil No antrian tulis Nominal setoran dan tulis No rekening selesai kalo sekarang harus ada aplikasi BSI dulu”<sup>15</sup>

Sedangkan adapun wawancara dengan ibu Masdiani Fane (51 tahun) dan ibu Suryanti (32 tahun) yang di kespatan wawancara ini mengatakan :<sup>16</sup>

“pas mau aktivasi ulang lewat M-banking ribet, apalagi pas bagian scanning face id, error trus, padahal udah ikutin semua prosedurnya, ujung-ujungnya disuruh datang ke kantor cabang”

Dan selanjutnya wawancara dengan bapak Pitransyah (37 tahun) mengetakan bahwa :<sup>17</sup>

“menrut saya pribadi sesuai yang pernah saya alami pas mau bertransaksi di bank syariah bagian tellernya kurang ramah dan terkesan nasehatinnya maksa, bukan kami tidak mau pakek M-banking dan harus bawa jumlah uang banyak ke bank, melainkan kami minim pengetahuan dan seharusnya bisa menjelaskan terlebih dahulu, dan untuk informasi mengenai BSI saya rasa kurang, karna pada dasarnya ada sebagian daerah yang tidak ada sama sekali bank syariahnya”

Dan selanjutnya dari ibu Siti (46 tahun) mengatakan di kesempatan wawancara ini :<sup>18</sup>

“Saya mengeluhkan kurangnya mesin ATM BSI saya harus menempuh jarak yang cukup jauh supaya saya bisa menarik uang saya di mesin ATM saya berharap semoga pihak BSI bisa memperbanyak mesin ATM nya demi kemudahan nasabah untuk tarik tunai”

Dan adapun yang dikatakan oleh Widodo (22 tahun) yang dikesempatan wawancara ini mengatakan bahwa :<sup>19</sup>

<sup>15</sup>Putra, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 31 Maret 2022.

<sup>16</sup> Masdiani Fane, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>17</sup> Pitransyah, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>18</sup> Siti, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 31 Maret 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“mungkin kendalanya disini karna bank ini bank syariah pastinya kurang tersedia atau sulit untuk di temui, ditemui hanya ada di beberapa tempat yang terdapat kantor BSI tapi saya cukup punya kendala disini saat mengurus beasiswa yang mengharuskan membuat buku tabungan BSI, saat ke BSI di minta surat pengantar dari desa karna sudah beda kecamatan, tetapi di kantor BSI yang lain tidak diminta surat itu, saya tidak tahu apakah memang prosedurnya demikian, jika ia seharusnya bisa dijelaskan karna masih satu provinsi jambi.”

Dan adapun wawancara dengan bapak Sulaiman (37 tahun) mengatakan di kesempatan wawancara ini :

“saya mengeluhkan jauhnya mesin ATM BSI dari tempat usaha saya membuat saya kesulitan untuk menarik uang saya, karna butuh waktu cukup lama untuk sampai ke mesin ATM, di karnakan saya ingin cepat dan saya juga harus cepat-cepat untuk kembali bekerja”<sup>20</sup>

Dan selanjutnya saya mewawancarai ibu Fatimah (55 tahun) yang mengatakan bahwa :<sup>21</sup>

“disni saya tidak mempermasalahakan mengenai letak kantor, kebersihan kantor, dan lahan parkir, karena saya rasa itu sudah baik. Hanya saja, pihak BSI ada baiknya memperbanyak mesin ATM supaya kami para pengguna lebih mudah untuk melakukan transaksi melalui mesin ATM tanpa harus datang ke kantor”

Selanjutnya dengan bapak Muhammad Kifwari (38 tahun) di kesempatan wawancara ini mengatakan:<sup>22</sup>

“adapun kendala kurangnya pelayanan dari pihak BSI area jambi ini yaitu pada istem reability, sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah, nasabah belum memahami mendalam pelayanan ditujukan untuk apa, apakah pada proses pemberian akad ataupun pembiayaan atau pada proses pelayanan personal dari pihak staf bank itu terhadap nasabah”

<sup>19</sup> Widodo, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>20</sup> Sulaiman, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 31 Maret 2022.

<sup>21</sup> Fatimah, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>22</sup> Muhammad Kifwari, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Selanjutnya dengan wawancara dengan ibu Dewi Bela (34 tahun) di kesempatan ini mengatakan bahwa :<sup>23</sup>

“disini saya sedikit mengeluhkan dengan pelayanan BSI yaitu sulitnya untuk menemui mesin ATM untuk tarik tunai karna sedikit sekali mesin ATM yang tersedia apa lagi kalo di daerah Muaro Jambi mau tidak mau kita harus pergi ke kota jambi untuk tarik tunai”

Selanjutnya waancara dengan bapak Purnomo (44 tahun) di kesempatan wawancara ini yang mengatakan bahwa :<sup>24</sup>

“menurut saya untuk letak lokasi bank BSI sudah sangat baik hanya saja lahan parkir yang terbatas dan sempit, terutama untuk pengguna sepeda motor lahan parkir yang disediakan sangatlah terbatas ditambah lagi lahan yang sedikit curam membuat khawatir untuk pengguna sepeda motor, saya berharap suatu saat nanti pihak BSI bisa mengatasi lahan parkir”

Dan hal yang senada dikatakan oleh bapak Abdul Mutholib (41 tahun) di kesempatan wawancara ini mengatakan :<sup>25</sup>

“kalo soal tempat dan kebersihan itu lumayan bagus, tapi saran kedepannya lebih di tingkatkan lagi dalam hal parkir yang kurang mendekat kata bagus, sebab parkir mobil yang terkadang mengganggu jalan lalu lintas pengendara yang lain akibat kurangnya tempat parkir buat mobil”

Dan hal yang senada dikatakan oleh bapak Mursalin (37 tahun) dan bapak Wawan (47 tahun) di kesempatan wawancara ini mengatakan :<sup>26</sup>

“mengutip dari poin pertama yaitu menyangkut letak dari pada bank BSI letaknya cukup strategis akan tetapi lahan parkir kurang baik bukan hanya motor akan tetapi kendaraan roda empatpun susah untuk parkir di kawasan bank BSI kota jambi, dan juga masalah kebersihan cukup

<sup>23</sup> Dewi Bela, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>24</sup> Purnomo, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>25</sup> Abdul Mutholib, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>26</sup> Mursalin, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.



memuaskan saya harap terus meningkatkan kualitas terutama kedisiplinan dalam kebersihan dan memperluas lahan parkir kendaraan”

Dan adapun hal yang senada dengan ibu Ica (25 tahun) dan bapak Helmi (34 tahun) di kesempatan wawancara ini mwngatakan :<sup>27</sup>

“yang saya keluhkan dengan pelayanannya itu yaitu prosesnya yang lama menunggu antrian apa lagi kalau antrian di Customer Service mungkin membutuhkan waktu hampir setengah jam mungkin saya rasa perlu di percepat lagi proses di bagian Customer Service”

Masih banyaknya keluhan nasabah di khawatirkan berkurangnya kepercayaan nasbah dan kepuasan nasabah terhadap BSI tersebut dan bisa-bisa nasabah beralih ke bank lain dan ini merugikan pendapatan bank menurun dan kepercayaan pun hilang.

Persaingan yang semakin ketat saat ini menjadikan konsumen semakin penting bagi kehidupan perusahaan/organisasi. Saat ini konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan. Jika dulu konsumen “mengejar” produsen, kini justru produsenlah yang harus “mengejar” konsumen.<sup>28</sup>

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan bertujuan untuk melihat lebih dekat langkah-langkah yang digunakan oleh bank syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya selama wabah covid-19 di Jambi.. Dengan mengingat kasus covid-19 di indonesia belum berakhir dan bank syariah harus tetap melakukan peayanannya, lantas strategi layanan yang seperti apa yang diterapkan bank syariah indonesia kepada nasabahnya, oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi 2022”**

## B. Identifikasi Masalah

<sup>27</sup> Helmi, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>28</sup> Endra Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 40.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan,, maka masalah dari penelitian ini di identifikasikan sebagai berikut :

1. Daya respon (responsiviness) respon di pihak perbankan terhadap nasabah masih lambat sehingga nasabah menunggu lama.
2. Realibility kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar sehingga nasabah mengerti tujuan dari pelayanan.
3. Bukti fisik (tangibles) lahan parkir yang sempit hingga memakan bahu jalan.

### C. Batasan Masalah

Terdapat keterbatasan masalah dalam penelitian ini untuk menjelaskan ruang lingkup masalah yang akan dibahas dan agar penelitian dapat dilakukan secara fokus yaitu penelitian ini berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan masyarakat Indonesia. bank syariah kepada nasabahnya di kota Jambi, sehingga penelitian ini hanya akan membahas strategi pelayanan saja. Bank BSI Area Jambi, karena BSI Area Jambi merupakan kantor pusat bank BSI di Jambi.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks di atas, penulis akan membahas masalah-masalah berikut:

1. Strategi kualitas pelayanan islami Bank Syariah Indonesia Area jambi terhadap nasabah dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.?
2. Apa kendala yang di hadapi BSI Area Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan solusinya.?

### E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan islami yang terdapat dalam Bank Syariah Indonesia Area Jambi terhadap nasabahnya di Kota Jambi.

### F. Manfaat Penelitian

Hasil dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Peneliti bermaksud untuk mendapatkan pengalaman dan pemahaman yang lebih besar tentang tantangan yang sedang diselidiki melalui proyek ini, yang akan bermanfaat bagi peneliti dan siapa pun yang tertarik untuk mempelajari langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.

## 2. Aspek Praktis

Mahasiswa Perbankan Syariah dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bank syariah, sekaligus sebagai bahan pertimbangan dan informasi untuk penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian ini. Di sisi lain, dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan bagi mereka yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut. Hal ini dapat memberikan informasi lebih lanjut kepada pembaca, khususnya dalam hal peningkatan kualitas layanan keuangan syariah.

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah alat yang dapat digunakan pembaca untuk mengetahui urutan sistematis isi suatu karya ilmiah. Sistematika penulisan dipisahkan menjadi tiga bagian utama, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir, seperti terlihat di bawah ini..

**BAB 1 : PENDAHULUAN** Bab 1 memberikan gambaran umum masalah yang penulis selidiki yaitu Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Islami Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi, serta identifikasi masalah, batasan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat. Sebuah tulisan metodis pada akhir bab berusaha untuk menyederhanakan dan menjelaskan isi dari penyelidikan lengkap.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKAN DAN STUDI RELEVAN** Bagian kedua Bab II adalah tinjauan pustaka, yang meliputi deskripsi dan tinjauan penelitian peneliti sebelumnya dan studi yang masih relevan dengan penelitian ini, dan bagian ketiga adalah studi, yang menggambarkan

penelitian yang telah dipelajari dan terkait dengan judul atau masalah yang akan diteliti.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN** Bab III adalah metodologi penelitian atau pengkajian masalah, serta data penelitian, yang meliputi objek penelitian, metodologi penelitian, jenis dan sumber data yang dikumpulkan, serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** Bab IV menyajikan gambaran umum tentang objek penelitian serta temuan penelitian. Peneliti juga menjelaskan temuan penelitian dalam bab ini.

**BAB V : PENUTUP** Bab ini memuat saran-saran, dan kritik yang membangun demi manfaat proposal ini. Konsekuensinya, yaitu partisipasi atau non-keterlibatan masalah yang akan dipelajari saat ini terkait dengan rencana peningkatan kualitas layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN STUDI RELEVAN

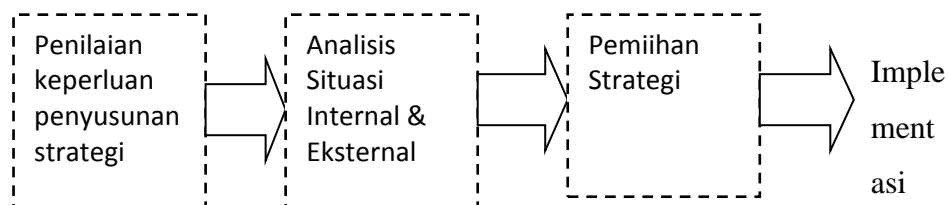
#### A. Konsep dan Manajemen Strategi

##### 1. Pengertian Strategi

Griffin (2000) mendefinisikan Strategi sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. (strategy is a comprehensive plan for accomplishing an organization's goals). Tidak hanya sekedar mencapai, akan tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi di lingkungan dimana organisasi tersebut menjalankan aktivitasnya. Bagi organisasi bisnis, strategi dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis perusahaan dibandingkan para pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>29</sup>

Adapun Setelah pembentukan strategi, perusahaan mengimplementasikan rencana untuk memenangkan persaingan bisnis yang ada serta memastikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Proses perumusan strategi digunakan untuk melaksanakan strategi, yang terdiri dari tiga fase: penilaian kebutuhan untuk pengembangan strategi, analisis situasi, dan pemilihan rencana. Fase-fase tersebut digambarkan dalam diagram di bawah ini.<sup>30</sup>

GAMBAR 1.1 Proses Penyusunan Strategi



<sup>29</sup>Ernie Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2005), hlm 132.

<sup>30</sup>Kurniawan Saefullah, hlm 133.

Penilaian strategi penyusunan, Sebelum merumuskan strategi perlu ditentukan perlu atau tidaknya dilakukan penyusunan rencana, baik strategi baru maupun perubahan strategi. Hal ini terkait dengan apakah strategi yang akan diterapkan sejalan dengan kebutuhan perubahan kondisi lingkungan atau sebaliknya lebih baik tetap pada strategi yang ada. Tahap penentuan perlu atau tidaknya suatu strategi dikembangkan akan memakan waktu lama, terutama jika dikaitkan dengan persoalan kelembaman kompetitif (intertia of competition). Inesia dalam persaingan adalah suatu keadaan kepuasan di antara anggota suatu organisasi.

Setelah meninjau situasi internal dan eksternal organisasi, perusahaan harus memilih strategi dari beberapa opsi yang ada. Strategi alternatif dipisahkan menjadi tiga kategori: strategi pengambilan risiko, taktik agresif atau ofensif (metode agresif atau ofensif), dan strategi pengambilan risiko dan penghindaran risiko. Artinya, di suatu tempat di tengah. Strategi turn-around adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan metode ini.

## 2. Strategi Pelayanan Prima

Istilah "pelayanan prima" adalah terjemahan dari frasa "pelayanan terbaik atau sangat baik". Karena memenuhi standar layanan yang sesuai atau dimiliki oleh lembaga penyedia layanan, maka disebut sangat baik atau terbaik. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan masyarakat yang baik, yang merupakan perwujudan dari tugas aparaturn pemerintah sebagai pelayan masyarakat.<sup>31</sup>

Istilah "service excellence" telah menjadi populer di sektor jasa saat ini. Istilah "pelayanan yang baik" mengacu pada pemberian layanan terbaik kepada klien untuk memenuhi tuntutan mereka dan mencapai kepuasan mereka sesederhana mungkin, sehingga mereka tetap setia kepada perusahaan. Untuk mencapai pelayanan prima, perusahaan harus memiliki keterampilan tertentu, antara lain berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, menunjukkan semangat dan sikap yang selalu siap

<sup>31</sup>Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Deepublish, 2018), hlm 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



melayani, tenang dalam bekerja, tidak sombong karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas berhubungan dengan jurusan. atau departemennya atau departemen lain, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu memahami dan memahami bahasa isyarat pelanggan (gesture) dan memiliki kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan, Menurut Brata (2004), pelayanan yang luar biasa (service excellence) terdiri dari enam karakteristik mendasa, yaitu sebagai berikut :<sup>32</sup>

1. Kemampuan (Ability)
2. Sikap (Attitude)
3. Penampilan (Appearance)
4. Perhatian (Attention)
5. Tindakan (Action)
6. Tangung jawab (Accounttability)

Sedangkan menurut Tjiptono (2008) pelayanan prima (sevice excellence) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain :

1. Kecepatan.
2. Ketepatan.
3. Keramahan.
4. Kenyamanan.

Tujuan dari layanan yang luar biasa adalah untuk memberikan layanan yang memenuhi dan memuaskan klien atau masyarakat, serta fokus pada layanan pelanggan. Aksioma “pelayanan adalah pemberdayaan” merupakan inti dari pelayanan publik yang prima. Pelayanan di sektor komersial yang berorientasi pada keuntungan berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sangat baik dan terbaik, sedangkan pelayanan prima di sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sangat baik dan terbaik. Layanan pelanggan yang sangat baik sangat penting untuk keberlanjutan perusahaan.

<sup>32</sup>Atmadjati, hlm 2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pelanggan akan kecewa jika pelayanan yang ditawarkan tidak memuaskan.<sup>33</sup>

### 3. Strategi Manajemen Bank Syariah

Sebagai salah satu langkah dalam menerapkan prinsip tata kelola yang baik, bank perlu menyusun dan menetapkan sasaran strategis yang dijabarkan dalam rencana bisnis bank atau dikenal dengan RBB, sebagai landasan dan acuan untuk melaksanakan kegiatan operasional sesuai visi dan misi bank.

Dalam hal strategi pengembangan perbankan syariah dan produk produknya, Indonesia memilih pendekatan yang bertahap dan berkesinambungan (*gradual and sustainable*) yang sesuai dengan syariah (*Comply to Sharia Principles*) dan tidak mengadopsi akad-akad yang kontroversial. Pendekatan yang bertahap dan berkesinambungan memungkinkan perkembangan yang sesuai dengan keadaan dan kesiapan pelaku tanpa dipaksakan serta membentuk sistem yang kukuh dan tidak rapuh. Sementara itu, pendekatan yang berhati-hati yang sesuai dengan prinsip syariah menjamin produk produk yang ditawarkan terjamin kemurnian syariahnya dan dapat diterima masyarakat luas dan dunia internasional.<sup>34</sup>

Rencana bisnis bank selain digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan kegiatan operasional bank, juga merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan otoritas moneter dalam menetapkan kebijakan *Marco Prudential* untuk memelihara stabilitas sistem keuangan dan merupakan referensi yang sangat penting bagi pengawas bank dalam melakukan penyusunan *individual supervisory plan*, sebagai bagian dari pelaksanaan siklus pengawasan bank berdasarkan risiko (*risk based supervision*). Oleh karena itu, rencana bisnis bank harus disusun secara komprehensif dan realistis dengan mempertimbangkan fakta eksternal dan

<sup>33</sup>Meki Pamekas, *Pelayanan Prima* (Penerbit Lakeisha, 2021), hlm 1.

<sup>34</sup>Darsono Siti Astiyah dkk., *Perbankan di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan Masa Depan* (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017), hlm 195.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

internal secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi kelangsungan usaha bank, dan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan penerapan manajemen risiko yang secara ketat diatur, diarahkan, dan diawasi oleh Bank Indonesia (sekarang otoritas jasa keuangan/OJK) melalui PBI No.12/21/PBI/2010 tentang “rencana bisnis bank syariah dan unit usaha syariah”.<sup>35</sup>

Banyak model dalam proses manajemen strategis masing-masing model mempunyai penekanan yang berbeda, sehingga menghasilkan proses manajemen strategis yang berbeda pula berikut ini diberikan kan beberapa model proses manajemen strategis yaitu :<sup>36</sup>

#### 1. Gluecek’s Model

Model ini berkembang dari proses umum pengambilan keputusan. Model pengambilan keputusan secara umum meliputi :

- a. Analisis masalah
- b. Pengembangan alternatif penyelesaian
- c. Mengevaluasi alternatif yang ada
- d. Memilih alternatif yang paling tepat
- e. Melaksanakan alternatif yang paling tepat tersebut

#### 2. Sappand Smith Model

Model ini sederhana sehingga mudah untuk dipahami. Proses manajemen strategis model ini terdiri dari 6 (enam) kegiatan utama, yaitu :

- a. Mengorganisir dan memprakarsai penyusunan rencana strategis
- b. Melakukan analisis lingkungan
- c. Melakukan analisis intern dan penilaian posisi
- d. Mengembangkan misi, tujuan dan sasaran

<sup>35</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah* (Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm 46.

<sup>36</sup>Kadariusman, “Strategi Industri Perbankan Pasca Era Deregulasi,” *Jurnal Akutansi, Bisnis Manajmen* 2 (1992): hlm 24.

- e. Merumuskan strategi
- f. Mengembangkan rencana

#### 4. Siklus Penyusunan Rencana Bisnis Bank

Melalui dengan pendekatan dan konsep ini diusahakan untuk menyeimbangkan dan mengintegrasikan sasaran yang tepat masalah keuangan atau pemilik, dengan peningkatan kepuasan dan pemupukan kesetiaan nasabah atau pelanggan (costumer), dengan perbaikan proses internal dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Perbankan wajib menyusun RBB secara obyektif, dan menerapkan manajemen risiko yang efektif dengan tatakeola yang baik sehingga kinerja dan kesehatan perusahaan terpelihara secara prima sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia (BI) oleh karena itu perencanaan bisnis merupakan langkah awal menunjukkan bahwa perusahaan benar-benar serius untuk menjalankan perusahaanya.

Pelaksanaan pilar-pilar insiatif strategis didepan mengikuti kebutuhan sesuai hasil kajian past review dan hasil analisis Swot (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Thearts) serta keinginan dari pemegang saham. Siklus penyusunan rencana bisnis bank dapat di gambarkan sebagai berikut.<sup>37</sup>

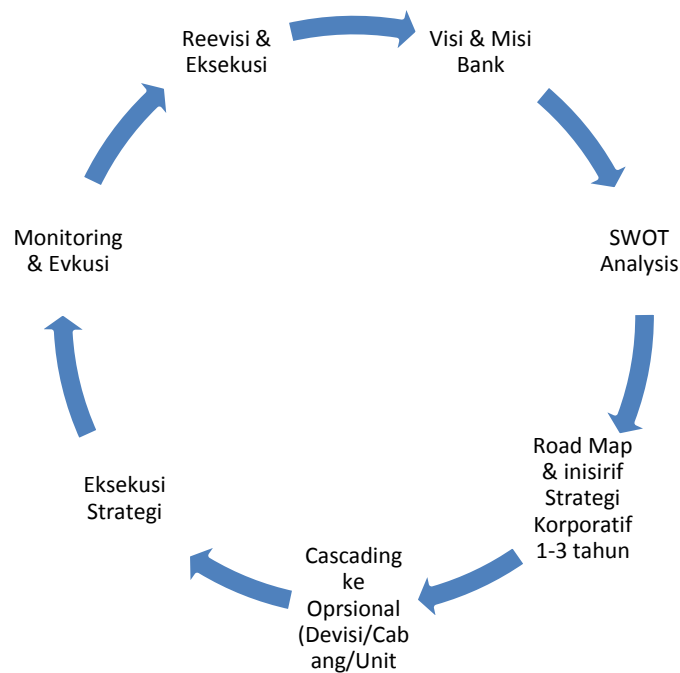
<sup>37</sup>Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah*, hlm 52.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Gambar 1.2 siklus penyusunan rencana bisnis



- a. Visi dan misi suatu bank dirumuskan menjadi arah ke mana suatu bank akan dibawa
- b. Analisis SWOT, yaitu analisi secara menyeluruh atas kondisi internal dan eksternal bank. Analisis Strengths (S), yaitu analisis atas kekuatan/keunggulan yang sudah dimiliki bank, analisis Weaknesses (W) berupa analisis atas kelemahan/kekurangan yang ada pada bank. Analisis Opportunities (O), yaitu analisis atas kesempatan/peluang yang bisa digarap oleh bank, serta analisis Threats (T), yaitu bagaimana bank mengantisipasi ancaman dari luar terkait bisnis yang akan digarap dalam periode perencanaan tersebut.
- c. Road Map dan Inisiatif Strategis baik jangka pendek (1 tahun) maupun jangka menengah (3 tahun) sebagai suatu rencana bisnis bank yang disusun secara realistis dan sistematis dengan standar sesuai kebijakan regulator/Bank Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- d. Cascading ke Operasional, yaitu penjabaran sasaran, inisiatif strategis, dan program kerja ke unit-unit operasional bank (divisi, cabang atau unit).
- e. Eksekusi Strategi dan Program Kerja untuk mencapai sasaran keuangan dan sasaran non-keuangan dalam rencana bisnis bank. Saran dan Proyeksi keuangan akan menggambarkan pertumbuhan bisnis dan meningkatnya nilai perusahaan dari aspek finansial (Value to shareholders). Dalam praktiknya, untuk sasaran strategis dengan perspektif jangka panjang ada bank yang menggunakan 4 perspektif, yaitu perspektif finansial (keuangan), perspektif fokus kepada nasabah (Customer Focus), perspektif bisnis proses, dan perspektif pengembangan sumber daya manusia
- f. Monitoring dan Evaluasi, yaitu proses review atas pelaksanaan eksekusi Strategi dan program kerja secara priodik (bulanan, triwulan, semester). Hasil monitoring dan evaluasi akan digunakan untuk perbaikan dan kemungkinan dilakukannya revisi atas rencana bisnis bank.
- g. Revisi dan Eksekusinya, apabila kondisi internal dan eksternal memengaruhi kinerja bank secara signifikan, bank diperkenankan melakukan revisi atas rencana bisnis bank tersebut dan selambat-lambatnya disampaikan ke regulator/Bank Indonesia (sekarang OJK) pada akhirnya semester pertama periode tahun RBB yang bersangkutan. Revisi Rencana Bisnis Bank akan menjadi pedoman dalam eksekusi pada periode semester kedua.

## B. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan pelanggan adalah upaya suatu proses sadar dan terencana yang dilakukukan oleh organisasi (birokrasi) yang ingin agar produk atau jasanya tetap dapat menang bersaing melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada pelanggan dan dilakukannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

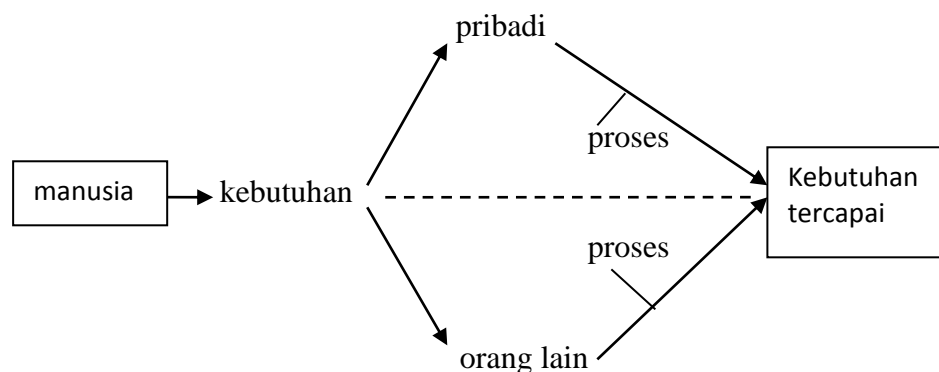


sebagai integral dari proses menentukan visi, misi, dan strategi serta sistem yang di terapkan dalam organisasi.<sup>38</sup>

Dengan ini, mengacuh pada pengertian pelayanan pelanggan di atas, pelayanan pelanggan secara prinsip adalah setiap upaya yang dilakukan oleh organisasi (birokrasi) perbankan produk atau jasa yang ditujukan kepada pelanggan/nasabah dengan memberikan kepuasan secara optimal.

Sebagai kejelasan mengenai layanan dalam kenyataan sehari-hari, dapat dibrikan contoh sebagai berikut : A memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di perusahaan X. B dalam hal ini petugas yang berwenang di perusahaan X tersebut membuat (memproses) surat yang dimaksud oleh A. Apa yang dilakukan oleh B inilah yang disebut pelayanan.<sup>39</sup>

Gambar 1.3 Contoh Peyalanan



## 2. Indikator Kualitas Pelayanan Islami

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif islam adalah untuk evaluasi kognitif dan konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang meyardarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat islam.<sup>40</sup> Pemberian pelayanan

<sup>38</sup>B. Boedionao, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), hlm 37.

<sup>39</sup>moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm

<sup>40</sup>Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah*

yang berkualitas dan sesuai syariat islam yang dilakukan secara terus-menerus akan mengantarkan pada konsumen yang puas khususnya bagi konsumen muslim konsumen muslim cenderung lebih puas apabila kebutuhan syariat yang mereka butuhkan terpenuhi.<sup>41</sup>

Studi mengenai kualitas pelayanan yang bergerak pada lembaga keuangan syariah telah dikembangkan oleh Othman dan Owen dengan menambah satu dimensi yaitu compliance (kepatuhan syariah) kemudian disebut sebagai model CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty dan Responsiviness).<sup>42</sup> Inilah yang membedakan antara kualitas layanan perusahaan umum dengan kualitas layanan syariah dengan menambahkan Compliance (kepatuhan syariah).

yang diusulkan oleh Othman dan Owen yang kemudian disebut CARTER antarlain .<sup>43</sup>

#### 1. Kepatuhan pada syariat islam (Sharia Compliance)

Sharia Compliance dalam bank syariah adalah mematuhi prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya, Salah satunya yang mencolok yaitu tidak menggunakan sistem bunga. Pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah (syariah compliance) menjadi aspek yang membedakan sistem konvensional dan syariah, dalam Al-Qur'an Allah berfirman yaitu :

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيْعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ﴿١٧٠﴾

“kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), Maka ikutilah syariat itu dan

*Teori dan Terapan* 1, no. 9 (2 Desember 2015): hlm 624,  
<https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>.

<sup>41</sup>Putra dan Herianingrum, hlm 626.

<sup>42</sup>Ahmad Rinaldi. Az, “Pengaruh Kualitas Layanan Islami dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota Serta Loyalitas Anggota Pada BMT Al-Fath Ikmi,” t.t., hlm 12.

<sup>43</sup>Putra dan Herianingrum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya,” hlm 625.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui.” (QS, Al-Jaasiyah ayat 18).<sup>44</sup>

Antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), prinsip jual beli barang dengan keuntungan (ijarah), atau dengan opsi pengalihan kepemilikan atas produk yang disewa dari bank oleh pihak lain (murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (murabahah) (ijarah qa istishna). Keuangan Islam Riba, penipuan (tadlis), spekulasi (gharar), perjudian (maysir), investasi yang melibatkan babi, alkohol, dan pornografi adalah beberapa prinsip syariah yang dipraktikkan dalam keuangan Islam. Pembatasan ini dimaksudkan untuk meningkatkan kewajaran dalam bertransaksi, bisnis islam.<sup>45</sup>

## 2. Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance) Yazid mendefinisikan pengetahuan staf, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan sebagai bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Jaminan dapat didefinisikan sebagai kapasitas personel perusahaan untuk menciptakan kepercayaan klien melalui keahlian, kesopanan, dan kemampuan mereka. Ini mencakup sejumlah elemen, termasuk sebagai komunikasi dan keamanan. Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ

وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَاَسْأَوْرَهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

”Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan

<sup>44</sup> Al-Qur'an dan Terjemahnya, hlm 500.

<sup>45</sup> Sry Lestari, “Pengaruh Sharia Compliance Dan Islamic Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah,” *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 2 (6 Oktober 2020): hlm 132, <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v1i2.66>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS, Ali Imran ayat 159).<sup>46</sup>

### 3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Menurut Tjiptono menjelaskan daya tanggap adalah keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat, membiarkan pelanggan menunggu dalam waktu yang lama akan menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan ayat yang dijelaskan Al-Qur'an bahwasanya islam menganjurkan setiap perilaku bisnis untuk bersikap profesional dengan tidak menyia-nyiakan amanah yang menjadi tanggung jawab, sebagaimana temaktub dalam QS, Saad (38):24 :

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجْتِكَ إِلَىٰ نَعَاجِهِ ۗ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لِيَبْغِيَ بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ ۗ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّهٗ فَاسْتَغْفَرَ رَبَّهُ ۗ وَخَرَّ رَاكِعًا

وَأَنَابَ ۗ ﴿٢٤﴾

“Daud berkata: "Sesungguhnya Dia telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. dan Sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan Amat sedikitlah mereka ini". dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya; Maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat.” (QS, Saad ayat 24).<sup>47</sup>

### 4. Wujud atau Bentuk (Tangible)

<sup>46</sup> Al-Qur'an dan Terjemahnya, hlm 71.

<sup>47</sup> Al-Qur'an dan Terjemahnya, hlm 454.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Menurut Tjiptono bukti fisik dari jasa, dapat berupa fisik gedung, peralatan yang dipergunakan, karyawan, sarana komunikasi, Lokasi kantor yang strategis, lokasi parkir, kebersihan, kerapian, dan daya tarik tempat kerja, kenyamanan ruangan, kebersihan kamar mandi, tampilan bentuk, dan desain brosur merupakan contoh bukti fisik ideal (tangibles) yang terlihat oleh konsumen. Fasilitas yang membuat konsumen nyaman memanglah penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan, pernyataan ini sebagai mana yang di nyatakan di dalam Al-Qur'an Surat At-Takatsur ayat 1-5 yaitu :

أَلْهَيْكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

(1). Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, (2). Sampai kamu masuk ke dalam kubur, (3). Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), (4). dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui, (5). Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin, (QS, At-Takatsur ayat 1-5).<sup>48</sup>

#### 5. Empati (Empathy)

Menurut Tjiptono empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain sebagaimana firman-Nya dalam QS, Nahl ayat 90:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ ﴾

يَعْظُمُكُمْ لِعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari

<sup>48</sup> Al-Qur'an dan Terjemahnya, hlm 600.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (QS, An-Nahl ayat 90).<sup>49</sup>

#### 6. Keandalan (Reliability)

Tjiptono mendefinisikan keandalan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91 yaitu:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ

كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (QS, An-Nahl ayat 91).<sup>50</sup>

Oleh karena itu perbankan syariah harus menerapkan pelayanan syariah yang membedakan bank konvensional dan bank syariah adalah “Syariah Compliance” sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak bank dalam pengungkapan kepatuhan bank terhadap prinsip syariah, kepatuhan syariah merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia.<sup>51</sup> Selain itu, dalam tujuan komersilnya tidak mengenal peminjam uang, tetapi kemitraan atau kerjasama

<sup>49</sup> Al-Qur'an dan Terjemahnya, hlm 277.

<sup>50</sup> Al-Qur'an dan Terjemahnya, hlm 277.

<sup>51</sup> Miti Yarmunida, “Dimensi Syariah Compliance Pada Operasional Bank Syariah,” *Al-Iqtisadiah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 4 (9 Oktober 2018): hlm 141, <https://doi.org/10.29300/aij.v4i1.1206>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

(mudharabah dan musyarakah) dengan sistem bagi hasil.<sup>52</sup> Dengan tujuan adalah menegakkan tuntunan sosial yang adil dan bermoral melalui perantara manusia dengan mematuhi peraturan syariat islam.

### 3. Penerapan Nilai-Nilai pelayanan Islami pada perbankan syariah

Ketika bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya, penerapan nilai-nilai syariah dapat disaksikan. Ketika bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan klien mereka, kedua belah pihak akan membuat kontrak atau perjanjian yang mencoba untuk memperjelas antara kedua belah pihak tindakan yang akan diambil dalam situasi tertentu. Perbankan Islam, yang berfungsi sebagai organisasi perantara dan terutama mengumpulkan simpanan dari masyarakat sebelum mendistribusikan kembali uang tersebut sebagai pembiayaan, selalu didasarkan pada kontrak..

Fathurrahman membagi nilai-nilai islam dalam konteks perbankan syariah yang setiap produknya dan pelayanannya didasari pada hukum perjanjian islam, antara lain .<sup>53</sup>

- a. Al-hurriyah (kebebasan) adalah prinsip dasar hukum kontrak Islam, yang menurutnya para pihak bebas untuk membuat kontrak (kebebasan membuat kontrak). Kebebasan dalam ekonomi, yang merupakan implikasi dari prinsip tanggung jawab individu untuk aktivitas hidup, dan kebebasan dalam menentukan objek perjanjian dan dengan siapa dia membuat perjanjian tanpa ada paksaan dari pegawai bank syariah. Adanya kata-kata tersebut tanpa paksaan berarti bahwa Islam mensyaratkan bahwa dalam hal apapun setiap tindakan harus didasarkan pada kebebasan bertindak, selama itu benar dan tidak melanggar syariat Islam.

<sup>52</sup>Putra dan Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya," hlm 625.

<sup>53</sup>Hamdi Agustin, "Analisis Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah DI Pekanbaru," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 2, no. 2 (15 November 2019): hlm 29, [https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2\(2\).4397](https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2(2).4397).

- b. Al-musawah (kesetaraan) adalah aturan atau nilai yang menentukan bahwa para pihak memiliki posisi yang sama (bargaining stance), memastikan bahwa masing-masing pihak memiliki kesetaraan dan posisi yang seimbang dalam melaksanakan perjanjian kontrak dan tidak menunjukkan keberpihakan di antara pelanggan. lainnya.
- c. Al-‘adalah (keadilan), Aturan atau norma yang mengatur suatu kesepakatan menuntut setiap peserta untuk melakukan hal yang benar dalam mengungkapkan keinginan, kondisi, dan menyelesaikan semua komitmennya. Ini dikenal sebagai prinsip (keadilan). Perjanjian tidak boleh merugikan salah satu pihak dan harus selalu menghasilkan keuntungan yang adil dan setara.
- d. Al-ridha (kerelaan) adalah falsafah atau seperangkat nilai yang menyatakan bahwa semua transaksi harus dilakukan atas dasar kesepakatan bersama antara para pihak dan tanpa menggunakan paksaan, tekanan, penipuan, atau penggambaran yang keliru.
- e. Ash-shidq (kebenaran dan kejujuran), adalah aturan atau cita-cita yang mendikte bahwa semua pihak dalam suatu perjanjian atau layanan harus berperilaku terhormat dan benar. Setiap orang dilarang berbohong dan menipu dalam Islam. Setiap Muslim memiliki kewajiban untuk mengatakan kebenaran, terutama ketika membuat kontrak dengan orang lain.
- f. Al-kitbah (tertulis), adalah aturan etika yang mengatur bahwa semua perjanjian dan kontrak harus diformalkan secara tertulis sehingga dapat dibuktikan kemudian.

Dalam situasi ini, dimungkinkan untuk menegaskan bahwa setiap aspek kehidupan manusia adalah tindakan pengabdian kepada Tuhan. Oleh karena itu, agar industri perbankan syariah dapat berkembang dan sesuai dengan etika dan etika kerja Islam, antara lain, para pekerja bank syariah harus menjunjung tinggi ini dalam segala hal yang mereka lakukan :<sup>54</sup>

<sup>54</sup> Rafidah Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah," *Nalar Fiqh: Forum Kajian Hukum Keluarga* 10, no. 2 (Desember 2014): 121.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- a. Sikap ihsan, khususnya keputusan untuk melakukan hal-hal yang baik dan menjauhkan diri dari dosa. Melalui kekayaan, kehormatan, kebijaksanaan, dan memberikan kebaikan kepada hamba Allah serta hamba-hamba Allah lainnya, dia memberikan niat baik.
- b. Sikap iqtan, Secara harfiah, itu berarti melakukan sesuatu dengan sempurna. Akan tetapi, Itqan kadang-kadang digunakan untuk berarti "melebihi tujuan". Itqan dalam pemasaran mengacu pada penjualan produk yang setidaknya memenuhi atau bahkan di atas tujuan. Itqan di tempat kerja mengacu pada seberapa baik selesai, rapi, dan bebas masalah pekerjaan seseorang.
- c. Sikap taysir, Umat Islam, khususnya dalam proses mencari rezeki pekerjaan bagi orang tersebut, juga harus memperhatikan masalah kemudahan bagi orang lain (mempermudah urusan).
- d. Sikap samahah, Samhan secara harfiah diterjemahkan menjadi longgar, toleran, dan membuat orang lain bahagia. Dia akan membuatnya lebih sederhana dan lebih menyenangkan bagi orang untuk berbisnis dengannya sehingga dia bisa menjadi pengusaha yang baik.
- e. Sikap ash-Shidiq (kejujuran), Setiap manusia harus jujur dalam segala aspek kehidupan, termasuk muamalah. Kejujuran menunjukkan dedikasi terhadap makna kata-kata yang tepat sehingga dapat dijadikan pedoman. Dengan demikian, dalam praktik perbankan syariah, kejujuran merupakan prinsip moral yang fundamental untuk mencapai keridhaan Allah SWT.

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain :<sup>55</sup>

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, Kejujuran adalah cara hidup yang tidak pernah membuat pernyataan palsu, menipu, menciptakan informasi, mengkhianati, atau melanggar janji.

<sup>55</sup> Rafidah, hlm 122.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- b. Al-Amanah jelas dan dapat dipercaya, dan itulah yang dibutuhkan untuk meluncurkan bisnis yang jujur dan dapat diandalkan secara konsisten.
- c. Al-Kadzib yang tidak pernah curang dalam menjalankan bisnisnya, memiliki mentalitas yang sangat terhormat. Nabi Muhammad tidak pernah berbuat curang dalam kegiatan komersial atau perdagangannya.
- d. Pebisnis dengan pendekatan ini selalu menepati janjinya, baik kepada pelanggan maupun kepada sesama pebisnis.
- e. Melayani dengan kerendahan hati (khidmah), ditandai dengan sikap yang menyenangkan, keramahan, senyum, dan kesediaan untuk mengalah dengan tetap menjaga rasa kewajiban.
- f. Jangan lupakan akhirat; yaitu, jangan disibukkan dengan mengejar kekayaan materi dengan mengorbankan imbalan akhirat sambil mengelola bisnis. Karena itu, mereka harus segera sholat ketika tiba waktunya sebelum waktu sholat habis.

### C. Penyebab Kegagalan Penyampaian Jasa

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991) membentuk model mutu pelayanan yang menyoroti syarat-syarat utama yang memberikan mutu pelayanan yang diharapkan adapun model ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :<sup>56</sup>

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Dalam hal ini manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu pelayanan. Dalam hal ini manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu pelayanan dan penyampaian jasa. Dalam hal ini para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.

<sup>56</sup>Rafidah, hlm 117.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Dalam hal ini harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan, dalam hal ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai mutu pelayanan.

Namun perubahan lingkungan yang dihadapi saat ini, Bank Syariah tidak hanya adanya persaingan, sosial ekonomi dan politik saja melainkan menuntut bank syariah untuk mengembangkan pasar, melakukan inovasi, dan kreatif dalam jasa yang dihasilkan, sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah menjadi bagian penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitifnya bagi umat muslim.<sup>57</sup> Seperti pada masa saat ini Indonesia mengalami kasus covid-19 yang membuat terhambatnya beraktifitas, situasi pandemi banyak menjadikan alasan di karenakan penurunan kualitas pelayanan publik, dikarenakan itu hal ini seharusnya dijadikan tantangan untuk mendapatkan solusi agar tetap dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang baik, terutama pada perusahaan finansial, atau perbankan syariah.

Telah terjadi perubahan dalam birokrasi pelayanan publik pada masa pandemi ini, perubahan itu terjadi pada dimensi perubahan kelembagaan birokrasi terjadi over normal sidrupsi dalam hal ini Covid-19 menuntut organisasi untuk melakukan perubahan new normal. Dimana birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengutamakan protokol kesehatan. Sedangkan pada dimensi sistem sistem kerja ada dua pilihan yaitu bekerja dirumah dann tetap bekerja di kantor namun tetap memperhatikan protokol kesehatan (Toko Heryanto, 2021). Dengan adanya hal tersebut, akan membuat akses masyarakat kepada kepada institusi pemerintah akan dibatasi dan menjadi sebuah kesulitan

<sup>57</sup>Eva Sundan, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam ( Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)* (Penerbit Adab, 2021), hlm 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Institusi pemerintah dituntut untuk mengalihkan pelayanan secara konvensional kepada pelayanan yang berbasis elektronik, agar tidak merugikan masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan.<sup>58</sup>

Oleh karena itu, salah satu diferensiasi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam pelayanan. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama bagi bank, oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik dan bermutu dibanding pesaingnya.<sup>59</sup>

#### D. Nasabah

##### 1. Pengertian Nasabah

Pengertian nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa, menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefinisikan nasabah sebagai berikut: Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Menurut Kasmir (2008:94) bahwa. “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.”<sup>60</sup>

<sup>58</sup>Denny Nazaria Rifani, “Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau,” *Sawala: Jurnal Administrasi Negara* 9, no. 2 (2021): hlm 117.

<sup>59</sup>*Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*, hlm 8.

<sup>60</sup>Sonny Koeswara Muslimah, “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. Bca, Tbk Cabang Permata Buana dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple - Neliti,” *Jurna Pasti* VII (2018): hlm 3, <https://www.neliti.com/id/publications/182923/analisis-besarnya-pengaruh-kinerja-pelayanan-service-performance-frontliner-dan>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi





Pelanggan di tempatkan pada kedudukan istimewa, mengingat keberadaan kita adalah karena pelanggan, pelanggan adalah yang menentukan mati hidupnya kita, maka pelanggan bisnis di tempatkan pada kedudukan istimewa. Segala strategi, pendekatan cara dan teknologi, lebih lagi karyawan harus diarahkan dengan segala aktivitas untuk dapat mewujudkan pelayanan unggul yang benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Tidak ada hari yang terlewatkan tanpa memikirkan bagaimana caranya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.<sup>61</sup>

Lovelock mengemukakan bahwa kepuasan nasabah adalah hasil perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dan layanan yang diinginkan apabila pelayanan yang di terima melebihi pelayanan yang diinginkan, maka nasabah akan merasa puas atas peayanan yang di berikan, jika sebaliknya maka nasabah akan merasa kecewa dengan pelayanan yang di berikan<sup>62</sup>

Dengan semakin ketatnya persaingan, maka perusahaan bank merasa perlu untuk mempertahankan pelangganya. Terdapat berbagai cara untuk menarik dan mempertahankan nasabah, antara lain :<sup>63</sup>

1. Memberikan potongan harga kepada nasabah setia.
2. Memberikan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing

Kotler (2002:42) menyatakan bahwa pelanggan dinyatakan loyal apabila mereka mempunyai suatu komitmen yang kuat untuk menggunakan atau membeli lagi secara rutin sebuah produk/jasa dan ada niat untuk memakai produk tersebut dimasa yang akan datang. Sedangkan Tjiptomo (2006:387) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko, atau pemasok,

<sup>61</sup>Pelayanan Prima Perpajakan, hlm 39.

<sup>62</sup> Titin Agustin Nengsih, Ahmad Syahrizal, dan Sellin Fidia Oktafiani, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi," *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 12, no. 2 (2021): hlm 182.

<sup>63</sup> Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (Surabaya: Jakad Media Publishing, t.t.), hlm 40.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena berhubungan dengan harapan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan perusahaan baik dan memuaskan, maka harapan dari pelanggan akan tercapai, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan perusahaan buruk maka harapan dari pelanggan tidak tercapai.<sup>64</sup>

### E. Studi Relevan

Peneliti melihat beberapa bagian substansi yang serupa dan juga berbeda dari pembahasan penulis dalam beberapa penelitian sebelumnya yang relevan terkait dengan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan di bank syariah. Peneliti memfokuskan pada langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah bank syariah Indonesia di kota Jambi selama masa pandemi Covid-19, dan kajian terkait dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Studi Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Anjar Arista Sari/2020 <sup>65</sup>	Pengaruh Promosi Islami dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan	Variabel promosi islami pada penelitian ini tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan	Penelitian ini membahas tentang pengaruh promosi islami dan pelayanan islami

<sup>64</sup>Januarisya Respati, Edy Yulianto, dan Andriani Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang)" (PhD Thesis, Brawijaya University, 2016), hlm 39.

<sup>65</sup>Anjar Arista Sari dan Sri Abidah Suryaningsih, "Pengaruh Promosi Islami dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas Studi Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Gersik," *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (15 Agustus 2020): 187–99, <https://doi.org/10.26740/jekobi.v3n2.p187-199>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Nasabah	nasabah	terhadap
Memilih	memilih	nasabah
Tabungan	tabngan emas	pegadaian
Emas Studi	pegadaian	emas dengan
Pada	syariah di	metode
Pegadaian	kabupaten	penelitian
Syariah	gersik,	kuantitatif
Kabupaten	sedangkan	sedangkan
Gersik	variabel	peneliti
	kualitas	memakai
	pelayanan	meode
	islami pada	kualitatif
	penelitian ini	
	berpengaruh	
	positif dan	
	signifikan	
	terhadap	
	keputusan	
	nasbah memilih	
	tabungan emas	
	pegadaian	
	syariah di	
	kabupaen	
	gersik	
2. Zulfadli	Strategi	Peneliti ini
Hamzah/2021 <sup>66</sup>	Peningkatan	meneliti
	Kualitas	tentang
	Pelayanan	strategi di
	BMT kota	
	pekanbaru	
	memiliki lokasi	
	yang strategis	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>66</sup> Zulfadli Hamzah Hamzah, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 4, no. 2 (25 Desember 2021): 573–84. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8408](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8408).

Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)	dan terjangkau, karyawan BMT senantiasa ramah dan santun dalam melayani nasabah, karyawan BMT cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan nasabah seputar produk, serta cepat tanggap dalam penyelesaian keluhan dan permasalahan yang di alami oleh nasabah	BMT yang fokus terhadap UKM penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti memakai metode kualitatif	
3. Azra Masturah/2021 <sup>67</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen	Berdasarkan tabel di ketahui bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan	Peneliti ini memahas tentang kualitas pelayanan islami di salon

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>67</sup> Azra Masturah, Nevi Hasnita, dan Inayatillah Djakfar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Muslimah Di Banda Aceh," *EKOBIS SYARIAH* 1, no. 2 (24 Juni 2021): 48–61.

Salon	terhadap	muslimah
Muslimah di	kepuasan	aceh
Banda Aceh	pelanggan hal	sedangkan
	ini dibuktikan	peneliti
	dengan hasil	meneliti di
	perhitungan uji	Bank Syariah
	F yang	Indonesia
	memiliki hasil	yang
	nilai F hitung	membahas
	lebih besar dari	tentang
	F tabel atau	strategi
	14,780 > 2,31,	peningkatan
	sehingga dapat	pelayanan
	disimpulkan	islami dan
	bahwa	peneliti
	keandalan,	menggunakan
	kesigapan,	metode
	empati,	kualitatif
	jaminan, dan	
	nyata	
	berpengaruh	
	secara	
	signifikan	
	terhadap	
	kepuasan	
	konsumen	
4. Yeni	Analisis	Peneliti ini
Rokhilawati/2020 <sup>68</sup>	Strategi	membahas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>68</sup> Yeni Rokhilawati dan Ziyadatun Ni'mah, "Analisis Strategi Pelayanan Islami PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima Di Kabupaten Banyuangi," *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam* 1, no. 1 (3 Oktober 2020): 121–36, <https://doi.org/10.30739/jesdar.v1i1.639>.

Pelayanan Islami PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuangi	islami diterapkan di pegadaian syariah yaitu dengan beberapa macam pelayanan diantaranya pelayanan secara syariat islam, pelayanan prima, pelayanan dalam pandangan islam, serta larangan-larangan dalam etika pelayanan islami yang akan menunjukkan peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya	tentang menganalisis strategi pelayanan islami sedangkang peneliti membahas tentang untuk mengetahui strategi pelayanan islami di BSI
5. Novita Nur Hayati/2022 <sup>69</sup>	Hubungan Antara	Peneliti ini meneliti Analisis data menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>69</sup> Novita Nur Hayati, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Permata Syariah Dr. Sutomo KC Surabaya Dengan Metode CARTER" (undergraduate,

Kualitas uji korelasi dengan  
 Pelayanan pearson yang metode  
 Terhadap menunjukkan kuantitatif  
 Kepuasan bahwa secara sedangkan  
 Nasabah keseruluhan peneliti  
 Pada Bank terdapat menggunakan  
 Permata hubungan metode  
 Syariah Dr. signifikan kualitatif  
 Sutomo KC antara kualitas  
 Surabaya pelayanan  
 Dengan terhadap  
 Metode kepuasan  
 CARTER nasabah.  
 Terjadinya  
 hubungan  
 antara kualitas  
 pelayanan  
 terhadap  
 kepuasan  
 nasabah maka  
 nilai  
 $\text{sig}=0,000<0,05$   
 hasil kolerasi  
 dimensi  
 Complaine  
 $(r=0,719)$   
 Assurance  
 $(r=0,739),$   
 Realibility

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

( $r=0,779$ ),  
Tangible  
( $r=0,808$ ),  
Emphaty  
( $r=0,837$ ), dan  
Responsiviness  
( $r=0,852$ ).

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Di penelitian ini, peneliti sendiri menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan memiliki pendekatan yang bersifat kualitatif, sangat mengandalkan pada data lapangan yang diperoleh melalui informan, responden, dokumen, atau observasi pada setting sosial yang berkaitan dengan subyek yang diteliti, dalam sosial serta menyatu dengan budaya yang ada teknik pengamatannya dapat dilakukan dengan percakapan, wawancara terstruktur (formal), wawancara tidak terstruktur (informal).<sup>70</sup> Penelitian yang dilakukan ini merupakan langsung ke lapangan untuk mengenali dan meneliti lebih dalam lagi tentang data-data yang berkenaan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan islami terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Jambi.

Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penonjolan proses penelitian dan pemanfaatan landasan teori dilakukan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.<sup>71</sup>

Dengan melalui pendekatan deskriptif kualitatif maka data yang di kumpulkan berupa bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka, tujuannya untuk melengkapi uraian dengan membuat deskriptif, dan disusun, dikelompokkan, serta dianalisis kemudian diintegrasikan menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai permasalahan yang di teliti.

<sup>70</sup>Nina Nurdiani, "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan," *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5, no. 2 (1 Desember 2014): hlm 1111, <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>.

<sup>71</sup>Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, t.t.), hlm



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dilakukan peneliti yaitu pada Bank Syariah Indonesia Area Jambi, yang beralamat di Jl. Gatot Subroto, Sungai Asam, Kec. Ps. Jambi, Kota Jambi, Jambi 36123.

## C. Waktu Penelitian

Penelitian strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Area Jambi dilakukan pada 13 Desember 2021.

## D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pelaku Customer service Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi Bank Syariah Indonesia Area Jambi sedangkan objek penelitian ini adalah nasabah pada Bank Syariah Indonesia yang ada di bank BSI Area Jambi.

## E. Jenis dan Sumber Data

### a. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu dengan penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi, bentuk kata serta kalimat yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank Syariah Area Jambi.

### b. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>72</sup> Data yang diperoleh dari data primer ini akan diolah kembali, sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dimana data primer diperoleh melalui wawancara di Kantor Wilayah BSI Area Jambi, dimana wawancara tidak terstruktur dengan Customer Service dan wawancara terstruktur dengan Service Manager dilakukan.

<sup>72</sup> Hardani Nur Hikmatul Auliya dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), hlm 121.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### c. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder yaitu data yang dimana, didapatkan dari membaca memahami dan menelaah literatur-literatur yang relevan dari topik yang saat ini di teliti (keputakaanya). Data sekunder pada penelitian ini meliputi data dari bank syariah di kota jambi BSI Area Jambi yang berupa dokumen pendukung dan internet yang berkaitan dengan topik yang sedang di teliti yaitu tentang Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan islami Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang akan di tulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Metode Observasi ialah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.<sup>73</sup> Metode ini dilakukan pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi, sebagai mana yang peneliti saksikan selama penelitian itu dengan melihat peristiwa-peristiwa atau, mendengar, merasakan, yang kemudian dicatat seobyektif mungkin. Penulis akan melakukan Observasi atau pengamatan secara langsung dengan Branch Manager di Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi, BSI Area Jambi.
2. Metode Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu.<sup>74</sup> Wawancara memiliki dua jenis yaitu wawancara tak terpimpin dan wawancara terpimpin, maksud dari wawancara tak terpimpin adalah wawancara yang tidak terarah, dan wawancara terpimpin ialah tanya jawab yang terarah untuk mengumpulkan data-data yang relevan saja.<sup>75</sup> Dalam metode ini peneliti akan melakukan

<sup>73</sup>Nur Hikmatul Auliya dkk., hlm 123.

<sup>74</sup>Nur Hikmatul Auliya dkk., hlm 137.

<sup>75</sup>Nur Hikmatul Auliya dkk., 140.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

wawancara secara tidak terstruktur dengan Customer Service dan wawancara terstruktur dengan Service Manager di Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi, BSI Area Jambi. Panduan wawancara sebagai pegangan agar wawancara tidak keluar dari konteks masalah, untuk meminimalkan subjektivitas penelitian

3. Metode dokumentasi melacak peristiwa masa lalu. Dokumen dapat ditulis, difoto, atau karya penting oleh seseorang. Buku harian, sejarah hidup, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan adalah contoh dokumen tertulis. Gambar berupa foto, gambar hidup, sketsa, dan dokumen lainnya. Studi dokumen melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen yang berbentuk karya seperti karya seni rupa, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan sebagainya.<sup>76</sup> Sedangkan peneliti menggunakan alat instrumen untuk perekaman data dokumentasi pada penelitin ini berupa Handphone Oppo A5s.

Trigulasi adalah pendekatan pengumpulan data yang mengintegrasikan beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data terkini dalam prosedur pengumpulan data. Peneliti menggunakan beberapa strategi pengumpulan data untuk memperoleh data dari sumber yang sama dengan menggunakan metodologi trigulasi. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, yang memerlukan wawancara dan mendokumentasikan berbagai sumber data pada waktu yang sama.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data, menurut Bogdan, adalah proses mencari dan menyusun secara cermat data yang dikumpulkan dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain sehingga dapat dengan mudah dipahami dan dibagikan kepada orang lain.<sup>77</sup> Analisis data dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian dalam menganalisis dan menginterpretasikan data .

<sup>76</sup>Nur Hikmatul Auliya dkk., hlm 150.

<sup>77</sup> Nur Hikmatul Auliya dkk., hlm 161.

peneliti akan menggunakan pendekatan analisis Miles dan Huberman antara lain yaitu :<sup>78</sup>

### 1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data dalam penelitian kualitatif biasanya dikumpulkan dalam bentuk narasi deskriptif kualitatif, dan reduksi data adalah proses terus-menerus memilih dan memanipulasi data yang muncul dari catatan lapangan. Proses menajamkan, mengkategorikan, mengarahkan, menghilangkan yang berlebihan, dan mengatur data sehingga dapat ditarik kesimpulan dan dikonfirmasi yang dikenal dengan reduksi data. Melalui seleksi dan reduksi data yang cermat, data kualitatif dapat diklarifikasi dan diubah dengan berbagai cara. Dengan meringkasnya, memberikan deskripsi yang ringkas, mengelompokkannya ke dalam kategori yang lebih besar, dan lain sebagainya.

### 2. Penyajian Data (Data Display)

Presentasi yang dimaksud menawarkan kumpulan data yang sistematis yang memungkinkan untuk inferensi dan tindakan yang mungkin dilakukan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berbentuk ringkasan singkat, bagan, korelasi antar kategori, flowcard, dan sejenisnya. Karena fenomena sosial bersifat kompleks dan dinamis, akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dengan menampilkan data, meskipun dalam praktiknya tidak sesederhana yang ditemukan di lapangan. Akibatnya, apa yang ditemukan saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung beberapa lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Oleh karena itu, ketika terjun ke lapangan, apakah masih merupakan pengembangan potensial atau tidak, peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan.

### 3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Menyimpulkan dan memverifikasi hasil analisis data kualitatif adalah tahap ketiga. Temuan awal masih bersifat sementara dan dapat direvisi jika tidak diperoleh data yang memadai untuk mendukung langkah

<sup>78</sup>Nur Hikmatul Auliya dkk., hlm 178.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pengumpulan data selanjutnya. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan adalah penemuan baru yang belum pernah dibuat sebelumnya. Penemuan dapat berupa deskripsi atau gambaran tentang sesuatu yang dulunya tidak jelas atau gelap, tetapi sekarang menjadi jelas sebagai hasil penelitian. Mereka juga bisa menjadi hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif kualitatif akan digunakan untuk menggambarkan kesulitan-kesulitan yang ada saat ini dengan tenang dan kemudian mengkajinya sebelum memasuki lapangan dan selama di lapangan. Penulis akan memanfaatkan pendekatan ini untuk menggambarkan data yang diperoleh tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Bank Syariah Indonesia dan Bank Syariah KC - Jambi Gatot Subroto

Pada 1 Februari 2021 yaitu 19 Jumadil Akhir 1442 H, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah melebur menjadi satu organisasi yang kemudian dikenal dengan nama Bank Syariah Indonesia (BSI). Ketiga bank syariah akan menggabungkan kekuatan mereka melalui merger ini untuk menawarkan layanan yang lebih komprehensif, klien yang lebih besar, dan basis permodalan yang lebih kuat. Bank Syariah Indonesia termotivasi untuk mampu bersaing di skala dunia karena sinergi dengan induk perusahaan (Mandiri, BNI, dan BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN.<sup>79</sup>

Sebelum adanya BSI Area Jambi KC - Gatot Subroto, dulunya adalah kantor PT. Bank Syariah Mandiri kantor Area Jambi berdiri pada tahun 2003 Dulunya kantor PT. Bank Syariah Mandiri yang saat itu bertempat di Jl. Dokter Sutomo di Kota Jambi. Kemudian pada tahun 2006 dibuka kembali seiring dengan ekspansi konsumen yang melakukan bisnis di BSM sendiri. Karena pertumbuhan aset yang dimiliki, Bank Syariah Mandiri juga berkembang, dan gedung di Jl. Gatot Subroto direlokasi pada tahun 2016. Layanan ini berkembang dengan sukses berkat penampilannya yang segar dan kenyamanan konsumen yang lebih baik. Nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri di wilayah Jambi masih terus berkembang sehingga aset bank bisa berkembang pesat. Alhasil, pada 2018 dilakukan renovasi agar area lebih luas dan nyaman bagi pelanggan.<sup>80</sup>

##### 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC – Jambi Gatot Subroto

<sup>79</sup> "Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia," diakses 28 Oktober 2022, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

<sup>80</sup> Ade Mulyawan, "Wawancara Dengan Service Manager," 10 November 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Visi
 

“Menjadikan Bank Syariah Indonesia menjadi top 10 global islamic Bank”
- b. Misi
  - 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia.
  - 2) Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank brdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
  - 3) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
  - 4) Top 5 bank yang paling profitable di indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
  - 5) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia.
  - 6) Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memperdayakan masyarakat serta berkomiten pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>81</sup>

### 3. Tata Nilai dan Budaya Kerja

Dalam melakukan pekerjaannya pada Bank Syariah Indonesia pada dasarnya mengambil hukum syariat islam yaitu Al-Qur'an dan Hadist, seluru pegawai BSI Syariah harus juga memiliki tata nilai dalam bekerja Al-Qur'an dan Hadist harus menjadi panduan dalam setiap perilakunya dalam bekerja tata nilai ini digunakan dalam budaya kerja BSI syariah. BSI syariah menjadikan “AKHLAK” sebgaia nilai perusahaan selaras dengan surat Edaran Kementrian BUMN No. SE-7/MBU/07/2020 yang mewajibkan setiap BUMN mengimplentasikan nilai-nilai utama tersebut sebagai dasar pembentukan karakter SDM, antara lain yaitu :<sup>82</sup>

- a. Amanah

<sup>81</sup> “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia.”

<sup>82</sup> Ummi, “Wawancara Customer Service BSI Area Jambi,” 11 Oktober 1022.



Amanah, yang secara harfiah diterjemahkan menjadi "dapat dipercaya," adalah salah satu kualitas penting dari Nabi Muhammad SAW. Dalam budaya kerja BSI, kepercayaan digambarkan sebagai “melaksanakan tugas dan komitmen dengan penuh tanggung jawab untuk mendapatkan hasil yang optimal”.

b. Kompeten

Memiliki kualitas kompeten yang handal dalam ayat di sebut dengan memiliki kekuasaan disebut memiliki "qowiyyun", yang berarti memiliki sifat yang dapat dipercaya dan kompeten. Itu adalah kekuatan dan kapasitas untuk melaksanakan tanggung jawab mereka.

c. Harmonis

Saling menghargai dan menghormati keragaman, serta rasa damai, cinta, atau harapan dan kasih sayang, semuanya diperlukan agar mereka dapat secara konsisten dalam pekerjaannya supaya mendapatkan berkah Allah SWT.

d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kebutuhan bangsa dan negara mengandung komitmen untuk membela hak-hak rakyat, menjaga keutuhan wilayah, dan menegakkan persatuan nasional.

e. Adaptif

BSI Syariah terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

f. Kolaboratif

Setiap muslim dituntut untuk berusaha agar tercipta sistem kerjasama yang berjalan dengan baik. Dalam Islam, kerja keras juga dikenal sebagai ikhtiar, dan itu adalah persyaratan untuk mencapai tujuan dan melakukan upaya yang tulus dalam melakukan segala sesuatu semata-mata karena Allah SWT.

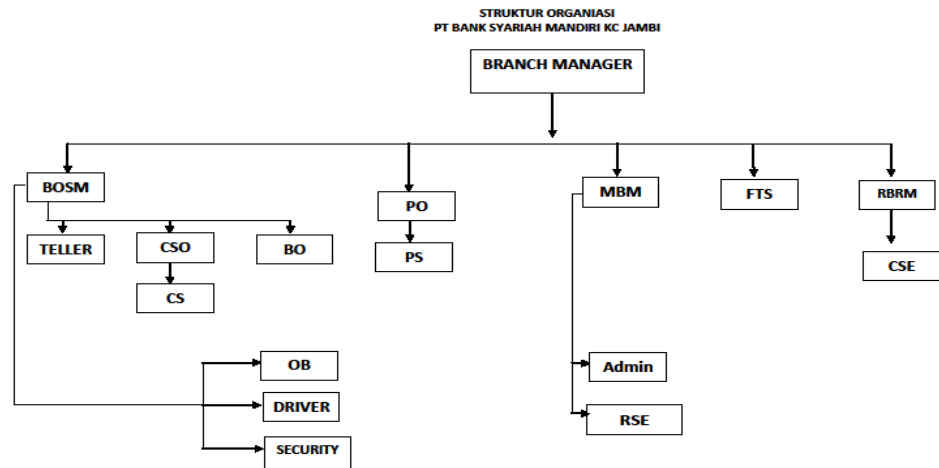
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



#### 4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC – Jambi Gataot Subroto

##### a. Struktur Organisasi



Gambar 1.4 Sturktur organisasi

##### b. Job Description Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC – Gatot Subroto

###### 1. Brach Manager

Pemimpin cabang yang membawahi seluruh divisi dan membawahi seluruh berjalannya sistem operasional perbankan di tingkat kantor cabang.

###### 2. Branch Operasional & Service Manager (BOSM)

Jabatan yang bertugas memastikan transaksi operasional sehari-hari sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, memastikan semua tugas administrasi, dokumentasi, dan pengarsipan dilakukan sesuai dengan undang-undang yang berlaku, dan memastikan kecukupan likuiditas, seperti dijelaskan di bawah BOSM, antara lain :<sup>83</sup>

###### a. Teller

<sup>83</sup> "Wawancara Dengan Service Manager."

berwenang untuk memberikan nasabah penyetoran dan penarikan baik tunai maupun non tunai serta transaksi lainnya sesuai dengan pedoman yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik.

b. Costumer Service Officer (CSO)

Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau di tujukan untuk memberikan kepuasan melalui peayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masaah yang sedang dihadapi.

c. Costumer Service

Berwenang melayani pelanggan dengan memberikan informasi produk, serta menerima dan menangani keluhan pelanggan dan berkoordinasi dengan pihak terkait untuk menyelesaikan, memahami produk layanan terkait operasional layanan pelanggan.

d. Back Office (BO)

Bertanggung jawab dalam mengurus laporan-laporan penjualan atau pemasaran, keuangan serta masalah administrasi

e. Office Boy (OB)

Pekerjaan yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan tempat kerja terutama berkaitan dengan layanan pelanggan, menyiapkan alat dan perlengkapan untuk membuat pekerjaan lebih nyaman dan nyaman bagi karyawan, dan membantu staf garis depan dengan memfotokopi dokumen dan barang-barang penting untuk operasi bank.

f. Driver

Driver bertugas mengantar atau menjemput pegawai yang dinas luar yang terait dengan hal tersebut dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

menjamin kendaraan dinas, kendaraan operasional selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, roda kendaraan, mesin kendaraan, kunci-kunci untuk siap siaga bila ada kerusakan di tengah perjalanan.

g. Security

Selain memberikan layanan terbaik kepada pelanggan sesuai dengan standar dan ketentuan layanan yang ditetapkan dan menjalankan peran menjaga uang atau barang berharga, keamanan bertanggung jawab untuk menegakkan keamanan dan ketertiban di tempat kerja.

3. Purchase Order (PO)

Posisi karyawan yang bertugas menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan, bank merupakan tempat menyimpan dan berinvestasi, nasabah memiliki keuntungan berupa bagi hasil dan keamanan uangnya, serta nasabah juga dapat melakukan transaksi pembayaran dengan mudah lewat tabungan.

a. Purchas Service (PS)

Posisi ini bertugas untuk mempromosikan produk perbankan berupa tabungan. Deposito dan giro, membuka rekening tabungan baru (Akuisisi) dan mempertahankan nasabah agar tetap menyimpan uang di bank (loyal) mengajak nasabah untuk top up tabungan (Retensi).

4. Micro Banking Manager (MBM)

Micro Banking Manager bertanggung jawab untuk mencapai tujuan pembiayaan outlet toko mikro melalui staf pengelola di outlet toko mikro, melacak klien pembiayaan saat ini, membimbing dan melatih staf di outlet warung mikro, dan membantu pemecahan masalah di sana.

a. Admin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Bertugas untuk melaksanakan keadministrasian pembiayaan, melaksanakan perhitungan nasabah, margin, denda, dan biaya administrasi sesuai dengan yang berlaku, pencatatan setiap realisasi, jatuh tempo, jadwal pembayaran dan mengklarifikasikan jenisn pembiayaan dan meneliti permohonan dengan segala aspek.

b. Retail Banking Excecutive (RSE)

Bertanggung jawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan, menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan, rencana produktifitas), mengatur jadwal yang efektif demi tercapainya pertemuan dan negosiasi, membuat daftar list seluruh klien dalam sistem dan informasi yang dibutuhkan seperti harga, kode dan segmen, kegiatan prospeeting bersama kelompok individu dan kemampuan menjual dengan personil sale.

5. Retail Banking Relationship Manager (RBRM)

Posisi yang bertugas membawahi marketing CSE, dan pada unit RBRM merupakan ujung tombak pembiayaan retail/costumer pada bank.

**5. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC – Gatot Subroto**

Adapun produk dan layanan Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC – Gatot Subroto, yaitu seperti yang di bawa ini:

Tabel 2. Produk dan layanan Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC – Gatot Subroto

**No Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia**

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | BSI Tabungan Valas               |
| 2 | BSI Tabungan Haji Indonesia      |
| 3 | BSI Tabungan Haji Muda Indonesia |

- 4 BSI Griya Simuda
- 5 Tabungan
- 6 Haji dan Umroh
- 7 Pembiayaan
- 8 Investasi
- 9 Transaksi
- 10 Emas
- 11 Bisnis / Wirausaha
- 12 Prioritas

a. BSI Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikkan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai dengan kebutuhan Bank, abungan dengan pilihan akad *Wadiah Yad Dhamanah* atau *Mudharabah Muthlaqah* dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank.

b. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah*. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

c. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah*. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi)

d. BSI Griya Simuda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan *plafond* pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

e. Tabungan

Beragam produk tabungan yang sesuai dengan prinsip syariah sebagai berikut :

1) BSI Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat aatau sesuai ketentuan Bank

2) BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah

3) BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM..

4) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.<sup>84</sup>

5) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking.

<sup>84</sup> "Wawancara Customer Service BSI Area Jambi."



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### 6) 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.

#### 7) BSI Tabungan Pensiun

Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerja sama dengan Bank.

#### 8) BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan rekening dana nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di pasar syariah.

#### 9) BSI Tabungan *Smart*

*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 Tepenas kolektif

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

#### 12) BSI Tabungan *Payroll*



Tabungan khusus merupakan produk turunan dari tab Wadiah/Mudharabah Reguler yang di khususkan untuk masalah payroll dan nasabah migran.

13) BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa yang pada tepatnya perguruan tinggi Negri atau Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) dan juga pada pegawai, anggota perusahaan, lembaga, assosiasi, organisasi, serta profesi yang bekerja sama dengan bank.

14) BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

15) BSI Tabungan Simpanan pelajar

Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklus keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

16) BSI Tabungan *Easy Wadiah*

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas dikantor bank atau melalui ATM.

17) BSI Tabungan Berencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

18) Rekening Autosave dan Qurban

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Fitur tabungan Bank Syariah Indonesia yang memudahkan nasabah yang ingin menabung dana Qurban secara otomatis via BSI Mobile. Dilengkapi juga dengan fitur pembelian hewan Qurban melalui penyelenggaraan Qurban yang merupakan rekanan bank.

f. Haji dan umroh

Berdasarkan prinsip syariah dan menggunakan akad Wadiah dan Mudharabah, tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk semua kalangan usia. Jika terdaftar di Siskohat, tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan, kemampuan kartu ATM, dan kemampuan E-Channel (mendapat porsi).

g. Pembiayaan

Beragam pembiayaan yang tersedia pada bank syariah indonesia di antaranya adalah seperti multifinance, pembiayaan rekening koran syariah, agency, pembiayaan kerja modal, refinancing, pembiayaan investasi.

h. Investasi

Berbagai macam investasi yang tersedia di bank syariah indonesia antara lain bancassurance, SBSN Ritel, cash waqt Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel, Referral Retail Brokerage, Sukuk Negara Ritel Seri SRO16).

i. Transaksi

Transaksi di bank syariah indonesia ada terbagi dua antara lain BSI giro valas dan BSI giro rupiah.

j. Emas

Layanan emas di BSI juga terbagi dua antara lain, BSI gadai emas dan BSI cicil emas.

k. Bisnis/Wirausaha

Untuk bisnis dan wirausaha bank syariah indonesia juga menyediakan seperti BSI giro optimal, BSI bank garansi, BSI cash

management, BSI pembiayaan, Investasi, BSI deposito ekspor SDA, BSI giro pemerintah, BSI giro ekspor SDA, Giro Vostro, Bank guarantee under counter guarantee, jasa penagih transaksi trade finance antar bank, pembiayaan yang di terima PYD, SIF (Supply Infrastructure Financeng), BPJS Kesehatan, Talenta Wirausaha BSI.

#### 1. Prioritas

Layanan prioritas di bank syariah indonesia antara lain BSI Private, Safe Deposito Box (SDB), dan BSI Prioritas.

Sebagai mana paparan di atas memiliki pengelolaan keuangan yang lebih terencana adalah salah satu alasan kita harus menabung. Perencanaan keuangan dapat dibuat lebih fokus dan konsisten dengan menyimpan uang di bank, terutama dengan memilih produk tabungan berjangka. Selain itu, kita langsung mengembangkan kedisiplinan saat melakukan perencanaan keuangan, sangat besar manfaat menabung, dengan menabung, seseorang dapat menutup semua pengeluaran jangka panjangnya dan melindungi uangnya dari inflasi. Selain itu, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, menabung dapat meningkatkan nilai uang.

### B. Hasil Penelitian

#### 1. Strategi Meningkatkan Kualitas pelayanan Islami Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC – Gatoto Subroto

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti bahwasanya pelayanan terhadap nasabah itu sangatlah penting, yang dimana peta persaingan perbankan yang saat ini kian ketat. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia harus mampu bersaing dan menghadapi tantangan prekonomian saat ini demi mencapai kesejahteraan masyarakat indonesia apalagi indonesia merupakan mayoritas muslim terbesar di dunia, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia demi menghadirkan dan memberikan kepuasan terhadap nasabahnya sehingga timbulah loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah

indonesia karena nasabah yang loyal akan memberikan keuntungan yang besar bagi Bank Syariah Indonesia.

Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan jasa keuangan untuk mempertahankan dan memajukan perusahaannya supaya mendapatkan citra yang baik bagi para pelanggannya, di balik kesuksesan perusahaan tentu ada strategi yang mesti di jalankan oleh perusahaan dan strategi tersebut berbeda-beda antar perusahaan demi bersaing untuk memajukan perusahaan

Adapun peneliti mewawancarai pegawai Bank Syariah Indonesia mengenai apa strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya, adapun yang di katakan oleh bapak Ade Mulyawan selaku Service Manager :

”Bank syariah indonesia memiliki strategi yaitu dengan menerapkan konsep *Ultimate Service as Business Acceleration* dengan berjalannya pelayanan yang sesuai dengan SOP serta bertujuan untuk mewujudkan Visi dan Missi Bank Syariah Indonesia dengan peningkatan dari aspek, People, Service Proses, Phsyical, dan Business Contribution.”<sup>85</sup>

Adapun peneliti juga mewawancarai Customer Service terkait strategi meningkatkan kualitas pelayanan, adapun yang dikatakan oleh ibu Ummi selaku Customer Service :

”Untuk strategi meningkatkan kualitas pelayanan disini melakukan monitoring dan evaluasi setiap hari demi mencapai pelayanan yang Ultimate Service serta selalu mengikuti peraturan standar operasional perusahaan”<sup>86</sup>

Untuk memberikan pelayanan yang Ultimate Service pegawai perusahaan harus dapat bekerja sama dan kampak dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya.

Demi kelancaran sebuah perusahaan perbankan, perlu menjalankan Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang sangat berguna untuk

<sup>85</sup> Ade mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager,” 10 November 2022

<sup>86</sup> Umami, “Wawancara Customer Service BSI Area Jambi,” 11 Oktober 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



kelangsungan operasional serta dapat menjaga kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dikarenakan umur Bank Syariah Indonesia masih tergolong sangat muda, karena baru didirikan pada tahun 2021 BSI harus membuktikan bahwa kinerjanya harus gemilang dan mampu bersaing dengan bank konvensional, dengan konsep *Ultimate Service as Business Acceleration* merupakan layanan baru yang di berikan oleh Bank Syariah Indonesia demi menghadapi Covid-19 saat ini, virus Covid-19 merupakan tantangan bagi Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC – Gatot Subroto demi mencapainya kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi nasabahnya.

Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC- Gatot Subroto, yaitu dengan memberikan layanan dengan konsep *Ultimate Service as Business Acceleration* yang terdiri dari 4 (empat) aspek, yaitu :

a. People

Ini berkaitan dengan faktor internal, khususnya pekerja BSI dan dari sumber daya manusia. Karyawan BSI diharapkan menunjukkan tingkat rasa hormat dan keramahan tertinggi, dan program pelatihan digunakan untuk mengembangkan anggota staf yang terampil dan bersemangat, dan dapat bekerja dengan cepat dan efisien sambil tetap memiliki pengalaman dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

b. Physical

Ruang tunggu atau ruang tempat pengantrian nasabah di Bank Syariah Indonesia Area Jambi bersih, aman, dan menyenangkan dengan tata ruang yang rapi sebagai fitur layanan dalam fasilitas ruangan, sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi di BSI. Selain itu, BSI Area Jambi selalu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



menawarkan pelayanan yang prima. yang terbaik untuk kenyamanan pelanggan di masa Covid-19 sekarang dengan menawarkan tempat cuci tangan, kursi antrean yang ditempatkan secara merata serta ada pembatasnya, dan masker untuk pelanggan yang lupa membawa masker.

c. Business Contribution

Komponen layanan ini berkaitan dengan penawaran yang dilakukan kepada nasabah dengan penawaran akad yang cocok untuk menjalankan bisnis nasabah dengan sistem kerja sama sesuai dengan peraturan syariat islam dan OJK dan pihak lain yang membantu Bank Syariah Indonesia membangun bisnis yang berkelanjutan.

d. Service Process

merupakan komponen layanan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memperlancar proses transaksi. Ini adalah komponen penting dari organisasi yang menyediakan layanan keuangan karena memungkinkan pengiriman layanan yang cepat dan nyaman di mana saja.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan “pelayanan” adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan mengacu pada segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Bank Syariah Indonesia KC-Gatot Subroto Jambi menggunakan teknik CARTER sebagai bagian dari rencananya untuk meningkatkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan nasabah, ada pun sebagai berikut :

a. Compliance

Compliance atau kepatuhan syariah adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi pelayanannya dengan hukum islam dan beroperasi di bawah hukum prinsip perbankan islam, bank syariah harus sesuai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dengan prinsip-prinsip islam dari produk hingga akad yang di gunakan dan pelayanannya pun harus sesuai syariat islam sesuai dengan Al-qur'an dan Hadist nabi.

Dalam menjalankan operasional perusahaan hendaknya bank syariah memperhatikan hukum yang di syariatkan islam adapun peneliti mewawancarai bapak Ade Mulyawan selaku manager service mengatakan :

“Bank syariah indonesia area jambi selalu memperhatikan dan menerapkan hukum-hukum syariat islam dalam menjalankan bisnis dengan nasabah sehingga menimbulkan keberkahan bagi sesama pihak bank maupun pihak konsumen”<sup>87</sup>

Adapun peneliti juga mewawancarai ibu Ummi selaku Costumer Service mengenai Compliance :

“sejauh ini bank syariah indonesia area jambi selalu menjalankan bisnis dengan syariat islam misal saat datang waktu sholat maka semua transaksi di hentikan dan memenuhi kewajiban sholat terlebih dahulu”<sup>88</sup>

Adapun peneliti juga mewawancarai nasabah BSI area jambi terkait dengan Compliance :

“Bank syariah indoenia aera jambi saya akui sangat sesuai dengan prinsip islam dan saya sangat nyaman bertransaksi di bank syariah indonesia”<sup>89</sup>

Dari beberapa paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia area jambi sangat sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yang berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadist.

#### **b. Assurance**

<sup>87</sup> Ade Mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager,” 10 November 2022

<sup>88</sup> Umami, “Wawancara Customer Service BSI Area Jambi,” 11 November 2022

<sup>89</sup> Mursalin, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Assurance adalah kapasitas untuk meningkatkan keahlian pekerja yang dapat diandalkan dalam menyelesaikan keluhan konsumen dan memberikan bantuan yang ramah dan penuh hormat.

Terkait dengan Assurance peneliti mewawancarai langsung dengan bapak Ade Mulyawan selaku Manager Service di kesempatan ini mengatakan :

“Bank Syariah Indonesia Area Jambi memberikan layanan dengan konsep Ultimate Service as Business Acceleration pada people, Dengan memberikan perhatian penuh kepada nasabah dan menawarkan layanan dengan penuh semangat, kegembiraan, dan sepenuh hati, petugas frontline diberi pelatihan agar dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sekaligus menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank”<sup>90</sup>

Selanjutnya peneliti mewawancarai ibu Ummi selaku Customer Service mengenai Assurance :

“Kami akan selalu memberikan perhatian lebih terhadap nasabah dan kami selalu menjaga privasi nasabah sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan”<sup>91</sup>

Adapun selanjutnya peneliti mewawancarai nasabah BSI Area Jambi di kesempatan ini mengatakan :

“sejauh ini saya bertransaksi di BSI Area Jambi tidak ada kendala dan saya merasa aman bertransaksi di bank syariah di karenakan karyawannya yang bersikap amanah”<sup>92</sup>

Dari pembahasan di atas artinya Assurance adalah kemampuan untuk menyediakan perkhidmatan untuk memastikan keselamatan pelanggan dengan sikap pekerja yang mesra dan sopan. Ini boleh menarik perhatian dan membentuk hubungan baik kedua-dua pihak. Bahagian ini merupakan sebahagian dari pada etika perdagangan yang mesti dijalankan oleh setiap

<sup>90</sup> Ade Mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager.” 10 November 2022

<sup>91</sup> Umami, “Wawancara Customer Service BSI Area Jambi.” 11 November 2022

<sup>92</sup> Dewi Bela, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.



orang Islam.<sup>93</sup> Bank Syariah Indonesia Area Jambi boleh dikatakan baik dalam segi Assurance.

### c. Realibility

adalah kapasitas untuk memberikan layanan lebih cepat, akurat, memuaskan, dan tepat waktu. Karena tujuan pelayanan adalah untuk memuaskan konsumen, maka sangat penting bagi organisasi perbankan syariah untuk memberikan kepuasan nasabah.

Adapun mengenai hal yang di atas peneliti mewawancarai bapak Ade Mulyawan selaku Manager Service di BSI Area Jambi mengatakan :

“Standar baku pelayanan Bank Syariah Indonesia Area Jambi memberikan pelayanan dengan aspek salah satunya dengan datang tepat waktu dan mulai bekerja tepat waktu serta pengembangan dari People karyawan yaitu membentuk sikap yang ramah dan bersemangat dalam bekerja, Physical membentuk ruangan yang nyaman, dan Service Process supaya mempercepat transaksi sehingga nasabah merasa puas”<sup>94</sup>

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai ibu Umami selaku Customer Service mengatakan bahwa :

“pelayanan di BSI disini para pegawai selalu berusaha mempercepat proses transaksi dan disiplin datang ke tempat kerja tepat waktu sehingga pelayanan bisa berjalan dengan lancar”<sup>95</sup>

Jadi dalam hal Realibility Bank Syariah Indonesia berusaha meningkatkan dari beberapa aspek yaitu :

#### a. People

Yaitu meningkatkan kualitas para pegawai dengan memberikan pelatihan terhadap para pegawai supaya bisa

<sup>93</sup> Kustin Hartini, Gita Meilani, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja | Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi,” *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 2019, <http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view/80>.

<sup>94</sup> Ade Mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager,” 10 November 2022

<sup>95</sup> Umami, “Wawancara Customer Service BSI Area Jambi,” 11 November 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

melayani para konsumen dengan cepat dan tepat serta penuh rasa hormat terhadap pelanggan sehingga menimbulkan citra yang baik bagi perusahaan.

b. Physical

Membentuk tata ruang yang nyaman bagi nasabah, dengan memberikan fasilitas ruangan kursi yang enak di duduki ruangan yang ber AC, serta menyediakan alat cuci tangan dan masker supaya terhindar dari penyakit.

c. Service Proses

Yang dimaksud adalah mengacu pada pemberian produk digital, informasi rekening, transfer, rencana pembayaran, penarikan tunai, dan pembelian seperti pembelian Voucher HP, serta menyediakan layanan digital seperti pembukaan rekening melalui aplikasi BSI Mobile.

**d. Tangibles**

Adalah kemampuan untuk menghadirkan fasilitas yang nyata, meningkatkan keadaan bangunan yang rapi, nyaman dan interior yang menarik, parkir yang aman dan fasilitas lain yang memadai yang akan menimbulkan kedamaian dan kenyamanan pada pelanggan.

Selanjutnya peneliti mewawancarai langsung dengan bapak Ade Mulyawan selaku Manager Service di BSI Area Jambi, mengatakan :

”untuk mengukur fasilitas dari kantor cabang, biasanya setiap enam bulan sekali pihak internal dari perusahaan survei peningkatan kualitas dari kantor-kantor cabang”<sup>96</sup>

Adapun peneliti juga mewawancarai ibu Ummi selaku Customer Service di BSI Area Jambi, mengatakan :

”sejauh ini untuk letak BSI Area Jambi cukup strategis dan bentuk ruang yang nyaman serta adanya lahan parkir yang cukup buat pengendara motor dan mobil bagi nasabah BSI”<sup>97</sup>

<sup>96</sup> Ade Mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager,” 10 November 2022

<sup>97</sup> Umami, “Wawancara Customer Service BSI Area Jambi,” 11 November 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Adapun juga peneliti mewawancarai nasabah BSI Area Jambi tentang Tangibles :

”kalo soal tempat dan kebersihan itu lumayan bagus, tapi saran kedepannya lebih di tingkatkan lagi dalam hal parkir yang kurang mendekat kata bagus, sebab parkir mobil yang terkadang mengganggu jalan lalu lintas pengendara yang lain akibat kurangnya tempat parkir buat mobil”<sup>98</sup>

Tentang masalah ini peneliti mewawancarai langsung dengan Satpam BSI Area Jambi dengan lahan parkir serta keamanan kendaraan para nasabah yaitu bapak Edy Hermansah :

“daisini kami menerapkan dengan mengadakan tukang parkir untuk menyusun kendaraan roda dua dan empat yang akan bertransaksi di kantor BSI dan demi keamanan kendaraan nasabah serta tidak membuat macet kendaraan yang melintas”<sup>99</sup>

Dari paparan di atas bahwa dari sisi Tangibles BSI Area Jambi cukup baik hanya saja ada keluhan dari nasabah tentang lahan parkir namun BSI Area Jambi bekerja sama dengan pihak parkir supaya kendaraan para nasabah tersusun rapi dan tidak mengganggu pengguna jalan yang lainnya.

#### e. Empathy

Empati adalah kemampuan untuk membangun hubungan, melakukan percakapan yang efektif, dan memahami tuntutan pelanggan. Kadang-kadang disebut sebagai perhatian pribadi atau individu kepada konsumen karena melibatkan menempatkan diri pada posisi pelanggan.

Tentang Empathy peneliti mewawancarai langsung bapak Ade Mulyawan selaku Manager Service di BSI Area Jambi, mengatakan :

<sup>98</sup> Abdul Mutholib “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>99</sup> Edy Hermansyah, “Wawancara Dengan Security BSI Area Jambi,” 10 November 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“BSI Area Jambi berusaha membangun hubungan yang baik kepada nasabah setiap hubungannya dan keluhan dari setiap nasabah terpenuhi/terselesaikan”<sup>100</sup>

Adapun peneliti juga mewawancarai ibu Ummi selaku Customer Service di BSI Area Jambi, mengatakan :

“Selalu memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah serta mendengar setiap keluhan nasabah serta senyum dan sapa kepada nasabah supaya nasabah merasa nyaman bertransaksi di BSI”<sup>101</sup>

Selanjutnya peneliti mewawancarai nasabah BSI Area Jambi tentang Empathy, mengatakan :

“sangat puas dengan pelayanan BSI Area Jambi para karyawannya pada ramah dan sopan santun dan juga tidak lupa pada label syariahnya selalu mengucapkan salam dan pakaian para pegawai sopan serta tidak melanggar syariat islam”<sup>102</sup>

Berdasarkan sikap Empathy dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia Area Jambi memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

#### **f. Responsiviness**

adalah kapasitas untuk meningkatkan kecepatan di mana staf yang bertugas dapat menanggapi permintaan nasabah, untuk selalu tersedia dan bersedia membantu pelanggan yang membutuhkan, dan dengan cepat menangani keluhan konsumen.

Dalam hal Responsiviness peneliti mewaancarai langsung dengan bapak Ade Mulyawan selaku Manager Service di BSI Area Jambi, mengatakan :

“di era digital sekarang BSI menghadirkan BSI Mobile yang dimana mempermudah transaksi bagi nasabahnya serta untuk

<sup>100</sup> Ade Mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager,” 10 November

<sup>101</sup> Umami, “Wawancara Customer Service BSI Area Jambi,” 11 November

<sup>102</sup> Suryanti, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pengaduan bisa juga melalui pengaduan online bisa dari Web resmi BSI, Instagram, Whatshap, atau menghubungi BSI Call Center dengan nomor 14040”<sup>103</sup>

Dan selanjutnya peneliti mewawancarai langsung dengan ibu Ummi selaku Customer Service di BSI Area Jambi, mengatakan :

“berusaha menangani keluhan nasabah dengan cepat dan menunjukkan rasa empati serta komunikasi yang baik dengan nasabah sehingga nasabah merasa di pedulikan, meminta maaf kepada nasabah apabila terjadi sesuatu yang tidak mengenakan”<sup>104</sup>

Adapun peneliti juga mewawancarai nasabah BSI Area Jambi dengan kesempatan wawancara ini, mengatakan :

“saat bertransaksi di BSI Area Jambi diwajibkan memakai masker, namun saya lupa membawanya, tapi alhamdulillah berkat pededuliaan karyawan bank saya di beri masker”<sup>105</sup>

Dari paparan di atas menyimpulkan bahwa pelayanan di BSI Area Jambi sangat sigap dan tanggap atas melayani dan mengatasi keluhan para pelanggannya, berupaya melayani nasabah dengan tulus, hal ini lah yang membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan dan hal ini pun harus dijaga supaya pelanggan menjadi nyaman dan loyal bertransaksi di BSI Area Jambi.

Oleh karena itu BSI adalah Pelayanan publik yang merupakan penyediaan layanan berbasis kebutuhan kepada individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan prinsip dan pedoman dasar yang ditetapkan.<sup>106</sup>

Bank Syariah Indonesia di masa Covid-19 ini selalu menaati peraturan dari pemerintah demi mengurangi kasus terampaknya virus Covid

<sup>103</sup> Ade Mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager,” 10 November 2022

<sup>104</sup> Umami, “Wawancara Customer Service BSI Area Jambi,” 11 November 2022

<sup>105</sup> Asma, “Wawancara Dengan Nasabah BSI,” 11 Oktober 2022.

<sup>106</sup> Domingos Lino Ximines Belo dan Christine Diah Wahyuningsi, “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang),” *Public Service and Governance Journal* 2, no. 02 (1 Juli 2021): 17–23, <https://doi.org/10.56444/psgj.v2i02.2273>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

walaupun kasusnya sudah menurun kita harus tetap menjaga protokol kesehatan supaya tidak terjadi gelombang pengelompokan kasus yang serupa di masa yang akan datang.

Untuk pelayanan di masa Covid-19 ini peneliti mewawancarai bapak Ade Mulyawan selaku Manager Service, mengatakan :

”untuk pelayanan di sini semua alat di sediakan dari tempat pencuci tangan, masker, vitamin, serta tempat duduk yang di kasi tanda supaya para nasabah tidak duduk berdekatan dan selalu menjaga jarak”<sup>107</sup>

Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC- Gatot Subroto melakukan strategi dengan konsep *Ultimate Service as Business Acceleration* dengan cara sesuai dengan budaya kerja BSI yaitu AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) demi mewujudkan Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Adapun aspek dari *Ultimate Service as Business Acceleration* adalah :

1. Aspek People
2. Aspek Service Process
3. Aspek Physical
4. Aspek Business Contribution

## 2. Kendala Yang di Hadapi BSI Area Jambi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanannya dan Solusinya

Pengertian kualitas pelayanan pelanggan adalah upaya suatu proses sadar dan terencana yang di lakukan oleh organisasi yang ingin agar produk atau jasanya tetap dapat menang persaingan melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada pelanggan dan di lakukannya sebagai integral dari proses menentukan visi, misi, dan strategi serta sistem yang diterapkan dalam organisasi.<sup>108</sup>

Sebagai upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, BSI melakukan transformasi layanan melalui customer engagement, shifting transaction to digital dan simplikasi service proses, BSI

<sup>107</sup> Ade Mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager,” 10 November 2022

<sup>108</sup> *Pelayanan Prima Perpajakan*, hlm 37.

memanfaatkan kecanggihan layanan syariah melalui digital di karenakan Era Covid-19 mengharuskan dan merubah gaya pola konsumen ke ara digital demi mengurangi kasus Covid-19, dan tidak terlepas dari peran digital dalam bentuk layanan syariah, proses ini harus sejalan dengan Visi BSI untuk menjadi “Top 10 Gobal Islamic Bank” dalam meningkatkan layanannya BSI memiliki konsep Ultimate Service as Business Acceleration, yaitu berupa melakukan peningkatan dari sisi physical (premises), people (pegawai), service process dan business contribution.

Service yang diberikan harus ultimate, dengan strong point :

1. Layanan semakin baik dan cepat.
2. Penuh energi dan kehangatan dalam melayani.
3. Memberikan alternatif solusi digital.
4. Meningkatkan fungsi frontliner menjadi financial advisor.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan “pelayanan” adalah pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat penyampaian pelayanan. Kualitas pelayanan mengacu pada segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen.

Dalam hal ini peneliti mewawancarai bapak Ade Mulyawan selaku Manager Service mengenai kendala yang di hadapi BSI Area Jambi dalam melayani nasabah, ia mengatakan :

“Untuk kendala yang di hadapi BSI Area Jambi saat ini ialah bagai mana persahaan memberikan pelayanan yang prima yang konsisten untuk para nasabah”<sup>109</sup>

Begitu juga selanjutnya peneliti mewawancarai ibu Umami selaku Customer Service mengatakan :

“sejauh ini untuk kendala dalam melayani nasabah tidak ada kendala hanya saja kami selalu berusaha melayani dan terus melayani keinginan nasabah untuk bertransaksi”<sup>110</sup>

<sup>109</sup> Ade Mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager,” 10 November 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Tidak mudah bagi perusahaan mempertahankan pelayanannya di masa Covid-19 yang di mana ada pembatasan, bank syariah indonesia konsisten untuk menjaga hubungan bisnis yang baik dengan nasabah, adapun BSI konsisten dengan menjaga perilaku dan etika bisnis diharapkan dapat mencegah berkembangnya hubungan yang tidak wajar dengan para nasabah, atau antara sesama jajaran bank. Dengan tidak bertindak hal yang menuju kerugian antara bank dan nasabah, adapun larangan yang harus di hindari dari bisnis perbankan syariah yaitu :

1. Pelaksanaan terhadap benturan kepentingan
  - a. Jajaran bank wajib menghindarkan diri dari kegiatan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan, kegiatan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan yang wajib di hindari.
  - b. Jajaran bank tiak di perkenankan memberi persetujuan atau meminta persetujuan atas fasilitas pembiayaan, serta tingkat bagi hasil khusus lainnya untuk diri sendiri dan keluarga.
  - c. Jajaran bank harus menghindarkan diri dari kegiatan yang berhubungan dengan suatu organisasi atau individu yang menginginkan terjadinya benturan kepentingan.
2. Larangan Risywah, merupakan praktik pemberian uang atau barang atau iming-iming sesuatu kepada organisasi kelompok atau individual untuk mendapatkan keuntungan.<sup>110</sup> jajaran bank harus mengambil langkah tegas atas setiap bentuk pemberian hadiah atau bingkisan dari nasabah, rekanan atau pihak ketiga lainnya.
3. Kerahasiaan, jajaran bank harus mmenjaga kerahasiaan data bank khusus segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah menyimpan dan simpanannya serta nasabah investor dan investasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

<sup>110</sup> Ummi, "Wawancara Customer Service BSI Area Jambi," 11 November 2022

<sup>111</sup> Aisyah Sumayyah Sumayyah dan Rachmad Risqy Kurniawan Kurniawan, "Larangan Risywah Pada Penerapan Etika Bisnis Islam Di Perbankan Syariah," preprint (Open Science Framework, 8 Desember 2021), hlm 4, <https://doi.org/10.31219/osf.io/6b28n>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





4. Penyalahgunaan Jabaran, jajaran bank dilarang menyalahgunakan wewenang dan mengambil keuntungan, baik langsung maupun tidak langsung, berdasarkan informasi yang dimilinya dari kegiatan bisnis bank.
5. Perilaku Insiders, insiders yang memiliki informasi rahasia tidak diperkenankan megunakan informasi tersebut untuk mengambil keuntungan bagi dirinya sendiri atau keluarganya atau pihak ketiga lainnya.
6. Integrasi Sistem Perbankan, jajaran bank harus memastikan dirinya tidak terlibat tindakan kriminal atau kegiatan tidak legal lainnya yang dapat mengau sistem perbankan, seperti pembiayaan fiktif, pengelapan dana nasabah, penipuan transaksi, pemalsuan data dan sebagainya.
7. Sanksi Pelanggaran atau Ketidak Patuhan, apabila terjadi pelanggaran atau ketidak patuhan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bank Syariah Indonesia Area Jambi harus memiliki langkah untuk mempertahankan kualitas peyanannya dan terus meningkatkan kan pelayanannya daya guna untuk dapat bersaing dan unggul dari persaingan perbankan sesuai dengan Visi menjadi Top 10 Global Islamic Bank dan Misi menjadi perusahaan pilihan para talenta terbaik indonesia, oleh karena itu setiap perusahaan harus dapat bekerja sama dalam menjalankan suatu perusahaan.

Adapun solusi dari kendala yang di hadapi BSI Area Jambi peneliti mewawancarai bapak Ade Mulyawan selaku Manager Service, mengatakan :

“untuk solusi pelayanan BSI yaitu dengan memberikan rasa nyaman terhadap karyawan untuk bekerja supaya pelayanan yang di berikan kepada nasabah dapat optimal dan memuaskan”<sup>112</sup>

<sup>112</sup> Ade Mulyawan, “Wawancara Dengan Service Manager,” 10 November 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Tingkat loyalitas karyawan menunjukkan seberapa baik sebuah perusahaan mengelola sumber daya manusianya. Perusahaan dituntut untuk mendongkrak produktivitas karyawan selain mengurangi turnover.

Terkait dengan praktik ketenagakerjaan dan K3 bagi pegawai telah menciptakan beberapa target pencapaian antara lain :

1. Terjaminnya kesejahteraan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tertuang dalam praturan perusahaan.
2. Terjaminnya kesetaraan gander dalam kesempatan kerja, maupun kesetaraan dalam kesempatan memperoleh pelatihan bagi seluruh pegawai.
3. Penyempurnaan skema fasilitas kesehatan bagi pegawai serta mewujudkan tempat kerja yang layak dan aman bagi seluruh pegawai bank.
4. Terwujudnya kegiatan operasional bank yang berjalan sesuai dengan prosedur dan standar keamanan kerja yang berlau.

Bank Syariah Indonesia senantiasa patuh pada peraturan dan regulasi yang berlaku di bidang ketenagakerjaan, termasuk didalamnya terkait dengan keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Bagi bank, komitmen tersebut sangat penting bagi terciptanya produktivitas kerja yang optimal sehingga pegawai menjadi nyaman dalam bekerja dan dapat memberi pelayanan yang prima bagi nasabahnya.

BSI telah melakukan penyelarasan mekanisme dalam penerapan talent development dengan tujuan mengisi program pengembanganyang tepat dari setiap jenjang jabatan di bank, selain itu BSI juga melakukan talent identification untuk menyaring pegawai berpotensi untuk disiapkan sebagai succesor dalam mendapati posisi kunci.<sup>113</sup>

Pengembangan karier pegawai dilaksanakan secara terstruktur sesuai dengan kelompok jabatan, mulai dari kelompok jabatan pelaksana sampai

<sup>113</sup> "Laporan Tahunan 2021," hlm 256, diakses 18 Januari 2023, <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/ID/258/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dengan kelompok jabatan senior manager. Pelaksanaannya melalui 2 jenjang, yaitu pengembangan karier jalur pelaksana dan jalur pimpinan.

Untuk dapat memotivasi pegawai dalam mencapai target bisnis, Bank juga dapat memberikan program intensif khusus, Reward tersebut mempertimbangkan nominal kompetitif serta menjaga internal equity dan risiko, Bank Syariah Indoensia juga memberikan fasilitas bantuan yaitu beasiswa bagi anak pegawai yang meninggal dunia serta bantuan bagi pegawai yang mengalami musibah bencana alam dan kerusuhan.<sup>114</sup>

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

#### 1. Strategi Meningkatkan Kualitas pelayanan Islami Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC – Gatoto Subroto

Salah satu tantangan terbesar perusahaan dalam bertahan dalam bisnis adalah mempertahankan pelanggan atau pelanggan yang loyal terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan berada pada nilai ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan jasa perusahaan buruk jika tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Islam menekankan rasa hormat timbal balik satu sama lain, dan loyalitas pelanggan dimulai dengan evaluasi konsumen terhadap produk atau layanan yang diterima. Memberikan pelayanan yang baik merupakan kewajiban bagi perusahaan dan pelayanan yang di terima nasabah merupakan penghormatan dan nasabah merasa sangat di perhatikan oleh perusahaan, sebagai mana firman Allah SWT di dalam Al-Qur'an;

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨١﴾

Artinya : “Apabila kamu di beri penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (denganyang serupa).

<sup>114</sup> “Laporan Tahunan 2021,” hlm 257.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.” (Q,S An-Nisa ayat 86).<sup>115</sup>

Dalam strategi meningkatkan kualitas pelayan ada beberapa dimensi, dimensi SERVQUAL, yang juga dikenal sebagai dimensi kualitas layanan yang dieksplorasi oleh Parasuraman, hanya memuat lima (5) dimensi: Responsivines, Tangible, Assurance, Realibility, dan Empathy. Hal ini dilakukan untuk menutupi kelemahan dimensi SERVQUAL. Dengan demikian, Othman dan Owen menambahkan dimensi yang dikenal sebagai Compliance, atau yang kadang disebut sebagai kepatuhan syariah. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik CARTER dari Othman dan Owen.

Bank Syariah Indonesia Area Jambi menggunakan strategi yang sesuai dengan prinsip syariah yaitu dengan metode CARTER dengan nama strategi Ultimate Service as Business Acceleration dengan pengembangan dari aspe People berkaitan dengan sumber daya manusia, Phsyscal berkaitan dengan yang fisik yang tampak dari fasilitas perusahaan yang diberikan, Business Contirbution berupa komponen penawaran akad yang cocok untuk nasabah, dan aspek Service Process dengan peningkat melalui pemanfaatan teknologi digital yaitu dengan solusi digital melalui BSI Mobile.

Metode CARTER yang digunakan BSI Area Jambi pelayanannya sesuai dengan syariat islam muai dari (Compliance) BSI sesuai dengan norma islam dari akad tanpa memakai bunga serta kegiatan yang di berikan, (Assurance) yaitu dengan memberikan perhatian penuh kepada nasabah dan memberikan pelayanan yang penuh semangat, (Realibility) yaitu dengan cara dengan memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan norma sosial, (Tangibles) yaitu dengan menghadiri fasilitas yang nyaman serta parkir kendaraan yang teratur, (Empathy) yaitu dengan membangun hubungan yang baik menunjukkan kepedulian terdap nasabahnya dengan membantu mereka yang kesulitan dalam bertransaksi

<sup>115</sup> *Al-Qur'an dan Terjemahnya.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

di BSI, dan (Responsiviness) yaitu dengan memberikan segala informasi yang di butuhkan nasabah.

## 2. Kendala Yang di Hadapi BSI Area Jambi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanannya dan Solusinya

Karena pelanggan telah menaruh kepercayaan mereka pada perusahaan, melayani mereka sangatlah penting. Dimana perusahaan harus memerikan pelayanannya yang terbaik kepada para konsumen. Jika perusahaan tidak mampu mempertahankan peanggan yang di dapatkan susah payah tentu hal itu dapat memperngaruhi perkembangan perusahaan tersebut bisajadi perusahaan yang di kelola mengalami kerugian di karenakan pelayanannya yang kurang bagi dan citra perusahaan pun buruk di mata pelanggan, mempertahankan pelanggan merupakan strategi bisnis yang jitu karena disitulah kunci keberhasilan perusahaan.

Bank Syariah Indonesia Area Jambi memeiliki kendala yaitu dengan bagai mana BSI Area Jambi dapat konsisten memerikan pelayanannya kepada nasabah dengan menghindari dari kegiatan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan dan dapat menjaga kerahasiaan data para nasabah serta larangan penyalah gunaan jabatann serta dapat terus meningkatkan pelayanannya serta adapun solusi dari BSI Area Jambi yaitu dengan memberikan fasilitas yang nyaman bagi karyawan supaya pelayanan yang di berikan dapat optimal dan berjalan dengan lancar fasilitas yang diberikan mulai dari penghargaan serta pengembangan karir bagi karyawan serta dapat meningkatkan SDM yang unggul. Tata letak kantor merupakan aspek utama dalam menunjang kinerja.

Bank Syariah Indenesia juga komitmen dengan meberikan pelayanan yang prima dan dapat di percaya sesuai dengan budaya kerja BSI Area jambi yaitu dengan AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

#### 1. Strategi Meningkatkan Kualitas pelayanan Islami Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC – Gatoto Subroto

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dari analisis data sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan islami terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC- Gatot Subroto yaitu dengan menciptakan pelayanan dengan konsep *Ultimate Service as Business Acceleration* dengan melakukan transformasi layanan melalui Customer Engagement, Shifting to Digital dan Simplifikasi Service Process sejalan dengan nilai-nilai utama perusahaan (Care Values), care values BSI yaitu AKHLAK (*Amanah, Kompeten, Harmonis, Adaptif dan Kolaboratif*) adapun aspek dari *Ultimate Service as Business Acceleration* yaitu dengan berupaya meningkatkan dari sisi, Physical, People, Service Process dan Business Contribution. Yang dapat mendorong perusahaan untuk mewujudkan Visi dan misinya.

Dengan konsep *Ultimate Service as Business Acceleration* telah berjalan optimal sesuai dengan 6 dimensi kualitas pelayanan yang di jabarkan oleh Othman dan Owen yang dikenal dengan metode CARTER, (Compliance, Assurance, Responsiviness, Tangible, Emphaty dan Realibility).

#### 2. Kendala Yang di Hadapi BSI Area Jambi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanannya dan Solusinya

Kendala yang di hadapi BSI Area Jambi yaitu bagai mana perusahaan konsisten dalam memberikan pelayanannya terhadap para nasabah dengan berprinsip syariat islam tidak menipu dan selalu memberikan solusi keuangan, dan adapun solusinya yaitu BSI Area Jambi memberikan kenyamanan bagi para pegawai untuk bekerja dengan adanya

pelatihan-pelatihan kesempatan pengembangan karir serta menapatkan tunjangan bagi pegawai yang mengalami musibah .

## B. Implikasi

Penelitian ini agar dapat dijadikan bahan referensi pada penelitian selanjutnya pada hal materi maupun penelitian yang sama, selain itu hasil penelitian ini juga agar menjadi masukan bagi dunia perbankan syariah terutama bagi Bank Syariah Indoesia Area Jambi pada meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya sehingga nasabah menjadi loyal terhadap BSI.

## C. Saran

Adapun beberapa saran yang penulis berikan untuk Bank Syariah Indonesia Area Jambi KC- Gatot Subroto adalah sebagai berikikut :

1. Bank Syariah Indonesia Area Jambi agar selalu melakukan inovasi layanan dan semakin mengencar menawarkan produknya kepada calon nasabah atau sasaran pasarnya sehingga masyarakat bisa mngenal produk dan layanannya serta tertarik untuk menggunakan jasa BSI dan menimbulkan kepuasan bagi nasabah.
2. Bank Syariah Indonesia Area Jambi yang berkaitan dengan kepuasan nasabah untuk menunjang loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas karyawan BSI Area Jambi dalam melayani nasabah dan meningkatkan kemampuan pelayanan yang di berikan oleh karyawan BSI Area Jambi melebihi yang di harapkan nasabah, sehingga nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang di lakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## DAFTAR PUSTAKA

### AL-QUR'AN

*Al-Qur'an dan Terjemahnya*. CV. Pustaka Jaya Ilmu, t.t.

### BUKU

- Atmadjati, Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish, 2018.
- B Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.
- Endra Sugiarto. *Pisikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Strategi Bisnis Bank Syariah*. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Khotibul Umam. *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Kurniati Karim. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: Jakad Media Publishing, t.t.
- Rukin,. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, t.t.
- Kurniawan Saefullah, Ernie. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2005
- Meki Pamekas. *Pelayanan Prima*. Penerbit Lakeisha, 2021.
- Nur Hikmatul Auliya, Hardani, Helmina Andriani Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty Evi Fatmi Utami, dan Dhika Juliana Sukmana Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Siti Astiyah, Darsono, Harisman Ali Sakti, Ascarya Andoecia Darwis, dan Enny Tin Suryani Siti Rahmawati. *Perbankan di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan Masa Depan*. Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017.
- moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

### JURNAL, SKRIPSI

- Anjar Arista Sari, dan Sri Abidah Suryaningsih. "Pengaruh Promosi Islami dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas Studi Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Gersik." *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (15 Agustus 2020): 187–99. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v3n2.p187-199>.
- Domingos Lino Ximines Belo, dan Christine Diah Wahyuningsi. "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang)." *Public Service and Governance Journal* 2, no. 02 (1 Juli 2021): 17–23. <https://doi.org/10.56444/psgj.v2i02.2273>.
- Engkur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta." *Jurnal Akutansi dan Manajemen* 14, no. 1 (1 Oktober 2018). <https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>.
- Eva Sundan. *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam ( Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Penerbit Adab, 2021.
- Irdaus, Inas Tasya, Melinia Dita Tursina, dan Ali Roziqin. "Transformasi Birokrasi Digital DI Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftho Jambii

Digitalisasi Pemerintah Indonesia.” *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan* 4, no. 2 (27 September 2021): 226–39. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v4i2.1244>.

Gita Meilani, Kustin Hartini. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja | Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 2019. <http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view/80>.

Hamdi Agustin. “Analisis Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah DI Pekanbaru.” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 2, no. 2 (15 November 2019): 28–37. [https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2\(2\).4397](https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2(2).4397).

Hamzah, Zulfadli Hamzah. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA).” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 4, no. 2 (25 Desember 2021): 573–84. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8408](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8408)

Herawati, Nunuk Herawati, dan Murni Sulistyowati. “Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan Penanganan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo.” *Journal Of Management, Business And Education* 6, no. 2 (6 Desember 2019): 99–113. <https://doi.org/10.36587/exc.v6i2.589>.

I Putu Ngurah Suyatna Yasa, Ni Luh Putu Indiani, dan Ni Wayan Sitiari. “Peran Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.” *Jagadhita Jurnal Ekonomi & Bisnis* 3, no. 2 (7 September 2016). <https://doi.org/10.22225/jj.3.2.233.85-95>.

Kadarusman. “Strategi Industri Perbankan Pasca Era Deregulasi.” *Jurnal Akutansi, Bisnis Manajmen* 2 (1992).

Kusuma Wijayanto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 17, no. 1 (1 Juni 2015). <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v17i1.2272>.

Masturah, Azra, Nevi Hasnita, dan Inayatillah Djakfar. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Muslimah Di Banda Aceh.” *EKOBIS SYARIAH* 1, no. 2 (24 Juni 2021): 48–61.

Miti Yarmunida. “Dimensi Syariah Compliance Pada Operasional Bank Syariah.” *Al-Intaj : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 4 (9 Oktober 2018). <https://doi.org/10.29300/aj.v4i1.1206>.

Muslimah, Sonny Koeswara. “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. Bca, Tbk Cabang Permata Buana dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple - Neliti.” *Jurna Pasti VII* (2018). <https://www.neliti.com/id/publications/182923/analisis-besarnya-pengaruh-kinerja-pelayanan-service-performance-frontliner-dan>.

Mustamin, Asyraf, dan St Hafsa Umar. “Strategi Bisnis Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Makassar.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7(03) (2021): 13.

- Nurdiani, Nina. "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan." *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5, no. 2 (1 Desember 2014): 1110–18. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>.
- Rafidah Haris, dan Mila Dewi Lasika. "Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani di Kota Jambi." *Iltizam Journal of Shariah Economic Research* 3, no. 2 (22 Desember 2019): 57. <https://doi.org/10.30631/iltizam.v3i2.535>.
- Rafidah, Rafidah. "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah." *Nalar Fiqh: Forum Kajian Hukum Keluarga* 10, no. 2 (Desember 2014): 113–26.
- Respati, Januarisya, Edy Yulianto, dan Andriani Kusumawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang)." PhD Thesis, Brawijaya University, 2016.
- Rifani, Denny Nazaria. "Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau." *Sawala: Jurnal Administrasi Negara* 9, no. 2 (2021): 115–24.
- Sry Lestari. "Pengaruh Sharia Compliance Dan Islamic Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah." *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 2 (6 Oktober 2020): 123–43. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v1i2.66>.
- Sumayyah, Aisyah Sumayyah, dan Rachmad Risqy Kurniawan Kurniawan. "Larangan Risywah Pada Penerapan Etika Bisnis Islam Di Perbankan Syariah." Preprint. Open Science Framework, 8 Desember 2021. <https://doi.org/10.31219/osf.io/6b28n>.
- Sunardi, dan Sri Handayani. "Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia." *Islaminomic* 4, no. 3 (2013): 267913.
- Titin Agustin Nengsih, Ahmad Syahrizal, dan Sellin Fidia Oktafiani. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi." *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 12, no. 2 (2021): 180–85.
- Titin Agustin Nengsih, Arsa, dan Pradita Sari Putri. "Determinan Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah: Studi Empiris Di Kota Jambi." *Perbanas Journal of Business and Banking* 11, no. 1 (Oktober 2021): 93–111. <https://doi.org/10.14414/jbb.v11i1.2599>.
- Yeni Rokhilawati, dan Ziyadatun Ni'mah. "Analisis Strategi Pelayanan Islami PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima Di Kabupaten Banyuangi." *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam* 1, no. 1 (3 Oktober 2020): 121–36. <https://doi.org/10.30739/jesdar.v1i1.639>.
- Zamroni, Mohammad, dan I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani. "Pentingnya Kualitas Pelayanan (Service Quality) dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat (Society Satisfaction)." *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi* 5, no. 2 (10 Maret 2015). <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v5i2.3850>.

## INTERET

BSI Buktikan Kinerja Perbankan Syariah Cemerlang di Masa Pandemi - Berita | Bank Syariah Indonesia." Diakses 10 Februari 2022.

<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-buktikan-kinerja-perbankan-syariah-cemerlang-di-masa-pandemi>.

"Laporan Tahunan 2021." Diakses 18 Januari 2023.  
<https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/ID/258/>.

"PPKM Level 4 Kota Jambi Berlaku hingga 10 Agustus, Makan di Tempat Boleh sampai 30 Menit Halaman all - Kompas.com." Diakses 12 Februari 2022.  
<https://regional.kompas.com/read/2021/08/07/140510478/ppkm-level-4-kota-jambi-berlaku-hingga-10-agustus-makan-di-tempat-boleh?page=all>.

"Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia." Diakses 28 Oktober 2022. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Saifuddin Jambi

## Lampiran PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara dengan pegawai BSI Area Jambi

Nama :

Jabatan :

1. Bagaimana sejarah berdirinya BSI Area Jambi.?
2. Apa visi dan misi BSI Area Jambi dalam menjalankan perusahaan.?
3. Bagai mana struktur organisasi BSI Area Jambi serta produk apa yang di erikan untuk nasabah.?
4. Dimensi pelayanan Realiblity, dalam hal pelayanan maksimal, akurat, simpatik, dan waktu pelayanan sesuai dengan yang di janjikan, bagaimana perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan pelanggan.?
5. Dimensi pelayanan Compliance bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah, apakah sesuai dengan prinsip-prinsip islam tanpa pemberian bunga dan riba pada produk pembiayaan atau tabungan.?
6. Dimensi pelayanan Empathy dalam hal ini memahami kebutuhan dan kepentingan, perhatian dan kesabaran, menghargai dan mengerti keluhan nasabah serta komunikasi yang baik bagaimana perusahaan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual kepada nasabah.?
7. Dimensi pelayanan Assurance dalam hal kesopanan, pengetahuan yang luas. Bagai mana perusahaan memberikan rasa aman dan percaya kepada nasabah.?
8. Dimensi pelayanan Tangible merupakan bukti fisik berupa kenyamanan, penampilan pegawai, fasilitas yang memadai, serta lahan parkir yang luas, bagaimana perusahaan dalam hal ini menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.?
9. Dimensi pelayanan Responsivines, dalam hal daya tanggap berupa memberikan informasi lengkap, menyelesaikan keluhan dengan lengkap dan cepat, bagai mana perusahaan memberikan pelayanan yang tepat dengan memberi informasi yang jelas dan tidak membiarkan nasabah menunggu lama.?
10. Bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada BSI Area Jambi dan apa upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.?
11. Apa saja kendala yang di hadapi BSI Area Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan apa solusinya.?
12. Bagaimana BSI Area Jambi melayani nasabah di masa pandemi Covid-19.?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

## PEDOMAN WAWANCARA

Nasabah

Nama :

Umur :

1. Bukti fisik (Tangibles) bagaimana menurut bapak/ibu tentang letak kantor BSI Area Jambi apakah strategis dan bagai mana lahan parkirnya serta keberihan kantornya apakah cukup memuaskan.?
2. Keandalan (Realibility) bagaimana menurut bapak/ibu dengan pelayanan BSI Area Jambi dengan pelayanan yang di inginkan apakah akurat dan memuaskan serta layanan yang di janjikan.?
3. Daya tanggap (Respon) bagaimana menurut bapak/ibu apakah pelayanan BSI Area Jambi cepat dan informasi yang jelas serta tidak menunggu lama.?
4. Jaminan (Assurance) bagaimana menurut bapak/ibu tentang pengetahuan, kemampuan serta kesopanan dan sifat yang dapat di percaya yang di miliki staf BSI Area Jambi, seperti bebas bahaya atau keragu-raguan?
5. Empati (Emphaty) bagaimana menurut bapak/ibu dengan BSI Area Jambi apakah dalam melakukan hubungan komunikasi, perhatian pribadi, yang berupa memahami keinginan konsumen.?
6. Kepatuhan syariah (Compliance) bagaimana menurut bapak/ibu dengan nilai-nilai islam yang di berikan oleh BSI Area Jambi, apakah sesuai dengan syariat islam seperti sikap :
  - Sikap ihsan, melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari berbuat dosa serta berbuat baik kepada nasabah.
  - Sikap iqtan, yaitu mengerjakan secara sempurna pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan.
  - Sikap taysir, yaitu dalam memberikan pelayanan orang muslim harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
  - Sikap samahah, yaitu sikap yang longgar, tolenransi, membuat senang orang lain.
  - Sikap kejujuran (ash-shidiq), yaitu jujur oleh setiap nasabah dalam bermuamalah.
7. Apakah ketika datang waktu sholat transaksi di bank syariah tetap berjalan sehingga waktu sholat habis.?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran Dokumentasi Gambaran luar BSI Area Jambi KC-Gatot Subroto



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Saifuddin Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Saifuddin Jambi

### Wawancara Dengan Karwayan BSI Area Jambi KC-Gatot Subroto



1. Ibu Ummi selaku Customer Service



2. Bapak Ade Mulyawan selaku Manager Service



3. Bapak Edy Hermansyah dan Abdullah selaku Satpam di BSI Area Jambi

Peringatan: 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutba Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutba Jambi

## Wawancara Dengan Nasabah BSI Area Jambi



@Hak

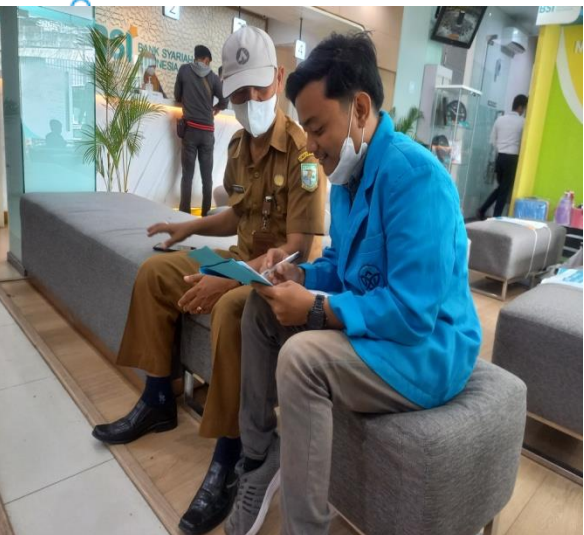


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

han Thaha Saifuddin Jambi





@Ha



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHHA SAIFUDDIN  
J A M B I

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

haha Saifuddin Jambi



Saifuddin Jambi

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutba Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutba Jambi

## A. Identitas Diri

Nama : Arya Aji Kurnia  
Nim : 502180046  
Tempat, Tanggal Lahir : Jambi, 15 Maret 2000  
Alamat : Kabupaten Muaro Jambi, Kecamatan  
Sekernan, Kelurahan Sengeti RT 14  
No. Hp : 085357699907  
E-mail : aryakurnia086@gmail.com  
Nama Ayah : Ilbadri  
Nama Ibu : Twenty Wanny Gusti



## B. Latar Belakang Pendidikan

1. 2006-2012 : SD N 1 Muaro Jambi
2. 2012-2015 : SMP N 6 Muaro Jambi
3. 2016-2018 : SMK N 1 Muaro Jmbi
4. 2018-2023 : UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi

**C. Motto Hidup** : Tiada di dapat ilmu itu dengan membanyakkan riwayat dan membanyakkan mengaji kitab hanya sanya dapat ilmu itu dengan Nur yang diletakkan Allah SWT di dalam hati