IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH TELLER PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU NGALIYAN SEMARANG

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Diploma Tiga

Disusun Oleh:

YULITA KHOFIYANI

1405015006

D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

2017

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag.

Griya Pandana Merdeka Blok H. 2

Ngaliyan, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdri. Yulita Khofiyani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah tugas akhir saudari:

Nama : Yulita Khofiyani

Nomor Induk : 1405015006

Judul : Implementasi *Service Excellence* Oleh Teller pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang

Mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 09 Mei 2017

Pembimbing

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag.

19700410 199503 1 001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024)7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama	: Yulita Khofiyani
NIM	: 1405015006
Jurusan	: D3 Perbankan Syariah
Judul	:IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH TELLER PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU NGALIYAN SEMARANG

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal:

22 Mei 2017

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Diploma Tiga dalam bidang Perbankan Syariah.

Semarang, 22 Mei 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang

H. Dede Rodin, L.c., M.Ag
NIP. 197204162001121002

Sekretaris Sidang

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 197004101995031001

Penguji I

Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag
NIP. 197003211996031003

Penguji II

Rahman El-Junusi, S.E., M.M
NIP. 196911182000031001

Pembimbing

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 197004101995031001

MOTTO

إِنۡ أَحۡسَنتُمۡ أَحۡسَنتُمۡ لِأَنفُسِكُمۡۖ

"Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri

(QS. Al-Isra : 7)[1]

[1] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-karim dan Terjemahan Bahasa Indonesia (ayat pojok)*, (Kudus: Menara Kudus, 2006), hlm. 282

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahhirabbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkahn ya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Sholawat serta salam yang tercurahkan kepada Baginda kita Nabi Agung Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafa'atnya kelak di yaumul qiyamah nanti. Aamiin aamiin Yaa Rabbal'alamin.

Penulis juga mengucapkan terimaksih kepada seluruh pihak yang membantu dan mendukung penulis dalam pengerjaan tugas akhir dari awal hingga selesai ini. Sebagai ucapan terimakasih, penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Kepada kedua Orang Tua saya tercinta (Bapak Ahmad Kholiq dan Ibu Nawi) serta adik-adik As'adul Umam, Muhammad Habibburrohman dan Nailul Amalia yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran dalam proses pembuatan Tugas Akhir
2. Kepada wali dosen Bapak Wahab Zaenuri yang telah membimbing penulis dari semester 1 sampai semester akhir
3. Kepada bapak Imam Yahya yang telah membimbig penulis selama masa proses pembuatan Tugas Akhir
4. Kepada Abah Imam Taufiq dan Umi Arikhah selaku pengasuh ponpes Darul Falah Be-Songo

5. Kepada teman-temanku, Wulandari, Evi Suryaningsih, Robiatul Adawiyah, Nur Safitri Khikmah, Ani Fitriyani, Rikhe Mutma'inah dan seluruh teman-teman D3 perbankan syariah wabil khusus kelas PBSA yang senantiasa membantu dan menemani langkah penulis selama proses kuliah sampai akan wisuda.
6. Kepada sahabat-sahabat tercinta Partiyem, Siti Nur Ayni dan Ulfiyatul Fauziyah
7. Kepada teman-teman asrama B-5 khusnya kepada kamar 1.4 Dafa B-5 Wadzifatur rahmah, Durrotun Isnani Annabila, Reni Kusuma Wardani, Syafaatun Nabila

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisis pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai bahan rujukan

Semarang, 09 Mei 2017

Deklarator

Yulita Khofiyani

NIM 1405015006

ABSTRAK

Sebagai salah satu lembaga keuangan yang ternama di Indonesia, Bank Syariah Mandiri selalu ingin menjaga eksistensinya dengan senantiasa memberikan pelayanan yang prima yang biasa disebut dengan *Service Excellene* kepada nasabahnya sahingga nasabah akan merasa puas dan loyal terhadap Bank Syariah Mandiri. Agar *Service Excellence* tersebut dapat terlaksana, tentunya harus ada subjek atau pelaku yang dapat menyampaikan pelayanan prima yang menjadi tujuan utamanya. Subjek yang dimaksud adalah teller. Bank Syariah Mandiri tentunya memiliki standart-standart *service excellence* yang harus diterapkan oleh teller. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana implementasi *service excellence* yang diterapkan oleh teller Bank Syariah Mandiri dengan menganalisisnya dengan menggunakan standart-standart yang ada. Dan yang menjadi pokok permasalahan didalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi standart *service excellence* terhadap pelayanan yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri KCP Ngaliyan yang dilakukan oleh teller.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di bank Syariah mandiri KCP Ngaliyan dengan pendekatan kualitatif. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data kekunder yang diperoleh dengan menggunakan metode *interview* (wawancara) dengan teller, dokumentasi dan observasi

Hasil penalitian menunjukkan bahwa teller mampu mengimplementasikan standart-standart yang sudah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima yang meliputi aspek dasar tanggung jawab, tindakan, perhatian, penampilan sikap dan kemampuan yang dapat memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada Bank Syariah Mandiri.

Kata kunci : Bank Syariah, *Service Excellence*, Teller

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul "IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH TELLER PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU NGALIYAN SEMARANG". Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Diploma 3 pada jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berarti tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muhibbin, M. Ag., selaku rektor UIN Walisongo Semarang
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M. Ag., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus pembimbing dari program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang besrta staff-nya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti PKL
3. Bapak Johan Arifin, S. Ag., MM selaku ketua jurusan D3 Perbankan Syariah
4. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
5. Bapak Wahyu selaku Branch Manager KCP Ngaliyan, bapak Yenny selaku BOSM pembimbing lapangan, seluruh staff dan karyawan BSM KCP Ngaliyan serta kepada mas rizal selaku teller yang telah bersedia untuk diwawancarai
6. Segenap karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ngaliyan Semarang yang telah bersedia memberikan informasi sesuai

kebutuhan penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis

7. Ibu Nawi dan Bapak Ahmad Kholiq selaku orang tua penulis dan adik tercinta As'adul umam, Muhammad Habibburrohman dan Nailul Amalia yang telah mendukung dengan do'a, perhatian, kasih sayang, serta moril dan materiil yang sangat dibutuhkan oleh penulis
8. Kepada seluruh mahasiswa D3 Perbankan Syariah angkatan 2014 khususnya PBSA yang selalu solid dan kompak
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan Tugas Akhir ini. Tidak ada yang penulis sampaikan kecuali ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya atas semua bimbingan dan arahan yang telah diberikan
10. Semoga Allah melimpahkan berkah kepada kita semua dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Semarang, 22 Mei2017
Penyusun

Yulita Khofiyani
NIM. 1405015006

DAFTAR ISI

HalamanCover i
Halaman Persetujuan Pembimbing ii
Halaman Pengesahan iii
Halaman Motto iv
Halaman Persembahan v
Halaman Deklarasi vii
Halaman Abstrak viii
Halaman Kata Pengantar ix
Halaman Daftar Isi xi
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 6
D. Tinjauan Pustaka 7
E. Metode Penelitian 9
F. Sistematika Penulisan 12

BAB II LANDASAN TEORI
A. Bank Syariah 14
1. Pengertian Bank Syariah 14
2. Prinsip, Fungsi dan Tujuan Perbankan di Indonesia 17
B. Pelayanan Prima (*Service Excellence*) 20
1. Arti Penting Manajemen Pelayanan Prima 20
2. Pengertian Pelayanan Prima 22
3. Dasar-dasar Pelayanan 25
4. Konsep Pelayanan Prima 26
5. Tujuan Pelayanan Prima 28
6. Etika Pelayanan 28
7. Kualitas Pelayanan Jasa Bank 31

8. Upaya Meningkatkan Pelayanan 33
C. Teller..... 35
1. Pengertian Teller 35
2. Fungsi Teller 36
3. Tugas, Tanggung Jawab dan wewenang Teller 36
4. Penampilan Seorang Teller 39
5. Prosedur Operasional Bank 41

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
A. Profil Perusahaan 50
B. Sejarah Perusahaan 51
C. Visi dan Misi 53
D. Nilai-nilai Perusahaan 54
E. Struktur Organisasi..... 55
F. Job Description dan Job Spesifikasi 56
G. Produk-produk Bank Syariah Mandiri 61
1. Produk Pendanaan 61
2. Produk Pembiayaan 65
3. Layanan 70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Implementasi *Service Excellence* oleh Teller 74
1. Standart Penampilan Teller 75
2. Kegiatan yang Dilakukan oleh Teller 76
3. Hambatan-hambatan yang Dihadapi 80
B. Analisis 81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 87
B. Saran 88

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP