

**STANDAR PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH  
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC BANYUMANIK**

**TUGAS AKHIR**



Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah

**Oleh :**

**SITI UT RUJJAH**

1405015158

**PROGRAM STUDI (D3) PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN WALISONGO SEMARANG**

**2017**

Muhammad Nadzir, MSI  
Perum Taman Beringin Elok H-19  
Beringin Ngaliyan

---

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) ekslembar  
Hal : Naskah Tugas Akhir

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir Saudari:

Nama : **Siti Ut Rujjah**

NIM : **1405015158**

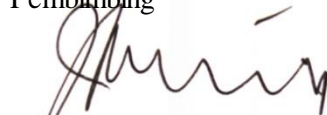
Judul : **Standar pelaksanaan *costumer service* terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik**

Dengan ini, saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera diujikan.

Demikian harap menjadikan maklum.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Semarang, 15 Juni 2017  
Pembimbing



**Muhammad Nadzir, MSI.**  
NIP. 19730923 200312 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH  
Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 02 Ngaliyen Telp. / Fax. (024) 7601291  
Website : febi.walisongo.ac.id – Email : [Febiwalisongo@gmail.com](mailto:Febiwalisongo@gmail.com)

### PENGESAHAN

Tugas Akhir Saudara : Siti Ut Rujjah  
NIM : 1405015158  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah  
Judul : **STANDAR PELAKSANAAN *COSTUMER SERVICE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KC BANYUMANIK**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, pada tanggal :

**21 Juni 2017**

Dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan studi program Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah Tahun akademik 2017/2018 guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah.

Semarang, 21 Juni 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang Penguji 1,

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag.

NIP. 197004101995031001

M. Nadzir, M.Si.

NIP. 197309232003121002

Penguji III,

Penguji IV,

Choirul Huda, M.Ag.

NIP. 197601092005011002

Drs. H. Wahab, M.M.


NIP. 196909082000031001

Pembimbing

M. Nadzir, M.Si.

NIP. 197309232003121002

## MOTTO

 فَكُولا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”.

(QS. At-thaha ayat [20]:44)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahnya Disertai Transliterasi, Semarang: PT. Karya Toha Putra, h. 203

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahilabbil'alamin*

Dengan senantiasa memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT,

Saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Bapak dan Ibu saya tersayang (Bapak M. Abdul Majid dan Ibu Siti Zulaikhah) yang selalu tidak pernah putus memberikan do'a, motivasi, cinta dan kasih sayangnya sehingga membuat saya kuat dan optimis menatap masa depan, kemudian kakak saya (Hasan Basri) yang selalu membuat saya tersenyum dan semangat berjuang untuk mengerjakan Tugas Akhir ini. Adik saya (Ahmad Musaddad) yang selalu menyemangati saya untuk segera lulus kuliah. Sahabat-sahabat terbaik saya di kampus (ulul, nurul, dan anik) yang telah mewarnai hari-hari saya, saling menyemangati dan mengajari, dan saling berbagi senang maupun sedih.
2. Saudara seperjuangan saya kelas PBS E yang sudah menjadi keluarga kedua saya.
3. Terima kasih untuk semua pihak yang membantu saya dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
4. Almamater saya tercinta  
Jurusan Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah  
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan.

Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan acuan.

Semarang, 15 Juni 2017

Deklator



**SITI UT RUJJAH**  
1405015158

## ABSTRAK

Sebagai lembaga keuangan yang ternama di Banyumanik, Bank Syariah Mandiri ingin selalu menjaga eksistensinya, dengan senantiasa memberikan *service excellence* kepada nasabahnya sehingga nasabah menjadi puas dan loyal. Agar *service excellence* tersebut dapat terlaksana, tentunya harus ada subjek atau pelaku yang dapat menyampaikan pelayanan prima yang menjadi tujuan utama. Subjek atau pelaku yang di maksud adalah seorang *customer service*. Bank Syariah Mandiri tentunya memiliki standar-standar *service excellence* yang harus di terapkan oleh *customer service*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana Standar Pelaksanaan *Customer Service Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik* dengan menganalisisnya menggunakan standar-standar yang ada. Yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana standar *service excellence* terhadap pelayanan yang sebenarnya terjadi di Bank Syariah Mandiri.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di Bank Syariah Mandiri dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan metode *interview* (wawancara) dengan *customer service*, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu menerapkan strategi-strategi yang sudah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*) yang meliputi aspek dasar *Accountability* (Tanggung Jawab), *Action* (Tindakan), *Attention* (Perhatian), *Appearance* (Penampilan), *Attitude* (Sikap), *Ability* (Kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BankSyariahMandiri.

**Kata Kunci :** *Service Excellence, Customer Service, Bank Syariah Mandiri, Standar Pelayanan Prima Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tuntunan dan bimbingan kepada umat manusia terhadap kehidupan yang lebih baikserta kepada keluarganya, para sahabatnya, dan umatnya. *Alhamdulillah*, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “STRATEGI PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC BANYUMANIK”. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III pada jurusan Perbankan Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. BapakDr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINWalisongo Semarang.



3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM selaku Ketua Program DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Mohammad Nadzir, M.SI selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen pengajar Program Diploma III Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
6. Bapak Agus Herlambang selaku Ketua Cabang Bank Syariah Mandiri Banyumanik yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik.
7. Pimpinan, staff, karyawan yang dengan tulus membimbing dan khususnya Ibu Tyas selaku *Customer Service* Bank Syariah Mandiri yang telah mengajarkan banyak ilmu untuk menjadi seorang *Customer Service* yang baik.
8. Seluruh keluarga besarsaya yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Atas jasa mereka, penulis sampaikan ucapan terimakasih semoga amal baik mereka mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Pada akhirnya penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya disebabkan oleh pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Maka kritik dan saran konstruktif sangat penulis

harapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan penulis khususnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Semarang,

Penulis,

**SITI UT RUJJAH**

1405015158

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN DEKLARASI</b> .....	vi
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	vii
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	xi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Kajian Pustaka .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
F. Sistematika Penulisan.....	13

### **BAB II : PEMBAHASAN UMUM TENTANG STRATEGI PELAYANAN, STANDAR PELAYANAN DAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE***

A. Konsep Strategi .....	15
1. Pengertian Strategi .....	15
B. Macam-macam Strategi .....	16
1. Strategi Pemimpin Pasar (market leader) .....	16
2. Strategi Pemantang Pasar (market challenger) ...	16
3. Strategi Pengikut Pasar (market follower).....	17
4. Strategi Penggarap Pasar (market nicher).....	17
C. Customer Service .....	17

**BAB III : GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI  
KC BANYUMANIK SEMARANG**

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik Semarang .....	67
B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik .....	72
C. Budaya Perusahaan .....	73
D. Kepengurusan dan Struktur Organisasi BSM .....	75
E. Produk dan Layanan BSM .....	79

**BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS**

A. Standar Pelayanan Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik.....	99
B. Upaya Standar Customer Service Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik .....	107
C. Analisis .....	109

**BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	111
B. Saran-saran.....	112
C. Penutup .....	112

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**