

**ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PEGAWAI BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG (KC) CURUP
REJANG LEBONG DALAM MENGHADAPI NASABAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.I)
Pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



OLEH :

ROHMA LENSI

NIM. 17631141

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN CURUP**

2022

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Dengan Hormat

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Rohma Lensi

Nim : 17631141

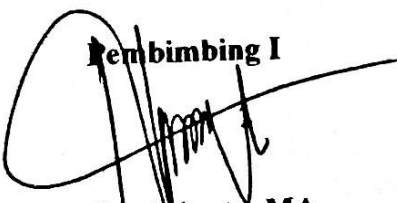
Judul : Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi *Customer*.

Sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

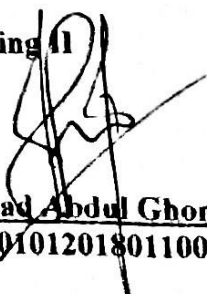
Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Curup, Juli 2022

Pembimbing I


Hendrianto, MA
NIP. 202168701

Pembimbing II


Muhammad Abdul Ghoni, SE., M.Ak
NIP. 199301012018011004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : /In.34/FS/PP.00.9/ 08 /2022

Nama : **Rohma Lensi**
NIM : **17631141**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Analisis Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong Dalam Menghadapi Nasabah**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : **Selasa, 16 Agustus 2022**
Pukul : **11.00-12.30 WIB**
Tempat : **Ruang III Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam

Curup, Agustus 2022

TIM PENGUJI

Ketua,

Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM
NIP. 197502192006041008

Sekretaris,

Andriko, M.E.Sy
NIP. 1989010120190310019

Penguji I,

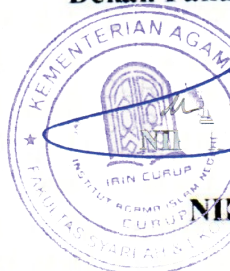
Noprizal M.Ag
NIP. 197711052009011007

Penguji II,

Harianto Wijaya. M., M.E
NIDN.2020079003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusefri, M.Ag
NIP. 19700202 199803 1 007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rohma Lensi

NIM : 17631141

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya yang berjudul "*Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Customer*" belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebarkan dalam referensi.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 03 Agustus 2022
Penulis,



Rohma Lensi
Rohma Lensi
NIM. 17631141

Analisis Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor

Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Nasabah

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan Pegawai di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Nasabah, dan apa saja kendala yang di alami oleh pegawai dalam menghadapi pelayanan Nasabah yang ada di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif analitik yang menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh dari Nasabah dan Pegawai bank syariah Indonesia kantor cabang curup. Data primer didapatkan dari observasi dan wawancara terhadap subyek penelitian yaitu dengan Nasabah, *customer service* dan *teller*. Sedangkan data sekunder didapat melalui studi perpustakaan atau literatur seperti buku, jurnal, artikel serta data-data dari sumber lainnya.

Pelayanan merupakan sebagai segala bentuk kegiatan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan, salah satu indikator dari kepuasan Nasabah tersebut adalah setiap pegawai harus menerapkan pelayanan yang bagus semaksimal mungkin. Namun belum sepenuhnya karyawan *frontliner* bank syariah Indonesia kantor cabang Curup menerapkan pelayanan yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *frontliner* bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup telah menerapkan prosedur yang telah di berikan oleh pihak bank. Tetapi perlu ditingkatkan kembali mulai dari prasarananya yang belum lengkap.

Kata Kunci : Implementasi Pelayanan Karyawan.

MOTTO

“Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan juga sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baik skripsi adalah skripsi yang selesai ?, baik itu selesai tepat waktu ataupun tidak tepat waktu.”

“... Maka bersabarlah, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain).” (Qs. Hud: 49)

PERSEMBAHAN

Setiap detik waktu menyelesaikan karya tulis ini merupakan hasil getaran doa kedua orang tua, saudara, dan orang-orang tersayang yang mengalir tiada henti.

Karya ini kupersembahkan khususnya kepada :

- ❖ Kedua orang tua yang sangat kusayangi, Ayahanda (Kolbi) dan Ibunda (Ainun) yang selalu mengiri setiap langkahku dengan do'a, tidak pernah kenal lelah mencari nafkah untuk membiayai sekolahku hingga keperguruan tinggi yang memberiku nasehat dan semangat.
- ❖ Kedua kakak yang kucintai, Depi Efrianti dan Dedi Irwansyah yang telah memberiku semangat dan motivasi.
- ❖ Keluarga besar Ayahandaku (bu'de Yana dan pa'de Toni) dan keluarga besar Ibundaku (mang Id beserta keluarga) yang telah memberikan dorongan dan motivasi.
- ❖ Sahabat terdekatku Efan Gunaedi yang telah memberikan semangat serta membantu menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Dan yang terakhir almamater yang kucintai "IAIN" Curup.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah	5
1. Batasan Masalah	5
2. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	6
D. Kajian Literatur	7
E. Penjelasan Judul	12
F. Metodologi Penelitian	14
G. Sistematika Penulisan	21
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Analisis	23

1. Pengertian Analisis	23
2. Fungsi dan tujuan Analisis	24
B. Implementasi Pelayanan	24
1. Pengertian Implementasi	24
2. Implementasi Pelayanan	25
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan	26
4. Kendala-Kendala yang dihadapi Pegawai dalam Melayani Nasabah.....	29
5. Ciri-Ciri Pelayanan	29
6. Sikap Melayani Nasabah	31
7. Manfaat Penerapan Layanan.....	33
C. Pegawai	33
1. Pengertian Pegawai	33
2. <i>Customer service</i> (CS)	34
3. <i>Teller</i>	37
D. Bank Syariah Indonesia (BSI)	38
E. Nasabah	40
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)	41
B. Keadaan Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup	42
C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup	43
D. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup	44

E. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang	
Curup Rejang Lebong	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	57
1. Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor	
Cabang (KC) Curup dalam menghadapi Nasabah	58
2. Kendala yang dialami oleh Pegawai dalam menghadapi pelayanan	
Nasabah yang ada di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC)	
Curup Rejang Lebong	66
B. Pembahasan	69
1. Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor	
Cabang (KC) Curup dalam menghadapi Nasabah	69
2. Kendala yang di alami oleh Pegawai dalam menghadapi Pelayanan	
Nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC)	
Curup Rejang Lebong	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rencana untuk menggabungkan tiga bank syariah besar ini sudah dilakukan sejak maret 2020 lalu, proses pendirian ini harus melalui tahapan yang cukup ketat termasuk proses perizinan dari Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian, proses pengesahan nama baru yakni Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dilakukan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM), persiapan logo baru dan lainnya.¹ Pada awal tahun 2021 ini diindonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, resmi mendirikan PT. bank syariah Indonesia yang diresmikan pada Februari 2021 dengan surat izin No. SR-3/PB.1/2021. Bank syariah Indonesia ini merupakan konsolidasi dari beberapa bank syariah milik BUMN diindonesia, antara lain, bank rakyat Indonesia (BRI) syariah, bank Negara Indonesia (BNI) syariah dan bank syariah mandiri (BSM).

Pendirian bank syariah indonesia (BSI) dapat dikatakan sebagai peleburan (konsolidasi) antara tiga bank syariah, bank rakyat Indonesia (BRI) syariah, bank Negara Indonesia (BNI) syariah dan bank syariah mandiri (BSM). Dikarenakan, ketiga bank tersebut meleburkan semua perusahaan dan membangun kembali satu perusahaan baru yang berbadan hukum yaitu bank syariah indonesia (BSI) tanpa melakukan likuidasi pada perusahaan-perusahaan yang mengalami peleburan karena segala aktiva dan kewajibannya dialihkan ke badan usaha yang baru.

¹Riza Dian Kurnia, *Bank Syariah Indonesia*, <http://www.qoala.app/id/blog/bisnis/apa-itu-bank-syariah-indonesia>, (03 september 2021).

Tata cara konsolidasi bank syariah diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 28 tahun 1999 tentang Merger, Konsolidasi dan Akuisisi Bank yang merupakan pengaturan lebih lanjut dari Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan.²

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.³ Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan pegawai atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan nasabah.⁴

Secara sederhana istilah pelayanan dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu terhadap orang lain.⁵ pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang, ataupun sekelompok orang.

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit). Peran perbankan sangat mendukung sektor perekonomian,

²Tyaz, *Tata Cara Konsolidasi seperti Bank Syariah Indonesia*, <https://www.tanyatyaz.com/tata-cara-konsolidasi-seperti-bank-syariah-indonesia>. (21 Agustus 2022).

³ WJS Purwa Darminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), 736.

⁴ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), 1.

sehingga perlu untuk ditingkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah bank.

Seperti yang penulis tahu bank memegang kepercayaan masyarakat, sebagai lembaga keuangan, bank harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan perbankan yang nyaman, aman dan berkualitas. Salah satu caranya yakni memberikan pelayanan terbaiknya sehingga dapat terus mempertahankan kepercayaan nasabah juga terus meningkatkan jumlah nasabah.

Secara umum nasabah yang akan menabung tentu memilih yang dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan semuanya untuk memutuskan menabung. Selain itu juga nasabah akan memperhatikan penerapan pelayanan yang di berikan oleh pegawai tersebut setiap bertransaksi.⁶

Walaupun setiap nasabah mempunyai karakter yang berbeda-beda, tetapi tetap dan harus dilayani secara maksimal melalui sikap yang sabar, sopan santun, ramah, rendah hati dan professional. Setiap pegawai bank syariah indonesia kantor cabang Curup Rejang Lebong harus bertugas melayani nasabah dengan baik agar tidak terjadinya konflik.

Dalam surat Al Hujurat:2 sudah dijelaskan tentang sopan santun terhadap sesama. Berikut sesuai dengan firman Allah Subhanahu wata'ala :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ

بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَن تَحْبَطَ أَعْمَالِكُمْ وَأَنتُمْ لَا تَشْعُرُونَ

⁶ Ghozali Maski, *Jurnal Of Indonesian Applied Economics*, Vol No. 1 Mei 2010, 44.

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu meninggikan suaramu melebihi suara nabi dan janganlah kamu berkata kepadanya dengan suara yang keras, sebagaimana kerasnya suara sebagian kamu terhadap sebagian yang lain, supaya tidak hapus (pahala) amalanmu sedangkan kamu tidak menyadarinya.”(Q.s Al Hujurat:2)⁷

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa meninggikan suara itu tidaklah baik, sebagai umat muslim kita harus berlaku lemah lembut terhadap sesama, hal ini menunjukkan sebuah penghormatan dan saling menghargai satu sama lain.

Didalam dunia perbankan seorang pegawai harus mematuhi kode etik perbankan yang sudah ditetapkan. Perbankan yang baik tidak hanya dinilai dari fasilitasnya yang bagus dan lengkap.

Perbankan yang bagus dapat dinilai dari bagaimana implementasi melayani nasabah itu sendiri. Apabila seorang pegawai dapat menerapkan implementasi pelayanan dengan sebaik-sebaiknya maka itu salah satu modal untuk meningkatkan pertumbuhan nasabah.

Pada dasarnya penerapan atau tindakan seorang pegawai dalam melayani nasabah tidak sepenuhnya sama, begitu pula dengan implementasi pelayanan pegawai di bank syariah indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong. Yang peneliti dapat dari responden yang ada di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup tentang pelayanan pegawai bahwa pelayanan di bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong kurang memuaskan karena fasilitas yang kurang sehingga mengantri terlalu lama sedangkan responden yang lain berpendapat bahwa pelayanannya sudah bagus.

⁷Mushaf Madina, Al Qur'an QS. Al-Hujurat/49: 2, <https://tafsir.com/17-Al-Isra-Ayat-2>.

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin membahas implementasi pelayanan, maka penulis memilih judul skripsi yaitu “*Analisis Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Nasabah*”.

B. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar masalah dalam penelitian tidak menyimpang dari permasalahan, maka peneliti membatasi hanya pada nasabah, *Customer Service*, *Teller* dan meneliti tentang implementasi pelayanan pegawai Bank Syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong, dimana pelayanan yang baik sangat penting untuk diterapkan dalam dunia perbankan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- a). Bagaimana implementasi pelayanan pegawai di bank syariah indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi nasabah ?
- b). Apa saja kendala yang di alami oleh pegawai dalam menghadapi pelayanan nasabah yang ada di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong ?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka peneliti merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

- a). Untuk mengetahui implementasi pelayanan pegawai bank syariah indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi nasabah.
- b). Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi pegawai dalam menghadapi pelayanan nasabah yang ada di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang di harapkan dapat di peroleh dari penulisan ini antara lain:

a). Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada penulis dan pembaca serta menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

b). Secara Praktisi

1). Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis yaitu menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai implementasi pelayanan pegawai bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong.

2). Bagi Pegawai Bank

Manfaat bagi pegawai bank yaitu memberikan bahan sumbangan pemikiran dan perbaikan apabila terdapat kesalahan dalam pelaksanaan implementasi pelayanan pegawai bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi nasabah.

3). Bagi Mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa perbankan yaitu menambah wawasan, pengetahuan, dan referensi tentang implementasi pelayanan pegawai bank syariah indonesia Kantor (KC) Curup.

D. Kajian Literatur

Kajian literatur merupakan sekumpulan penjelasan sebagai panduan dan informasi dalam melakukan penelitian. Kajian literatur atau kajian pustaka berisi deskripsi mengenai bidang atau topik tertentu.

Bagian ini mengurai berbagai penelitian terdahulu yang relevansi dengan penelitian yang penulis lakukan baik dari segi aspek isu, topik serta kesamaan metodologi.

Sejauh pengamatan penulis, masalah ini belum pernah di bahas oleh mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. “Analisis Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi nasabah” yang akan di angkat untuk menjadi judul skripsi ini merupakan karya ilmiah pada jurusan syariah. Dalam kajian literatur ini

peneliti akan membahas mengenai objek penelitian siapa saja yang pernah membahas terkait Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia.

Nina Indah Febriana Fakultas Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”. Jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif.⁸

Berdasarkan hasil penelitian ini penerapan pelayanan yang baik dapat menguntungkan perusahaan baik nasabah maupun calon nasabah. Persamaan penelitian ini adalah pada penelitian yang disusun oleh Nina Indah Febriana dan penulis sama-sama membahas tentang pelayanan. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian Nina Indah Febriana berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) itu sendiri. Sedangkan penulis berfokus pada bagaimana implementasi pelayanan pegawai bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi nasabah itu sendiri.⁹

Amaralia Andhita Yulianti Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima oleh *Customer service* di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri”. Jenis penelitian ini

⁸ Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tulungagung*, Skripsi. (Tulungagung: Fakultas Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2016), 13.

⁹ *Ibid.*, 13.

adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif.¹⁰ Berdasarkan hasil penelitian ini, implementasi pelayanan yang prima dapat menguntungkan perusahaan.

Persamaan penelitian pada penelitian yang disusun oleh Amaralia Andhita Yulianti dan penulis sama-sama membahas tentang implementasi pelayanan, hanya saja perbedaan penelitian ini adalah pada penelitian Amaralia Andhita Yulianti berfokus pada bagaimana implementasi prima *customer service* di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri, sedangkan penulis berfokus pada implementasi pelayanan pegawai bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi nasabah.

Imas Hasdarina Fitriani Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ngawi pada saat Pandemi Covid-19”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif.¹¹ Berdasarkan hasil penelitian ini, implementasi *service excellence* (pelayanan prima) dapat menguntungkan perusahaan dan sangat berguna bagi perusahaan untuk kemajuan dimasa yang akan datang .

¹⁰Amaralia Andhita Yulianti, *Implementasi Pelayanan Prima oleh Customer service di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri*, Skripsi. (Kemiri: Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2021), 2.

¹¹Imas Hasdarina Fitriani, *Implementasi Service Excellence oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ngawi pada saat Pandemi Covid-19*, Skripsi. (Ngawi: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021), 65.

Persamaan pada penelitian yang disusun oleh Imas Hasdarina Fitriani dan penulis sama-sama membahas tentang implementasi pelayanan, hanya saja perbedaan penelitian ini adalah pada penelitian Imas Hasdarina Fitriani berfokus pada bagaimana implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ngawi pada saat Pandemi Covid-19, sedangkan penulis berfokus pada bagaimana implementasi atau tindakan pelayanan pegawai bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup dalam menghadapi nasabah.

Nahdila Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Melakukan penelitian yang berjudul “Kualiatas layanan Prima *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang (KC) Manado”. Jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.¹²

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan 3 poin dari kualitas pelayanan prima *customer service* pada nasabah Bank Muamalat yaitu, *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketiga konsep sudah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dari Bank Muamalat Kantor Cabang Manado. Dalam mempertahankan kualitas pelayanan prima pada *costumer service* pelayanan yang diberikan *customer service* sudah baik.

¹² Nahdila, *Kualiatas layanan Prima Customer Service di Bank Muamalat Kantor Cabang (KC) Manado*, Skripsi. (Manado: Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2021), 41.

Persamaan penelitian pada penelitian yang disusun oleh Imas Hasdarina Fitriani dan penulis sama-sama membahas tentang Pelayanan, hanya saja perbedaan penelitian ini adalah pada penelitian Nahdila berfokus pada bagaimana kualitas layanan Kualiatas layanan Prima *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang (KC) Manado, sedangkan penulis berfokus pada bagaimana implementasi pelayanan pegawai bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup dalam menghadapi nasabah.

Kartika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Teller* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sultan Alauddin”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey.¹³

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin dengan persamaan regresi = $12,911 + 0,648$. Dari persamaan regersi tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan teller maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Persamaan penelitian pada penelitian yang disusun oleh Kartika dan penulis sama-sama membahas tentang analisis pelayanan, hanya saja perbedaan penelitian ini adalah pada penelitian Kartika berfokus pada Analisis Kualitas Pelayanan *Teller* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang

¹³ Katika, *Analisis Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sultan Alauddin*, Skripsi. (Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, 2018), 26.

Pembantu (KCP) Sultan Alauddin, sedangkan penulis berfokus pada bagaimana implementasi pelayanan pegawai bank syariah indonesia Kantor Cabang (KC) Curup dalam menghadapi nasabah itu sendiri.

E. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami judul penelitian ini, maka perlu di tegaskan pengertian dari masing-masing kata yaitu sebagai berikut :

1. Analisis

Menurut Dwi Prastowo analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.¹⁴

Menurut Wiradi analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari taksiran makna dan kaitannya.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah bukan hanya sekedar penelusuran atau penyelidikan, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh dengan menggunakan pemikiran yang kritis untuk memperoleh kesimpulan dari apa yang ditaksir.

¹⁴ Aris Kurniawan, *13 Pengertian Analisis Menurut Para Ahli*, Tersedia: <http://www.gurupendidikan.com/13-pengertian-analisis-menurut-para-ahli-didunia>, (10 Desember 2021).

2. Implementasi

Implementasi adalah penerapan atau tindakan pelayanan individu yang diarahkan pada tujuan serta ditetapkan dalam keputusan dan memastikan terlaksananya dan tercapainya suatu kebijakan serta memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesama.¹⁵

3. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

4. Pegawai

Pegawai merupakan orang yang melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh gaji yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja.¹⁶

5. Bank Syariah Indonesia

Pendirian bank syariah indonesia (BSI) dapat dikatakan sebagai peleburan (konsolidasi) antara tiga bank syariah, bank rakyat Indonesia (BRI) syariah, bank Negara Indonesia (BNI) syariah dan bank syariah mandiri (BSM). Dikarenakan, ketiga bank tersebut meleburkan semua perusahaan dan membangun kembali satu perusahaan baru yang berbadan hukum yaitu bank syariah indonesia (BSI) tanpa melakukan likuidasi pada perusahaan-

¹⁵<https://www.dosenpendidikan.co.id/implementasi-adalah>, (10 Desember 2021).

¹⁶ Wibowo Subekti, *Pengertian Pegawai*, <https://www.wibowopajak.com/2012/02/pengertian-pegawai.html/m=1>, (05 September 2021).

perusahaan yang mengalami peleburan karena segala aktiva dan kewajibannya dialihkan ke badan usaha yang baru.

6. Nasabah

Nasabah adalah seseorang atau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman. Selain itu, nasabah juga melakukan transaksi lainnya. Nasabah juga dapat didefinisikan sebagai seseorang yang harus mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh.

F. Metodologi Penelitian

1. Rancangan Penelitian

Suatu penelitian dapat dipercaya kebenarannya apabila disusun dengan metode yang tepat. Metode merupakan cara kerja untuk dapat memenuhi obyek yang menjadi sasaran utama suatu ilmu yang bersangkutan.

Berdasarkan judul diatas, jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif analitik yaitu uraian naratif yang menggunakan pendekatan kualitatif yaitu mengenai suatu proses tingkah laku subjek sesuai dengan masalah yang di teliti dan temuan-temuan penelitian berupa data maupun informan. Alasan menggunakan metode ini karena untuk mengetahui cara seorang pegawai dalam melayani nasabah .

Jadi penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati.¹⁷

Metode kualitatif adalah metode yang menghasilkan data deskriptif tertulis dengan informasi yang dihasilkan dari lembaga yang terlibat dalam objek penelitian.¹⁸

2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil oleh penulis yaitu Bank Syariah Indonesia KC Curup. Jl. Merdeka No. 287, Kepala Siring, Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu 39119.

3. Subjek Penelitian dan Informan

a). Subjek Penelitian

Subjek merupakan sekelompok individu yang menjadi pusat penelitian. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pegawai yang ada di bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong.

b). Informan

Informan merupakan orang yang memberikan informasi (*informan*) yaitu nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang Curup Rejang Lebong.

¹⁷ Amirul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Pustaka Setia),

¹⁸ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UII Pres, 1986), 10.

4. Data dan Sumber Data

Menurut Suharsimi yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah sumber subyek data yang diperoleh.¹⁹ Sumber data ialah subjek darimana diperoleh data. Dalam penelitian yaitu :

a). Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang didapat dari sumber pertama, baik itu melalui dari wawancara atau dari pengisian kuesioner yang biasanya dilakukan.²⁰

Pada Penelitian ini, penulis menggunakan wawancara pada nasabah, *customer service* dan *teller* bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong.

b). Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang bersumber dari literatur seperti buku, artikel, jurnal dan catatan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.²¹

Penulis menggunakan data sekunder untuk memperkuat dan melengkapi informasi yang telah didapatkan dari hasil wawancara langsung pada nasabah, *customer service* dan *teller* bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 172.

²⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian, Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 41.

²¹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 261.

5. Teknik Pengumpulan Data

Langkah yang dilakukan penulis untuk pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a). Observasi

Observasi adalah suatu cara pengambilan data dengan cara pengamatan menggunakan mata dan tanpa alat bantu lainnya. Dalam observasi ini peneliti melihat dan mengamati perilaku *customer service* dan *teller* secara sistematis dalam pelayanan saat menghadapi nasabah pada bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong.

b). Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab secara lisan atau bertanya langsung pada narasumber. Dalam hal wawancara ini, untuk mendapatkan informasi awal, penulis melakukan wawancara kepada nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong.

Menurut Sugiyono (2017:233) Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semi terstruktur dan tak terstruktur. Adapun jenis wawancara terbagi menjadi tiga yaitu:

1). Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen

penelitian beberapa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara terstruktur, penulis dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang apa yang terjadi. Wawancara digunakan oleh penulis untuk memperoleh informasi dari nasabah bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong langsung mengenai pelayanan disana.

2). Wawancara Semi terstruktur

Menurut Sugiyono mengemukakan bahwa wawancara semi terstruktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, ide-idenya. Dasar pertimbangan pemilihan wawancara semi terstruktur karena pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur sehingga akan timbul keakraban antara peneliti dan responden yang ada pada akhirnya akan memudahkan peneliti dalam menghimpun data.

3). Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah, wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data.

c). Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan data yang objektif mengenai kondisi lokasi penelitian. Penulis mengambil dokumentasi seperti: catatan, foto nasabah, *Customer Service* dan *Teller* saat melakukan wawancara, sekaligus referensi-referensi berupa buku dan jurnal yang dapat didukung dari sumber langsung dirujuk pada daftar pustaka. Dokumentasi ini diperlukan karena untuk memperkuat data yang telah dikumpulkan oleh penulis sehingga bisa dipertanggung jawabkan.

6. Analisis Data

Teknik analisis data dapat didefinisikan sebagai proses mencari dan mengatur secara sistematis bahan-bahan yang telah diperoleh, yang seluruhnya dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti atau membantu peneliti untuk mempresentasikan temuan penelitian.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deduktif, yaitu teknis atau cara penarikan atau pengambilan kesimpulan dari keadaan yang umum kepada yang khusus.

Adapun teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini yaitu :

a). Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, serta membuang yang tidak perlu, sehingga dapat diambil kesimpulan akhir.²²

Mereduksi data berarti menseleksi atau memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, mencarinya kembali bila diperlukan.

b). Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan atau menyajikan data pada penelitian ini. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian. Dengan demikian, akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c). Conclusion Drawing (Penarikan Kesimpulan)

Setelah melakukan penyajian data, selanjutnya menarik kesimpulan. Artinya, kesimpulan ini baru kesimpulan awal yang sifatnya sementara dan akan berubah dan berkembang setelah peneliti berada dilapangan.

Apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan tidak mendukung kesimpulan awal maka kesimpulan berubah. Sebaliknya apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali ke

²² Aries Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengelola data Kualitatif dengan Nuivo*, (Jakarta: Kencana, 2010), 7.

lapangan mengumpulkan data, kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini merupakan temuan baru atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun penulisan sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang mudah di pahami. Sistematika tersebut meliputi :

- BAB I** : Pendahuluan, yang mencakup latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian literatur, penjelasan judul, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Landasan Teori dan kerangka fikir, yang mencakup mengenai pengertian pengertian analisis menurut para ahli , pengertian implementasi, pelayanan, pengertian pegawai, sejarah bank syariah Indonesia, dan pengertian nasabah.
- BAB III** : Metode penelitian yang berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian dan informan, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

- BAB IV : Hasil Penelitian, yaitu membahas tentang analisis implementasi pelayanan pegawai bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi nasabah.
- BAB V : Penutup, pada bab ini peneliti akan mencoba menyimpulkan dari pembahasan yang telah dilakukan, sehingga dapat terlihat dengan lengkap apa yang telah terjadi pada pembahasan ini dan selanjutnya akan diberi saran sehubungan dengan kesimpulan yang ada untuk dijadikan sebagai jalan dalam pemecahan masalah yang terjadi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Analisis

1. Pengertian Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.¹

Menurut Dwi Prastowo analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.²

Menurut Wiradi analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari taksiran makna dan kaitannya.

Jadi penulis dapat menyimpulkan bahwa analisis adalah bukan hanya sekedar penelusuran atau penyelidikan, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara bersungguh-bersungguh dengan menggunakan pemikiran yang kritis.

¹Aplikasi KBBI Offline 1.3.

² Aris Kurniawan, *13 Pengertian Analisis Menurut Para Ahli*, tersedia: <http://www.gurupendidikan.com/13-pengertian-analisis-menurut-para-ahli-didunia>, (17 Desember 2021).

2. Fungsi dan tujuan Analisis

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis mempunyai fungsi dan tujuan. Berikut fungsi dan tujuan analisis :

- a). Analisis berfungsi untuk mengatasi masalah dan menetapkan langkah langkah diantara yang terbaik untuk mendapatkan persiapan yang tepat sesuai dengan kebutuhan.
- b). Analisis berfungsi untuk menetapkan sasaran yang didapat secara spesifik. Maksudnya adalah agar data yang telah didapatkan, penegrtiannya lebih spesifik dan mudah dipahami.

Tujuan dasar analisis adalah mengenali sejumlah data yang didapat, dalam rangka mendapatkan kesimpulan. Dari kesimpulan tersebut akan digunakan penulis untuk menetapkan kebijakan, mengambil keputusan dalam mengatasi suatu permasalahan.

B. Implementasi Pelayanan

1. Pengertian Implementasi

Secara bahasa, implementasi berarti pelaksanaan, penerapan dan tindakan.³ Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses pelaksana.⁴

³*Implementasi*, KBBI, <http://kbbi.web.id/implementasi.html>, (7 Januari 2022).

⁴ Ripley Rendal B. dan Grace A. Franklin, *Implementasi Kebijakan dan Birokrasi*, Edisi kedua, (Dorsey Press, Chicago-lionis, 1998), 15.

Implementasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan rencana menjadi suatu tindakan yang nyata, implementasi ialah proses untuk mencapai tujuan dan tindakan atau pelaksanaan yang efektif.⁵

Dalam buku karya Budui Winarno, menurut Merile S.Grindle implementasi adalah bentuk suatu kaitan yang dapat memudahkan tujuan dari kebijakan yang direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan dimana sarana-sarana tertentu telah dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan yang diharapkan.⁶

2. Implementasi Pelayanan

Pelayanan Menurut Suparlan pelayanan adalah usaha pemberian pertolongan kepada orang lain, agar orang tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi, untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.⁷

Bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong merupakan sebagai tempat penelitian ini, implementasi pelayanan

⁵Yunanik, *Implementasi Analisis Jabatan Dalam Rangka Menyiapkan Organisasi Akamigas Menuju STEAM Akamigas*, Tesis. (Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, 2013), 5.

⁶Budi Winarno, *kebijakan publik teori dan proses*, (Yogyakarta: media presindi, 2012), 149.

⁷Jusuf Suit dan Almasdi, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 88.

merupakan hal penting yang perlu di perhatikan. Bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat yang harus mampu memberikan pelayanan yang baik untuk memberi kepuasan bagi nasabah.

Ironisnya seringkali tetap terjadi kesenjangan antara kinerja bank dengan harapan nasabah. Seringkali nasabah mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan *customer service* dan *teller*, salah satu contohnya adalah dalam hal antrian, seringkali nasabah mengeluh dan menilai kalau pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dan *teller* kurang cepat, yang padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat.

3. Bentuk-Bentuk Pelayanan

a. Bentuk-Bentuk Layanan Secara Umum

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk secara umum, yaitu :⁸

1). Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2). Layanan dengan tulisan

Pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya.

⁸Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers , 2012), Cet -11, 257.

3). Layanan dengan perbuatan

Pelayanan dengan perbuatan merupakan faktor keahlian dan keterampilan pegawai tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

b. Bentuk-Bentuk Layanan Secara Khusus

1. Bentuk-Bentuk Layanan Yang Diterapkan *Customer Service*⁹

a). Memberikan layanan pembukaan dan penutupan rekening

Dalam pelayanan ini, *customer service* harus memastikan bahwa nasabah sudah memenuhi persyaratan untuk membuka rekening. Setelah semua terpenuhi, *customer service* juga harus membimbing nasabah dalam pengisian data agar tidak terjadi kekeliruan.

b). Memberikan penjelasan mengenai produk-produk dari bank

Customer service harus dapat menjelaskan secara sederhana mengenai produk-produk tersebut. Penjelasan yang baik akan membantu nasabah untuk memilih produk yang paling tepat dan sesuai dengan kebutuhannya.

c). Menerima keluhan dari nasabah dan berusaha memberikan solusi

Menjadi seorang *customer service* bank berarti siap menghadapi berbagai karakter nasabah yang datang setiap harinya. Tidak hanya pertanyaan-pertanyaan sederhana, namun keluhan yang

⁹ <http://manjakan.com/tugas-customer-service-bank>, (18 agustus 2022).

terkadang disertai emosi. Disinilah *customer service* harus sabar dan berusaha untuk memberikan solusi kepada nasabah yang bersangkutan.

2. Bentuk-Bentuk Layanan Yang Diterapkan *teller*¹⁰

a). Membantu nasabah melakukan setor tunai dan tarik tunai

Saat ada nasabah ingin melakukan setor tunai dan tarik tunai, maka *teller* wajib menghitung uang didepan nasabah, dan mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah.

b). Memberikan slip kwitansi

Setiap transaksi yang telah selesai dilakukan oleh pihak nasabah, maka harus dilakukan pada pembuktian dengan memberikan berupa kwitansi. *Teller* mempunyai tugas untuk menjalankan pencatatan dan memberikannya kepada nasabah.

c). Melayani nasabah melakukan pemindahan dan mencetak buku

Pemindahan buku sering kali dilakukan oleh nasabah, hal ini sudah menjadi tugas seorang *teller* untuk melayani nasabah guna pemindahan buku. *Teller* juga mempunyai tanggung jawab untuk membantu nasabah dalam mencetak buku tabungan.

¹⁰ <https://jobskarir.id/tugas-dan-tanggung-jawab-teller-bank>, (18 agustus 2022).

4. Kendala-Kendala yang dihadapi Pegawai dalam Melayani Nasabah

a. Kendala Yang Dihadapi *Customer Service*¹¹

1). Menghadapi karakter nasabah

Perlu kita ketahui masing-masing nasabah mempunyai sifat yang beragam, mau tidak mau *customer service* harus bisa menangani dan menghadapi setiap nasabah

2). Sering berhadapan dengan keluhan nasabah

Jika bekerja dibidang pelayanan, seorang *teller* dituntut untuk terus mendengarkan apa yang dikeluhkan nasabah. Hal ini teller harus bisa mendengarkan keluhannya agar nasabah merasa dihargai.

3). Tetap bersikap ramah dalam keadaan apapun

Nasabah yang marah biasanya akan menggunakan nada tinggi dan kata-kata yang kasar. Sebagai *customer service* jika bertemu dengan nasabah seperti itu maka harus sabar untuk melayaninya dan berusaha agar bisa menenangkan nasabah tersebut.

b. Kendala Yang Dihadapi *Teller*

1). Resiko adanya uang palsu

2). Kesalahan dalam penginputan nominal dan nomor rekening pada saat transaksi

3). Sering kekurangan atau kelebihan saat menerima setoran nasabah

5. Ciri-Ciri Pelayanan

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :¹²

¹¹ Bayu Kurniawan, <https://komerce.id/blog/masalah-customer-service>, (18 agustus 2022).

a). Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani dengan baik, oleh karena itu untuk melayani mereka salah satu yang paling penting di perhatikan adalah sarana dan prasarana.

b). Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan pegawai dapat melakukan prosedur layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

c). Mampu berkomunikasi dengan baik

Seorang pegawai harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan nasabah, artinya seorang pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

d). Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang bagus

Setiap pegawai harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena setiap pegawai selalu berhubungan dengan nasabah, maka seorang pegawai tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuannya dalam bekerja.

¹²Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), Cet. Ke-2, 49.

e). Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Pegawai harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabahnya. Seorang pegawai yang lambat akan membuat nasabah lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

f). Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan pegawai kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga nasabah mau menjadi nasabah di perusahaan bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari, maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service*, *teller* dan seluruh pegawai yang ada di bank tersebut.

Berikut ciri-ciri pelayanan yang tidak baik sebagai berikut :¹³

- a). Sikap kasar dan sombong.
- b). Tidak memiliki pengetahuan tentang barang yang ada di bank tersebut.
- c). Makan atau ngobrol bersama teman sambil melayani.
- d). Bermuka masam.
- e). Membedakan nasabah dengan nasabah lain.

5. Sikap Melayani Nasabah

Sikap melayani nasabah harus diperhatikan, sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diterapkan. Berikut beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah :¹⁴

¹³Sopiah, *Manajemen Bisnis Ritel*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 253.

a). Beri kesempatan nasabah berbicara

Petugas *customer service* harus memberikan kesempatan untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b). Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai berbicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas *Customer Service* menanggapi.

c). Jangan berdebat dengan nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan *argument* yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

d). Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian yang sepenuhnya dan tunjukkan bahwa kita ingin membantu nasabah.

e). Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap dikendalikan dan

¹⁴Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2008) edisi. Rev, Cet 3, 184-186.

selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

6. Manfaat Penerapan Layanan

Manfaat yang didapatkan oleh perusahaan dengan menerapkan pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a). Meningkatkan citra perusahaan
- b). Menciptakan kesan pertama yang baik
- c). Meningkatkan loyalitas nasabah
- d). Meningkatkan daya saing

C. Pegawai

1. Pengertian Pegawai

Pegawai merupakan orang yang melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh gaji yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan atau ketentuan lain yang ditetapkan perusahaan.¹⁵

Menurut suharsono pegawai merupakan seseorang yang ditugaskan disebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan, mereka bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi.

Berdasarkan uraian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pegawai merupakan orang yang sangat penting dalam menjalankan suatu tugas

¹⁵ Wibowo Subekti, *Pengertian Pegawai*, <https://www.wibowopajak.com/2012/02/pengertian-pegawai.html/m=1>, (19 Desember 2021).

dengan memperoleh gaji yang dibayarkan sesuai ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

2. *Customer Service*

Customer Service berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” sama dengan pelanggan, dan “*Service*” sama dengan pelayanan. Istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yang artinya melayani pelanggan. Menurut Kasmir *customer service* setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.¹⁶

Jadi pada intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi, *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah.

Menurut Didin Hafiduddin dan Hermawan Kertajaya nilai-nilai islami yang harus diterapkan oleh seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu sebagai berikut :

a). Profesional (fathanah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen serta kesungguhan. Sifat profesional digambarkan didalam Al qur'an surat Al isra:84

قُلْ كُلُّ يَعْمَلْ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

¹⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 179.

“katakanlah tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka tuhan lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalanNya.”¹⁷

b). Kesopanan dan Keramahan (tabligh)

Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam QS. Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ ۖ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ ۖ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.”¹⁸

c). Sikap melayani dan rendah hati (khidmah)

Islam mengajarkan untuk menebarkan kebaikan dan kebermanfaatn dalam hidup semua insannya, oleh karena itu adalah satu syarat untuk mampu melayani orang banyak.

a. Fungsi dan Tugas *customer service*

Dalam praktiknya fungsi dan tugas *customer service* adalah sebagai berikut :¹⁹

- 1). Sebagai *receptionist*, seorang *customer service* bertindak sebagai penerima tamu yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan memberikan perhatian dan ucapan salam kepada nasabah yang datang dan berbicara dengan jelas.
- 2). Sebagai *deskman*, seorang *customer service* bertindak sebagai pemberi informasi mengenai produk perbankan, brosur dan formulir

¹⁷Qur'an Kemenag, Al Qur'an QS. Al-Isra/17: 84, <https://tafsir.com/17-Al-Isra-Ayat-84>.

¹⁸CV. Pustaka Jaya Ilmu, *Al Qur'an Terjemahan*, QS Taha/20: 44.

¹⁹Kasmir, *Etika Customer Service*, 191.

sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan dan membantu pengisian formulir aplikasi secara lengkap dengan transaksi nasabah.

- 3). Sebagai komunikator *customer service* bertindak sebagai pemberi segala informasi, selain itu juga tempat menampung keluhan dan sarana konsultasi nasabah.
- 4). Sebagai salesman, *customer service* bertindak sebagai menjual produk perbankan. Tugas lainnya melakukan *cross selling* terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, *customer service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta mempertahankan nasabah yang lama.
- 5). Sebagai *customer relation officer*, tugas *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.

b. Tanggung jawab *customer service*

Dalam pelayanan di bank *customer service* mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, yaitu sebagai berikut :

- 1). Bertanggung jawab kepada pemimpin.
- 2). Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan akan diterapkan.
- 3). Sebagai penghubung antar nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenang.

- 4). Menjamin tetap terjadinya hubungan baik kepada nasabah dan memuaskan para nasabah.

3. *Teller*

Teller merupakan petugas yang bekerja di *frontliner banking* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai dalam melakukan pembukuan kedalam system bank. *Teller* merupakan petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat.²⁰

Berikut tugas *teller* adalah :²¹

- a). Seorang *Teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen).
- b). Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi / siang / sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
- c). Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID *card*).
- d). Jika ada nasabah ingin setor / tarik tunai maka *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah.

²⁰Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT, Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3.

²¹<http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html>, (01 Juni 2022).

- e). Melakukan pembayaran non tunai / tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai / tunai di *counter* bank, dan melakukan *update* data transaksi di sistem komputer bank.
- f). Setelah selesai proses setor / tarik tunai *teller* wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.
- f). Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

a. Syarat-Syarat Menjadi *Teller*

Untuk menjadi seorang *teller*, ada persyaratan yang harus diperhatikan, yaitu :²²

- 1). Sabar dan sopan.
- 2). Teliti.
- 3). *Good looking*.
- 4). Konomikasi.
- 5). Ramah

D. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Pada awal tahun 2021 ini diindonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, resmi mendirikan PT. bank syariah Indonesia yang diresmikan pada Februari 2021 dengan surat izin No. SR-3/PB.1/2021. Bank syariah Indonesia ini merupakan konsolidasi dari beberapa bank syariah milik

²² <http://www.gurupendidikan.com/pengertian-fungsi-dan-tugas-teller-bank-beserta-syarat-menjadi-teller-bank-secara-lengkap>, (01 Juni 2022).

BUMN diindonesia, antara lain, bank rakyat Indonesia (BRI) syariah, bank Negara Indonesia (BNI) syariah dan bank syariah mandiri (BSM).

Pendirian bank syariah indonesia (BSI) dapat dikatakan sebagai peleburan (konsolidasi) antara tiga bank syariah, bank rakyat Indonesia (BRI) syariah, bank Negara Indonesia (BNI) syariah dan bank syariah mandiri (BSM). Dikarenakan, ketiga bank tersebut meleburkan semua perusahaan dan membangun kembali satu perusahaan baru yang berbadan hukum yaitu bank syariah indonesia (BSI) tanpa melakukan likuidasi pada perusahaan-perusahaan yang mengalami peleburan karena segala aktiva dan kewajibannya dialihkan ke badan usaha yang baru.

Tata cara konsolidasi bank syariah diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 28 tahun 1999 tentang *Merger, Konsolidasi dan Akuisisi Bank* yang merupakan pengaturan lebih lanjut dari Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan.²³

Tujuan konsolidasi ini, bank syariah Indonesia bisa memperbesar dan memperkuat posisinya dari kapitalisasi pasar. Dengan begitu ekonomii syariah menjadi salah satu factor utama dan bukan sekedar alternative pemacu pertumbuhan segmen usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).

²³Tyaz, *Tata Cara Konsolidasi seperti Bank Syariah Indonesia*, <https://www.tanyatyaz.com/tata-cara-konsolidasi-seperti-bank-syariah-indonesia>. (21 Agustus 2022).

E. Nasabah

Nasabah adalah seseorang yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi pada sebuah bank tersebut.²⁴

Menurut rusydi nasabah adalah orang yang paling penting didalam perusahaan kita, mereka tidak bergantung pada kita tetapi kita bergantung kepada mereka.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa nasabah adalah orang yang melakukan pembelian suatu produk, penyewaan serta layanan jasa yang dijual secara rutin.

²⁴ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2, 50.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan pada tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H.

Pada awal tahun 2021 ini diindonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, resmi mendirikan PT. bank syariah Indonesia yang diresmikan pada Februari 2021 dengan surat izin No. SR-3/PB.1/2021. Bank syariah Indonesia ini merupakan konsolidasi dari beberapa bank syariah milik BUMN diindonesia, antara lain, bank rakyat Indonesia (BRI) syariah, bank Negara Indonesia (BNI) syariah dan bank syariah mandiri (BSM).

Pendirian bank syariah indonesia (BSI) dapat dikatakan sebagai peleburan (konsolidasi) antara tiga bank syariah, bank rakyat Indonesia (BRI) syariah, bank Negara Indonesia (BNI) syariah dan bank syariah mandiri (BSM). Dikarenakan, ketiga bank tersebut meleburkan semua perusahaan dan membangun kembali satu perusahaan baru yang berbadan hukum yaitu bank syariah indonesia (BSI) tanpa melakukan likuidasi pada perusahaan-perusahaan yang mengalami peleburan karena segala aktiva dan kewajibannya dialihkan ke badan usaha yang baru.

Tata cara konsolidasi bank syariah diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 28 tahun 1999 tentang *Merger*, Konsolidasi dan Akuisisi Bank yang merupakan pengaturan lebih lanjut dari Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998

tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan.¹

Tujuan konsolidasi ini, bank syariah Indonesia bisa memperbesar dan memperkuat posisinya dari kapitalisasi pasar. Dengan begitu ekonomi syariah menjadi salah satu factor utama dan bukan sekedar alternative pemacu pertumbuhan segmen usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).

B. Keadaan Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup

Lokasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup terletak di Jl. Merdeka No. 287, Kepala Siring, Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu 39119. Posisi ini sangat strategis yakni terletak di pusat kota Curup tidak jauh dari sumber aktivitas masyarakat Curup yaitu dekat dengan pasar bank mego. Bank Syariah Indonesia KC Curup ini juga tidak jauh dari instansi-instansi publik lainnya seperti Kantor Komando Distrik Militer, kantor pegadaian dan Tempat Ibadah lainnya.

Jika melihat potensi dari tempat yang dipilih sebagai kantor cabang ini maka akses menuju bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup sangat mudah sekali dijangkau oleh masyarakat Curup baik dengan menggunakan transportasi umum maupun transportasi pribadi. Bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup dengan lokasi yang strategis memiliki peluang dalam akses yang mudah ditambah dengan kondisi kantor yang ditata rapi dan pegawai pun

¹Tyaz, *Tata Cara Konsolidasi seperti Bank Syariah Indonesia*, <https://www.tanyatyaz.com/tata-cara-konsolidasi-seperti-bank-syariah-indonesia>. (21 Agustus 2022).

sangat nyaman saat bekerja dan diharapkan pula kenyamanan yang nasabah dapatkan baik dari pelayanan bank dan kondisi tata ruang.

C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup²

1. Visi

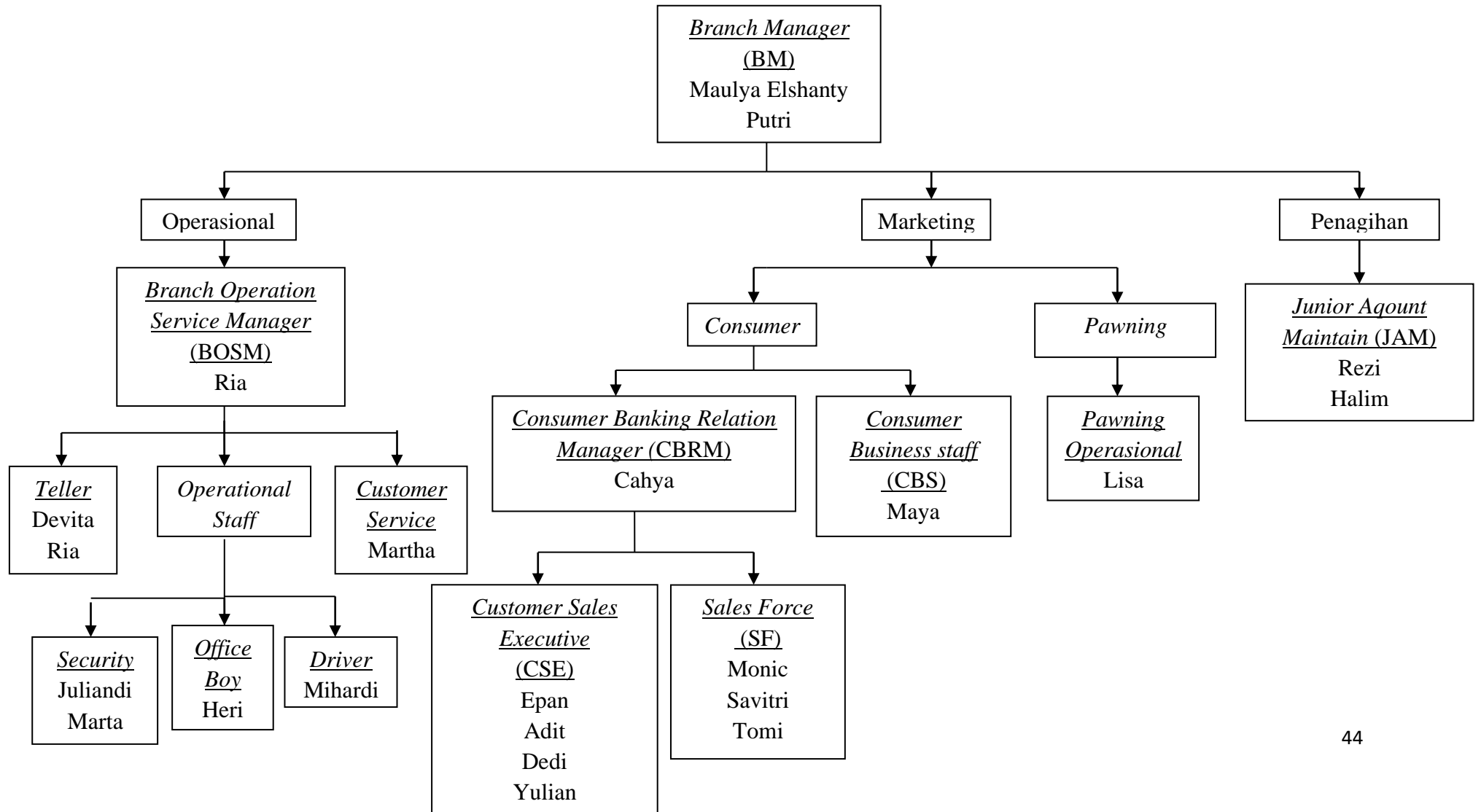
Menjadi salah satu dari sepuluh bank syariah terbesar berdasarkan dengan kapitalisasi pasar secara global dalam lima tahun kedepan.

2. Misi

- a). Menyediakan produk dan layanan.
- b). Meningkatkan produk dan layanan.
- c). Mengutamakan penghimpunan dana murah.
- d). Mengembangkan talenta dan wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah.

² Farah, *apa Itu Bank Syariah Indonesia*, <https://www.myjournal.id/apa-itu-bank-syariah-indonesia>, (16 Januari 2022).

D. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup



Berikut adalah tugas dan tanggung jawab pegawai bank syariah indonesia KC Curup:

1. *Branch Manager*

- a) Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas bank secara efektif dan efisien, baik di dalam maupun di luar bank.
- b) Mengembangkan strategi untuk membantu bank tumbuh dan berkembang.
- c) Untuk memastikan perkembangan bank, ambil dan ambil pilihan yang harus diikuti oleh bank.
- d) Secara berkala melakukan review terhadap pelaksanaan rencana kerja dan anggaran.

2. *Branch Office and Service Manager (BOSM)*

- a) Memantau kemajuan kelompok dalam mencapai tujuan bisnis bank.
- b) Penyusunan laporan bulanan tentang kemajuan yang dicapai dalam mencapai tujuan rencana bisnis bank.
- c) Apabila rencana bisnis bank belum terealisasi, maka disusunlah metode atau teknik tertentu untuk mewujudkannya.
- d) Memastikan bahwa bawahannya mengikuti proses operasional manajemen risiko.
- e) Evaluasi metode operasional manajemen risiko.

3. *Consumer Banking Relation Manager (CBRM)*

- a) Pelajari tentang nasabah pada tingkat pribadi.
- b) Menjaga koneksi, baik intra atau antar perusahaan, sangat penting.

- c) Mempertimbangkan fakta bahwa setiap pelanggan memiliki seperangkat sumber daya manusia yang unik.
- d) Terlibat dengan nasabah dan sesuaikan layanan anda dengan kebutuhan mereka.

4. *Consumer Business staff (CBS)*

- a) Melayani semua kebutuhan nasabah, termasuk sebagai penyeteroran dan penarikan, melalui penyediaan berbagai produk dan layanan keuangan.
- b) Mencatat semua simpanan, pinjaman, dan transaksi non-performing milik nasabah lainnya di rekening nasabah juga akan dilakukan.

5. *Customer Sales Executive (CSE)*

- a) Bertanggung jawab untuk mempromosikan produk guna meningkatkan penjualan.
- b) Menyiapkan jadwal kerja (perkiraan hasil, proyeksi penjualan, dan jadwal produktivitas).
- c) Mengatur jadwal pertemuan dan diskusi yang efisien dan efektif.
- d) Buat daftar semua pelanggan di database yang membutuhkan bantuan.
- e) Upaya pencarian nasabah.
- f) Kemampuan untuk memasarkan barang dan jasa sendiri.

6. *Sales Force (SF)*

- a) Dapatkan untung.
- b) Menjaga hubungan nasabah yang kuat.
- c) Memberikan bantuan kepada nasabah.

7. *Pawning Operasional*

Melacak aplikasi pembiayaan gadai untuk memastikan mereka lengkap dan sesuai dengan undang-undang yang relevan.

8. *Junior Account Maintain (JAM)*

- a) Pastikan bahwa nasabah mengetahui tanggal jatuh tempo pembayaran mereka.
- b) Menjaga hubungan nasabah yang kuat.
- c) Bekerja dengan departemen penjualan untuk mengumpulkan data dan memastikan bahwa kontrak kerja selesai.

9. *Teller*

- a) Melayani permintaan nasabah untuk pengiriman uang, penarikan, dan setoran.
- b) Gunakan komputer, kalkulator, atau mesin hitung untuk melakukan cek tunai dan transaksi sehari-hari.
- c) Setelah memvalidasi detail nasabah, jumlah uang, dan memastikan akun pelanggan memiliki dana yang cukup untuk penarikan, cek tunai dan bayar penarikan nasabah.
- d) Lakukan penyeteroran dengan memeriksa jumlah dan kebenaran slip setoran.

10. *Customer Service*

- a) Membantu nasabah dengan berbagai kebutuhan, seperti membuat tabungan dan giro, melakukan setoran, dan menyelesaikan jenis transaksi lainnya.

- b) Ketika seorang nasabah bertanya tentang suatu produk, berikan mereka informasi sebanyak mungkin.
- c) Jika nasabah tidak puas dengan produk atau layanan perusahaan, perusahaan harus menerima, melayani, dan menangani keluhan nasabah.
- d) Menyediakan dan memperkenalkan barang dan jasa baru dan saat ini sesuai dengan preferensi dan permintaan nasabah.

11. *Security*

- a) Keamanan adalah tanggung jawab kepala cabang.
- b) Menjaga keselamatan dan keamanan operasional kantor sehari-hari.
- c) Menjaga kontrol atas penyetoran dan penarikan dana dari kantor cabang pembantu.
- d) Selalu waspada terhadap aktivitas kriminal yang dapat mengganggu operasi bisnis.

12. *Office Boy*

- a) Menjaga kebersihan seluruh tempat kerja.
- b) Mendukung pembuatan bahan arsip nasabah.
- c) Melakukan tugas pendistribusian dokumen ke kantor lain atau cabang pembantu sesuai kebutuhan.

13. *Driver*

- a) Memastikan transportasi kantor berjalan lancar.
- b) Merawat dan membersihkan kendaraan agar selalu siap digunakan.
- c) Untuk mempercepat proses perbaikan, beri tahu bengkel jika ada kerusakan pada kendaraan.

- d) Membawa uang dari kantor cabang utama ke kantor cabang pembantu dengan bantuan petugas kantor dan satpam.

E. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup Rejang Lebong

1. Tabungan

- a). BSI Tabungan Valas

Ini adalah rekening tabungan yang menawarkan opsi kontrak wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah dalam mata uang dolar. Penarikan dan penyetoran dapat dilakukan setiap saat atau sesuai dengan batasan yang ditetapkan oleh bank.

- b). BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan berbasis Rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kantor kas di cabang-cabang bank atau melalui anjungan tunai mandiri (ATM).

- c). BSI Tabungan Pendidikan

Penghematan melalui penggunaan akad mudharabah muthlaqah, yang dirancang untuk pasar individu dan memfasilitasi perencanaan biaya sekolah melalui penggunaan sistem debit otomatis sambil juga menyediakan pertanggungan asuransi.

- d). BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dalam mata uang rupiah yang mampu mempermudah transaksi untuk kelompok wiraswasta dengan limit transaksi harian yang

lebih besar dan layanan seperti gratis RTGS, transfer SKN, dan setoran kliring masuk melalui *teller* dan internet banking.

e). BSI Tabunganku

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan sederhana dan ringan yang bekerjasama dengan perbankan di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Indonesia.

f). BSI Tabungan Pensiun

Nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Manajemen Pensiun yang telah bekerja sama dengan bank berhak untuk menyimpan uang melalui salah satu dari dua jenis kontrak yang berbeda: Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah.

g). BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah adalah Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan untuk menyelesaikan transaksi Efek di Pasar Modal. Kontrak juga termasuk Mudharabah Muthlaqah.

h). BSI Tabungan Smart

Tabungan dasar dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK yang bersyarat sederhana dan ringan serta ditawarkan bersama oleh bank-bank di Indonesia. Tujuan dari akun ini adalah untuk mendorong budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

i). BSI Tabungan Haji Indonesia

Anda memiliki pilihan untuk memilih kontrak Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah untuk perencanaan tabungan haji dan umrah, keduanya sesuai dengan hukum syariah dan baik untuk orang-orang dari segala usia. Jika Anda sudah terdaftar di Siskohat, Anda berhak menggunakan layanan kartu ATM dan fitur e-Banking yang disertakan dengan rekening tabungan ini (dapat porsi).

j). BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Anda memiliki pilihan untuk memilih kontrak Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah untuk perencanaan tabungan haji dan umrah Anda, keduanya sesuai dengan hukum syariah dan baik untuk orang-orang dari segala usia. Jika pemegang rekening terdaftar di Siskohat, mereka akan memiliki akses ke fitur e-Banking dan kartu ATM dengan rekening tabungan ini (mendapat bagian).

k). BSI Tapenas Kolektif

Pegawai atau pekerja kontrak pada suatu instansi yang berdasarkan Perjanjian Kerja Sama berhak mendapatkan tabungan baik untuk keperluan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang.

l). BSI Tabungan Payroll

Tab Wadiah / Mudharabah Reguler adalah produk yang dirancang khusus untuk nasabah payroll dan nasabah migran. Produk Tabungan Khusus merupakan turunan dari produk tersebut.

m). BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah yang dilakukan oleh mahasiswa perguruan tinggi negeri atau perguruan tinggi swasta (PTN atau PTS) atau oleh pekerja atau anggota perusahaan, lembaga, asosiasi, atau organisasi profesi yang bekerja sama dengan bank.

n). BSI Tabungan Junior

Program tabungan yang dirancang untuk anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun, dengan tujuan untuk menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

o). BSI Tabungan Simpan Pelajar

Dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini, tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah bagi siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, guna mendorong budaya menabung sejak dini.

p). BSI Tabungan Easy Wadiah

Upah dapat disimpan dalam mata uang pemberi kerja sesuai dengan konsep Wadiah Yad Dhamanah, yang menyatakan bahwa penyetoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja selama jam operasional kantor kas atau melalui anjungan tunai mandiri (ATM).

q). BSI Tabungan Rencana

Tabungan melalui akad Mudharabah Muthlaqah, yang dirancang untuk segmen pasar individu untuk membantu mereka dalam proses

perencanaan keuangan dengan menggunakan sistem debit otomatis dan memberikan perlindungan asuransi gratis.

r). Rekening *Autosave* dan Qurban

Nasabah Bank Syariah Indonesia yang ingin menyimpan uang qurban secara otomatis melalui BSI Mobile dapat memanfaatkan kemudahan tabungan yang ditawarkan oleh bank syariah indonesia. Selain itu, dilengkapi pula dengan kemampuan pengadaan hewan qurban melalui perusahaan penanggung jawab qurban yang merupakan rekanan Bank.

2. Pembiayaan

a). BSI Multiguna Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif BSI Serbaguna Hasanah untuk :

1. Membeli barang-barang konsumsi, seperti renovasi rumah atau pembelian perabot atau perlengkapan rumah tangga.
2. Manfaat dari pembelian layanan termasuk wedding planner, perawatan medis, pendidikan, dan layanan agen perjalanan.
3. Pengalihan utang dari satu lembaga keuangan ke lembaga keuangan lain yang memiliki aset dasar.

b). BSI Oto

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan yang mudah dan tarif tetap (untuk kendaraan baru, mobil lama, dan sepeda motor baru).

1. BSI Pensiun Berkah

Penerima manfaat pensiun bulanan diberikan pembiayaan, yang meliputi:

- a) ASN yang sudah pensiun dan jandanya.
- b) Pensiunan BUMN/BUMD,
- c) Pensiunan ASN/PNS Pensiunan dan Janda yang telah memperoleh Surat Keputusan Pensiun tetapi belum bergabung dengan TMT Pensiun.

c). Mitraguna Online

Pembiayaan tanpa jaminan untuk keperluan apapun dengan beragam manfaat dan memudahkan bagi pegawai.

d). BSI Mitra Beranggun Emas (Non Qoadh)

Pembiayaan untuk konsumsi dan produksi dengan menggunakan akad Murabahah, Musyarakah Mutanaqishah, dan Ijarah dengan jaminan akad rahn berikat emas, dimana emas yang dijadikan jaminan dipelihara oleh bank dengan jumlah tertentu waktu.

e). BSI Distributor Financing

Pembiayaan Modal Kerja dengan Skema Value Chain adalah pembiayaan pasca pembiayaan (bridging fund to prepay work invoices complete) yang diberikan kepada *supplier* yang merupakan *Special Supplier* yang melaksanakan kontrak kerja dengan *bouwheer*, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

f). BSI *Cash Collateral*

Pengaturan pinjaman yang didukung oleh agunan cair dan didukung oleh deposito berjangka, giro, atau rekening tabungan sebagai jaminan.

g). BSI Umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif umroh BSI untuk memenuhi kebutuhan pembelian layanan paket perjalanan umroh melalui bank yang telah bekerja sama dengan travel agent sesuai prinsip syariah.

3. Investasi

a). BSI Deposito Valas

Investasi waktu dikendalikan oleh kontrak Mudharabah dan ditunjukkan kepada klien individu dan bisnis dalam USD. Tersedia untuk satu bulan, tiga bulan, enam bulan, atau dua belas bulan.

b). Deposito Rupiah

Kontrak Investasi Deposito Rupiah yang dikelola Mudharabah, yang dirancang untuk perorangan dan bisnis. Tersedia untuk satu bulan, tiga bulan, enam bulan, atau dua belas bulan.

c). BSI Reksa Dana Syariah

Reksa dana syariah merupakan wahana penghimpunan dana dari komunitas investor yang juga pemilik *real estate*.

4. Emas

a). BSI Gadai Emas

Gadai Emas adalah solusi pembiayaan yang menggunakan emas sebagai jaminan sebagai cara cepat untuk mendapatkan uang tunai.

b). BSI Cicil Emas

Angsuran emas adalah sejenis pembiayaan investasi untuk kepemilikan emas melalui pembayaran angsuran yang dilakukan berdasarkan akad murabahah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan pada bank syariah Indonesia kantor cabang Curup Rejang Lebong. Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, dilakukan pengumpulan data dengan teknik observasi dan wawancara. Setelah melakukan pengumpulan data dari beberapa informan, ditemukan sejumlah fakta dan data terkait implementasi pelayanan pada bank syariah Indonesia kantor cabang Curup Rejang Lebong yang diberikan oleh *customer service* dan *teller* kepada nasabah.

Setiap lembaga mempunyai standar operasional prosedur (SOP), standar operasional prosedur ini digunakan untuk mengevaluasi dan mengarahkan dalam suatu pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut menjadi mudah untuk dilakukan. Apabila cara kerja *customer service* dan *teller* dilaksanakan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada maka akan terjadi kesalahan terhadap pelaksanaan tugas tersebut, sangat penting bagi *frontliner* untuk menerapkan pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur yang ada pada perusahaan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara terstruktur dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sebelum membahas mengenai implementasi pelayanan, tentunya kita harus mengetahui terlebih dahulu mengenai

pelayanan, menurut Hodges pelayanan berasal dari melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan orang lain.¹

Pelayanan menurut Kasmir adalah tindakan atau perbuatan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, sesama pegawai dan juga pimpinan.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Sebagaimana peneliti mengajukan pertanyaan berikut, adapun pertanyaan hasil wawancara dengan nasabah bank syariah indonesia kantor cabang Curup Rejang Lebong sebagai berikut :

1. Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi nasabah

Sebelum membahas mengenai implementasi pelayanan tentunya kita harus mengetahui terlebih dahulu mengenai pelayanan, pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang bersangkutan. Untuk melayani nasabah pegawai wajib untuk menerapkan pelayanan sesuai yang diberikan pihak bank. Sebagaimana peneliti mengajukan pertanyaan berikut, yaitu apa saja implementasi pelayanan *customer service* dan *teller* yang ada di bank syariah indonesia kantor cabang Curup Rejang Lebong ?

¹ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Cetakan Ke-18, Gajah Mada University Press 1998), 123.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Bapak Evan selaku nasabah bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong pada tanggal 18 agustus 2022 di tempat usahanya, beliau mengatakan :

“implementasi pelayanan *customer service* dan *teller* di bank syariah indonesia kantor cabang Curup ini sudah cukup bagus tapi saat saya ingin membuka rekening saya menunggu sampai jam operasionalnya habis karena antrian.”

Berdasarkan jawaban dari Bapak Evan selaku nasabah bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong, peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup belum sepenuhnya bagus untuk diterapkan karena saat .

Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa

“pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* dan *teller* jika di bagian *customer service* pelayanan yang diterapkan yaitu memberikan layanan pembukaan dan penutupan rekening, memberikan penjelasan mengenai produk-produk bank dan menerima keluhan dari nasabah. Kalau dari segi *teller* pelayanan yang diterapkan berupa memban membantu nasabah melakukan setor tunai dan tarik tunai, meberikan slip kwitansi dan melayani nasabah melakukan pemindahan dan mencetak buku.”

Dari hasil jawaban yang diberikan oleh beliau dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yakni memberikan layanan pembukaan dan penutup rekening kepada nasabah, memebrikan penjelasan mengenai produk yang ada pada bank tersebut dan meenerima keluhan dari nasabah. Sedang layanan yang diterapkan oleh *teller* yakni membantu nasabah melakukan setoran tunai dan penarikan, memberikan kwitansi setiap nsabah selesai bertransaksi dan melayani nasabah melakukan pemindahan buku dan mencetak buku.

Lanjut beliau menambahkan :

“iya, saat saya melakukan transaksi di bagian *customer service* dan *teller* mereka tidak lupa juga menawarkan produk dan menjelaskan tentang produk yang ditawarkan.”²

Dari wawancara dengan Bapak Evan dapat peneliti simpulkan bahwa pegawainya sudah menawarkan dan memberikan penjelasan tentang produk tersebut sangat jelas.

Selanjutnya, Bapak Evan menambahkan bahwa:

“*customer service* dan *teller* sudaah melayani sesuai apa yang dibutuhkan dan diinginkan.”

Dari wawancara diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa *customer service* dan *teller* di bank syariah indonesia kantor cabang Curup Rejang Lebong sudah memberikan pelayanan sesuai apa yang diinginkan nasabah.

Beliau juga mengatakan bahwa :

“saat saya bertransaksi di bagian *teller*, mereka tidak lupa untuk memberikan slip kwitansi sebagai buktinya.”

Dari wawancara dengan Bapak Evan dapat peneliti simpulkan bahwa *teller* tidak lupa untuk memberikan slip kwitansi sebagai bukti telah melakukan transaksi di bank tersebut.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Ibu Afrianty selaku nasabah bank syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong pada tanggal 18 agustus 2022 di rumahnya, beliau mengatakan :

“pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* dan *teller* sudah bagus.”

² Bapak Evan, (nasabah), *Wawancara*, tanggal 18 Agustus 2022.

Lanjut beliau menjelaskan bahwa :

“pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* itu melayani membuka rekening, menawarkan produk, menjelaskan produk-produk yang ditawarkan. Sedangkan pelayanan yang diterapkan oleh *teller* membantu melayani setor tunai dan tarik, melakukan pemindahan buku. Itu saja yang saya tau.”³

Dari hasil wawancara dengan Ibu Afrianty dapat disimpulkan bahwa yang beliau tau tentang apa saja pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* beliau mengatakan melayani membuka rekening, menawarkan produk dan menjelaskan tentang produk tersebut. Sedangkan pelayanan yang diterapkan *teller* beliau mengatakan melayani setor tunai dan tarik tunai, dan melakukan pemindahan buku.

Lebih lanjut beliau menjelaskan :

“mereka menawarkan produk saat saya bertransaksi dan mereka juga menjelaskannya benar-benar bagus tentang produk yang ditawarkan.”

Dari jawaban diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa pegawainya sudah menjelaskan sebaik mungkin tentang produk yang mereka tawarkan kepada beliau.

Beliau menambahkan bahwa:

“iya. Mereka sudah menerapkan pelayanan sesuai kebutuhan saya saat melakukan transaksi.”

Dari wawancara dengan Ibu Afrianty maka dapat disimpulkan bahwa beliau dilayani dengan baik saat melakukan transaksi di bank syariah indonesia kantor cabang Curup.

³ Ibu Afrianty (nasabah), *Wawancara*, tanggal 18 Agustus 2022.

Beliau juga mengatakan bahwa :

“saat saya melakukan transaksi di *teller* setelah selesai melakukan transaksi pegawainya tidak lupa untuk memberikan buktinya.”

Beliau mengatakan saat beliau selesai melakukan transaksi di *teller*, pegawainya selalu memberikan kepada nasabahnya bukti transaksi berupa slip kwitansi.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Putri selaku nasabah bank syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong pada tanggal 18 agustus 2022 di bank syariah Indonesia kantor cabang Curup Rejang Lebong Mbak Putri mengatakan :

“penerapan pelayanan oleh *customer service* dan *teller* menurut saya sudah bagus, ramah lagi.”

Lanjut beliau menjelaskan :

“yang saya tau pelayan yang diterapkan oleh *customer service* yakni membantu nasabah membuka tabungan, menawarkan produk dan membuat atm. Sedangkan *teller* menerapkan pelayanan berupa melayani setor tunai dan tarik tunai, .”

Dari hasil wawancara dengan Ibu putri dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yakni melayani nasabah membuka tabungan, menawarkan dan menjelaskan produk yang ada di bank tersebut dan membantu membuat atm. Sedangkan *teller* menerapkan pelayanan kepada nasabah berupa melayani nasabah melakukan setor tunai dan tarik tunai.

Lebih lanjut beliau mengatakan :

“iya, *customer service* dan *teller* menjelaskan tentang produk yang ada di bank tersebut sudah bagus saya merasa tertarik dengan produk yang mereka tawarkan.”⁴

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh Ibu Putri peneliti menyimpulkan bahwa *customer service* dan *teller* sudah bagus menjelaskan tentang produk sehingga beliau sangat tertarik dengan produk yang ditawarkan.

Beliau mengatakan bahwa :

“menurut saya *customer service* dan *teller* sudah menerapkan pelayanan yang bagus dan sesuai keinginan dan kebutuhan saya.”

Dari hasil wawancara dengan Ibu Putri dapat penulis simpulkan bahwa beliau mengatakan pelayanan yang beliau harapkan sudah bagus dan sesuai keinginannya.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Bapak Masmud selaku nasabah bank syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong pada tanggal 18 agustus 2022 di tempat kerjanya, Bapak Masmud mengatakan bahwa :

“penerapan pelayanan disana cukup bagus hanya saja saat saya ingin membuat rekening dibagian *customer service* dan melakukan setor tunai di bagian *teller* itu sangat lama karena antrian yang panjang.”

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti bahwa implementasi dibank syariah indonesia belum sepenuhnya bagus karena masih ada nasabah yang mengeluhkan saat membuat rekening dibagian *customer service* dan melakukan setor tunai di bagian *teller* itu sangat lama.

⁴ Ibu Putri (nasabah), *Wawancara*, tanggal 18 Agustus 2022.

Lebih lanjut beliau menambahkan :

“penerapan pelayanan yang ada pada *customer service* yakni membantu nasabah membuka rekening, membantu menyelesaikan masalah. Sedangkan penerapan pelayanan *teller* itu membantu melakukan setor tunai, membantu melakukan tarikan tunai hanya itu yang saya tau selama melakukan transaksi .”⁵

Dari hasil wawancara dengan Bapak Masmud dapat peneliti simpulkan bahwa yang beliau tau selama bertransaksi yakni pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* berupa membantu nasabah membuka rekening, membantu menyelesaikan masalah. Sedangkan penerapan pelayanan *teller* itu membantu melakukan setor tunai, membantu melakukan tarik tunai.

Lanjut beliau menjelaskan :

“saya sering melakukan transaksi di sana tetapi baik *customer service* maupun *teller* belum ada menawarkan produk kepada saya apalagi menjelaskan tentang produk yang ditawarkan .”

Dari jawaban yang diberikan oleh Bapak Masmud peneliti menyimpulkan bahwa beliau saat melakukan transaksi belum ada pegawai *customer service* dan *teller* menawarkan produk dan menjelaskan produk yang ada di bank syariah indonesia kantor cabang Curup.

Lebih lanjut Bapak Masmud menambahkan :

“penerapan pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dan *teller* sudah sesuai apa yang saya butuhkan dan saya puas atas penerapan pelayanan disana.”

⁵ Bapak Masmud (nasabah), *Wawancara*, tanggal 18 Agustus 2022.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Masmud penulis menyimpulkan beliau sudah dilayani apa yang dibutuhkan dan beliau juga mengatakan bahwa beliau puas atas penerapan pelayanan disana.

Beliau menjelaskan bahwa :

“iya, ketika saya selesai melakukan transaksi di bagian *teller* baik itu setor tunai maupun tarik tunai ada bukti yang dia berikan yaitu slip setorannya.”

Dari jawaban di atas dapat peneliti simpulkan bahwa beliau melakukan transaksi setor tunai atau tarik tunai ke *teller* pegawainya tidak lupa untuk memberikan slip kwitansinya sebagai bukti.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Ibu Depi selaku nasabah bank syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong pada tanggal 18 Agustus 2022 di rumahnya, Ibu Depi mengatakan bahwa :

“*customer service* dan *teller* menerapkan pelayanannya sudah bagus dalam melayani.”⁶

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* dan *teller* di bank syariah indonesia kantor cabang Curup sudah bagus

Lebih lanjut beliau menambahkan :

“pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang saya tau membantu membuat atm dan membuat buku tabungan, menawarkan produk, serta menjelaskan produk-produk yang ditawarkan. Kalau *teller* menerapkan pelayanan yakni membantu melakukan setor dan tarik tunai, selalu memberikan bukti setoran selesai transaksi.

⁶Ibu Depi (nasabah), *Wawancara*, tanggal 18 Agustus 2022.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Depi peneliti menyimpulkan bahwa beliau mengatakan *customer service* menerapkan pelayanan berupa membantu membuat atm dan buku tabungan, menawarkan produk serta menjelaskan produk-produk yang ditawarkan. Sedangkan pelayanan yang diterapkan oleh *teller* yaitu membantu melakukan setor dan tarik tunai, selalu memberikan bukti setoran selesai transaksi.

Lanjut beliau menjelaskan bahwa :

“sudah, pegawai sudah menawarkan dan memberikan penjelasan yang bagus tentang produk yang ada disana.”

Dari hasil wawancara dengan Ibu Depi dapat peneliti simpulkan bahwa beliau mengatakan pegawai di bank syariah indonesia kantor cabang Curup sudah menawarkan dan menjelaskan tentang produk tersebut.

Lanjut beliau menjelaskan :

“iya, pegawai yang ada disana sudah sesuai dengan kebutuhan saya”

Dari hasil penjelasan yang diberikan Ibu Depi dapat disimpulkan bahwa pegawai di bank syariah Indonesia kantor cabang Curup sudah menerapkan pelayanan sesuai yang beliau butuhkan.

2. Kendala yang di alami oleh pegawai dalam menghadapi pelayanan nasabah yang ada di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Martha selaku *customer service* bank syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong pada tanggal 18 Agustus 2022 di bank BSI, beliau mengatakan bahwa :

“kendala yang saya temui selama menerapkan pelayanan kepada nasabah di bank syariah indonesia KC Curup ini yakni menghadapi masing-masing karakter nasabah, sering berhadapan dengan keluhan nasabah dan sering berhadapan dengan nasabah yang tidak sabar.

Dari hasil wawancara dengan Martha dapat peneliti simpulkan bahwa kendala yang beliau hadapi diantaranya sering berhadapan dengan masing-masing karakter nasabah, sering berhadapan dengan keluhan nasabah dan sering berhadapan dengan nasabah yang tidak sabar.

Lanjut beliau menjelaskan :

“ketika saya dihadapkan dengan nasabah yang sering mengeluh saya akan memberikan nasehat berupa kesabaran agar nasabah tersebut merasa tenang.”⁷

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Martha selaku *customer service* beliau menjelaskan ketika beliau dihadapkan dengan nasabah yang sering mengeluh beliau mengatasinya dengan cara yang sabar dan menenangkan nasaabah yang bersangkutan..

Lebih lanjut beliau menjelaskan :

“harus tetap professional dalam menghadapi masing-masing karakter nasabah dan jangan sampai melakukan kesalahan seperti membedakan nasabah lain.

Dari hasil wawancara dengan Martha selaku *customer service* beliau menjelaskan saat berhadapan dengan masing-masing karakter nasabah harus tetap professional dan jangan membedakan ke nasabah yang lain .

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Devita selaku *Teller* bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong pada tanggal 18 Agustus 2022 di bank BSI, beliau mengatakan bahwa :

⁷Martha (*customer service*), *Wawancara*, tanggal 18 Agustus 2022.

“kendala yang pernah saya hadapi selama saya menerapkan pelayanan di bank syariah Indonesia KC Curup ini yakni adanya uang palsu, kesalahan penginputan nominal dan nomor rekening pada saat transaksi dan sering kekurangan atau kelebihan saat menerima setoran nasabah.”

Dari hasil wawancara dengan Devita selaku *teller* beliau mengatakan bahwa kendala selama beliau menerapkan pelayanan di bank syariah Indonesia kantor cabang Curup yaitu adanya uang palsu, kesalahan penginputan nominal dan nomor rekening pada saat transaksi dan sering kekurangan atau kelebihan saat menerima setoran nasabah ,

beliau menjelaskan bahwa:

“ada, saat saya melakukan pelayanan ke nasabah yang bertransaksi, nasabah tersebut menyetor uang palsu.”⁸

Dari jawaban yang diberikan oleh Devita selaku *teller* dapat disimpulkan bahwa beliau pernah bertemu dengan nasabah yang menyetorkan uang palsu saat bertransaksi.

Lebih lanjut beliau menambahkan :

“yang saya lakukan saat nasabah menyetorkan uang palsu saya akan melaporkan ke pihak yang berwajib agar masalah ini bisa diselesaikan.”

Dari jawaban di atas dapat peneliti simpulkan, jika beliau bertemu dengan nasabah yang melakukan setoran tunai maka nasabah akan secepatnya bertindak guna menyelesaikan masalah tersebut.

⁸Devita (*Teller*), *Wawancara*, tanggal 18 Agustus 2022.

B. Pembahasan

Customer service dan *teller* salah satu pemegang pelayanan penuh terhadap nasabah. Hal ini dikarenakan *customer service* dan *teller* selalu berada di bagian *frontliner* atau garda depan dan mempunyai tugas utama sebagai pelayanan nasabah.

Manusia memiliki sifat dan watak yang tidak sama, hal ini berpengaruh terhadap pribadinya *customer service* dan *teller* dalam memberikan menerapkan pelayanan kepada nasabah, *customer service* dan *teller* dapat dikatakan baik jika sudah menerapkan pelayanan yang bagus semaksimal mungkin.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *frontliner* bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menerapkan pelayanan sudah bagus, hanya saja antrian yang panjang saat ingin membuka buku tabungan. Berikut penjabaran dari permasalahan yang di atas :

1. Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian, dalam implementasi pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* dan *teller* sudah bagus. Dalam penerapan pelayanan *customer service* dan *teller* yang perlu kita ketahui yaitu membantu nasabah membuka buku tabungan dan membuat ATM hanya saja saat membuka buku tabungan pelayanannya lama karena antrian hal ini disampaikan oleh responden bank syariah Indonesia kantor cabang Curup. Penerapan pelayanan yang kedua dibagian ini pegawai sudah menawarkan produk-produk yang ada di bank tersebut dan sudah menjelaskan dengan baik

tentang produk tersebut dan pegawai dibagian *teller* saat nasabah selesai melakukan setor tunai atau tarik tunai, *teller* tidak lupa untuk memberikan slip kwitansi sebagai bukti sudah melakukan transaksi.

2. kendala yang di alami oleh pegawai dalam menghadapi pelayanan nasabah yang ada di bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong

Kendala yang dihadapi oleh pegawai *frontliner* bank syariah Indonesia kantor cabang Curup dalam menghadapi nasabah. Seperti yang dikatakan oleh Martha selaku *customer service* bank syariah Indonesia kantor cabang Curup ketika wawancara dengan beliau kendala yang dihadapi saat melakukan penerapan pelayanan yakni sering berhadapan dengan masing-masing karakter nasabah, sering berhadapan dengan keluhan nasabah dan sering bertemu dengan nasabah yang marah dengan nada bicara tinggi. Hal ini dikatakan oleh Martha selaku *customer service* cara mengatasi itu semua harus tetap profesional dan sabar.

Begitu juga *teller*, kendala yang dialami *teller* dalam penerapan pelayanan yakni adanya uang palsu hal ini harus penuh hati-hati dan benar-benar harus teliti saat pengecekan uang dan *teller* harus bertindak cepat saat nasabah melakukan penyetoran tunai dengan uang palsu, kesalahan dalam penginputan nominal dan sering kekurangan dan kelebihan saat menerima setoran nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai bank syariah Indonesia kantor cabang Curup sudah menerapkan implementasi pelayanan yang bagus, hanya saja saat membuat buku tabungan dan membuat atm antriannya sangat lama. *Customer service* dan *teller* sudah berusaha menerapkan pelayanan kepada nasabah mulai dari membantu membuka rekening dan pembuatan ATM, menawarkan dan menjelaskan mengenai produk yang ditawarkan serta menerima keluhan dari nasabah, membantu nasabah melakukan setor dan tarik tunai serta melakukan pemindahan buku.

Dengan demikian *customer service* dan *teller* harus mempertahankan kinerja guna untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Apabila nasabah merasa puas atas pelayanan yang diterapkan, hal tersebut dapat memberikan penilaian baik terhadap bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup dan nasabah merasa nyaman serta tetap loyal terhadap bank tersebut. Perlu diketahui bahwa bank syariah Indonesia kantor cabang Curup fasilitas di bagian *customor servicenya* belum lengkap, ada baiknya pihak bank menambahkan fasilitas di bagian tersebut agar nasabah tidak mengalami antrian yang panjang saat melakukan transaksi di bagian *customer service* dan nasabah merasa nyaman jika bertransaksi di bank tersebut.

2. Kendala yang di Alami oleh Pegawai dalam menghadapi Pelayanan Nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kendala yang dialami pegawai *customer service* ketika melakukan penerapan pelayanan pada nasabah yaitu sering berhadapan dengan karakter nasabah, Sering berhadapan dengan keluhan nasabah dan sering berhadapan dengan nasabah yang marah dengan nada tinggi. Sedangkan kendala yang dialami *teller* berupa sering mengalami penyetoran uang palsu oleh nasabah, di saat itu terjadi teller akan melaporkan ke pihak yang berwajib.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya *customer service* dan *teller* bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup dapat mempertahankan pelayanan yang baik terhadap nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan puas atas layanan yang diberikan.
2. Hendaknya bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup menambahkan fasilitas bagian *customer service* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi sehingga nasabah tidak mengalami antrian yang panjang dan merasa puas atas prasarana di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.
- B, Ripley Rendal dan Grace A. Franklin, *Implementasi Kebijakan dan Birokrasi*, Edisi kedua, Dorsey Press, Chicago-lionis, 1998.
- Indonesia, Ikatan Bankir dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT, Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kasmir, *Etika Customer Servis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : Rajawali Pers, 2012.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana, 2008.
- mendorong Perekonomian Nasional*, Jakarta: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, 2009.
- Mendorong Perekonomian Nasional*, Jakarta: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, 2009.
- Purwadarminta, WJS. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1976.
- Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Sopiah, *Manajemen Bisnis Ritel*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta: Cetakan Ke-18, Gadjah Mada University Press 1998.
- Sutopo, Aries Hadi dan Adrianus Arief, *Terampil Mengelola data Kualitatif dengan Nuivo*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.

JURNAL

- Farah, *apa Itu Bank Syariah Indonesia*, <https://www.myjournal.id/apa-itu-bank-syariah-indonesia>, 16 Januari 2022.
- Maski, Ghozali, *Jurnal Of Indonesian Applied Economics*, Vol No. 1 Mei 2010.
- Wiryaningtyas, Dwi Perwitasari, 2016. *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2.

SKRIPSI / THESIS

- Amaralia Andhita Yulianti, *Implementasi Pelayanan Prima oleh Customer service di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri*, Skripsi. Kemiri: Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2021.
- Febriana, Nina Indah, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tulungagung*, Skripsi. Tulungagung: Fakultas Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2016.
- Fitriani, Imas Hasdarina, *Implementasi Service Excellence oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ngawi pada saat Pandemi Covid-19*, Skripsi. Ngawi: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021.
- Hadi, Amirul dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Pustaka Setia.
- Katika, *Analisis Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sultan Alauddin*, Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, 2018.
- Nahdila, *Kualiatas layanan Prima Customer Service di Bank Muamalat Kantor Cabang (KC) Manado*, Skripsi. Manado: Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2021.
- Soekanto, Soejono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UII Pres, 1986.
- Suit, Jusuf dan Almasdi, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian, Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Winarno, Budi, *kebijakan publik teori dan proses*, Yogyakarta: media presindi, 2012.
- Yunanik, *Implementasi Analisis Jabatan Dalam Rangka Menyiapkan Organisasi Akamigas Menuju STEAM Akamigas*, Tesis. Program Studi Magester Manajemen, Universitas Diponegoro, 2013.

WEBSITE / ARTIKEL

- <http://manjakan.com/tugas-customer-service-bank>, 18 Agustus 2022.
- <http://www.gurupendidikan.com/pengertian-fungsi-dan-tugas-teller-bank-beserta-syarat-menjadi-teller-bank-secara-lengkap>, 01 Juni 2022.
- <http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html>, 01 Juni 2022.
- <https://jobskarir.id/tugas-dan-tanggung-jawab-teller-bank>, 18 Agustus 2022.

- <https://www.dosenpendidikan.co.id/implementasi-adalah>, 10 Desember 2021.
- KBBI, *Implementasi*, <http://kbbi.web.id/implementasi.html>, 7 Januari 2022.
- Kurniawan, Aris, *13 Pengertian Analisis Menurut Para Ahli*, Tersedia: <http://www.gurupendidikan.com/13-pengertian-analisis-menurut-para-ahli-didunia>, 10 Desember 2021.
- Kurniawan, Bayu, <https://komerce.id/blog/masalah-customer-service>, 18 Agustus 2022.
- Subekti, Wibowo, *Pengertian Pegawai*, <https://www.wibowopajak.com/2012/02/pengertian-pegawai.html/m=1>, 19 Desember 2021.
- Subekti, Wibowo, *Pengertian Pegawai*, <https://www.wibowopajak.com/2012/02/pengertian-pegawai.html/m=1>, 05 September 2021.
- Tyaz, *Tata Cara Konsolidasi seperti Bank Syariah Indonesia*, <https://www.tanyatyaz.com/tata-cara-konsolidasi-seperti-bank-syariah-indonesia>. 21 Agustus 2022.

WAWANCARA

- Afrianty, *Nasabah*, Kamis 18/8/2022.
- Depi, *Nasabah*, Kamis 18/8/2022.
- Devita (*Teller*), Kamis 18/8/2022.
- Evan, *Nasabah*, Kamis 18/8/2022.
- Martha, *Customer service*, Kamis 18/8/2022
- Masmud, *Nasabah*, Kamis 18/8/2022.
- Putri, *Nasabah*, Kamis 18/8/2022.

AL QUR'AN AL KARIM

- Ilmu, CV. Pustaka Jaya, *Al Qur'an Terjemahan*, QS Taha/20: 44.
- Kemenag, Qur'an , Al Qur'an QS. Al-Isra/17: 84, <https://tafsir.com/17-Al-Isra-Ayat-84>.
- Madina, Mushaf , Al Qur'an QS. Al-Hujurat/49: 2, <https://tafsir.com/17-Al-Isra-Ayat-2>.

L

A

M

P

I

R

A

N



Foto bersama *customer service* bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup



Foto bersama nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup



Foto bersama nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jl. Dr. A.K. Gani, No. 1, Telp. (0782) 21010-21758, Fax 23010 Curup 39319 email: admin@iaincurup.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK SIMILARITY

Admin Turnitin Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa telah dilakukan pemeriksaan similarity terhadap proposal/skripsi/tesis berikut:

Judul : Analisis Implementasi Pelayanan karyawan bank syariah Indonesia Kantor Cabang curup Rejang Lebong dalam Menghadapi Customer

Penulis : Rohma Lensi
NIM : 17631141

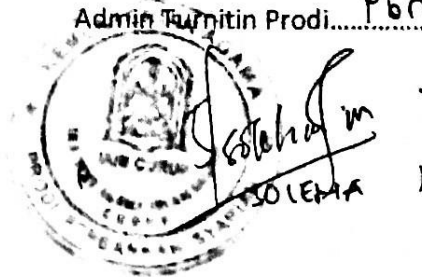
Dengan tingkat kesamaan sebesar19.....%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup,3 Agustus 2020.....

Pemeriksa,

Admin Turnitin Prodi.....Perbankan Syariah.....



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Norma

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa

Nama Rohma Lensi

Nim 17631141

Pekerjaan Mahasiswa IAIN Curup

Telah melaksanakan penelitian mulai dari tanggal 20 Juni sampai 20 Agustus 2022 di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong dengan judul penelitian : ***"Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Customer"***.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Juni 2022
Branch Manager

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

Maulia Lisyahnty Putri



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. AB. Gani Kotak Pos 106 Telp. (0752) 21010-7028044 Fax (0752) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sci@iaincurup.ac.id

Nomor : 0443/In.34/PS/PP.00.9/06/2022
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 20 Juni 2022

Kepada Yth,
Pimpinan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong
Di-
Curup

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Rohma Lensi
Nomor Induk Mahasiswa : 17631141
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Customer
Waktu Penelitian : 20 Juni 2022 Sampai Dengan 20 Agustus 2022
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,



Dr. Yusufri, M.Ag
NIP. 197002021998031007

Surat Keterangan Telah Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Efan
Jenis Kelamin : Lak-Laki
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Usaha
Alamat : Sukowati

Mencerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Rohma Lensi
Nim : 17631141
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul
"Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi *Customer*".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat
digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 22 Juni 2022
Customer BSI



Efan

Surat Keterangan Telah Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afrianty
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Usaha Sayur
Alamat : Obyek Karang Jaya

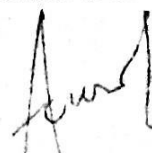
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Rohma Lensi
Nim : 17631141
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi *Customer*".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 22 Juni 2022
Customer BSI



Afrianty

Surat Keterangan Telah Wawancara

yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Guru
Alamat : Air Rambai


Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Rohma Lensi
Nim : 17631141
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi *Customer*".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 23 Juni 2022
Customer BSI



Putri

Surat Keterangan Telah Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Depi
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Guru
Alamat : Dusun Curup

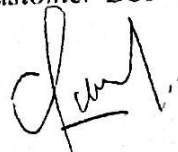
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Rohma Lensi
Nim : 17631141
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi *Customer*".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 24 Juni 2022
Customer BSI



Depi

Surat Keterangan Telah Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Masmud
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pendidikan : SMP
Pekerjaan : Petani
Alamat : Duku Ilir

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Rohma Lensi
Nim : 17631141
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi *Customer*".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 24 Juni 2022
Customer BSI



Masmud

Surat Keterangan Telah Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Martha

Pekerjaan : *Customer Service*

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Rohma Lensi

Nim : 17631141

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi *Customer*".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Juni 2022
Customer Service BSI

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

Marta

Surat Keterangan Telah Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devita

Pekerjaan : *Teller*

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Rohma Lensi

Nim : 17631141

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi *Customer*".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Juni 2022
Teller BSI


Devita



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 0050/In.34/FS/PP.00 9/01/2022

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahkan tugas tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/15447, tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2018-2022;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0050/In.34/2/KP.07.6/01/2019 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan**
Pertama : Menunjuk saudara:
1. Hendrianto, MA NIP. 202168701
2. Muhammad Abdul Ghoni, SE., M.Ak NIP. 199301012018011004

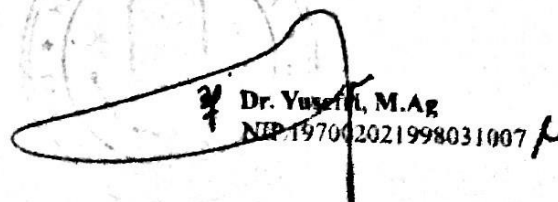
Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Rohma Lensi
NIM : 17631141
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Analisis Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Customer

- Kedua** : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Curup
Pada tanggal : 20 Januari 2022

Dekan,


Dr. Yusuf M. Ag
NIP. 197002021998031007

- Tembusan** :
1. Ka Biro AU AK IAIN Curup
 2. Pembimbing I dan II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
 PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.9/07/2021

Pada hari ini Rabu Tanggal 25 Bulan Agustus Tahun 2021 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Rohma Lansi
 Prodi / Jurusan : Perbankan / Syari'ah & Ekonomi Islam
 Judul : EKHA Pegawai Bank BNI Syariah Tentang Tingkat Kerhadapan Calon Masalah yang Ingin Bertransaksi di Bank BNI Syariah Tentang Tingkat

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : BERRY
 Calon Pmbb I : Hendrianto M.A
 Calon Pmbb II : M. Abdul Ghani M.A

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. partisan dulu apakah ini masih ada atau tidak, partisan
2. libera dulu nya masih ada apa tidak, sudah menjadi asi atau tika
3. Belum tau masalahnya dan data lainnya harus lebih tepat dan akurat
4. Banyak tipe - tipe ya bisa terpenuhi, narasi tidak ada dan juga belum sesuai dengan buku pedoman
5. lebih banyak memahami kembali tentang buku - buku yang bersangkutan dan judul dan buku pedoman

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak/ Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 25 bulan Agustus tahun 2021, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 25 Agustus 2021

Moderator

Calon Pembimbing I

 NIP.

Calon Pembimbing II

 NIP.

NB :
 Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam - Pengawas untuk penruban SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui ACC oleh kedua calon pembimbing.

PEDOMAN WAWANCARA

Analisis Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor

Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Nasabah

1. Bagaimana implementasi pelayanan pegawai bank syariah indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi nasabah ?
2. Apa saja pelayanan yang diterapkan oleh pegawai *customer service* dan *teller* terhadap nasabah ?
3. Apakah pegawai memberikan penjelasan yang baik tentang produk-produk yang ditawarkan ?
4. Apakah pegawai menerapkan pelayanan sesuai kebutuhan ?
5. Apakah pegawai memberikan slip kwitansi setelah selesai melakukan transaksi ?
6. Apa saja kendala yang di alami oleh pegawai dalam menghadapi pelayanan nasabah yang ada di bank syariah Indonesia kantor cabang (KC) Curup Rejang Lebong ?
7. Bagaimana tanggapan pegawai *frontliner* jika nasabah sering mengeluh ?
8. Bagaimana pegawai *frontliner* menghadapi masing-masing karakter nasabah ?
9. Apakah nasabah pernah menyetorkan uang palsu ?
10. Bagaimana tanggapan pegawai jika ada nasabah yang menyetorkan uang palsu ?



IAIN LISIR 1939

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	26/03/2021	- Perbaiki judul	/	Rohul
2	30/03/2021	- BAB I dikembangkan lagi	/	Rohul
3	21/03/2021	- ACC bab 1 lanjut bab 2 dan 3	/	Rohul
4	18/03/2021	- Revisi bab 2 dan 3	/	Rohul
5	23/03/2021	- ACC bab 2 dan 3 lanjut bab 4	/	Rohul
6		- Acc Skripsi lengkap	/	Rohul
7				
8				



IAIN LISIR 1939

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	23/03/2021	- ACC BAB 1 lanjut bab 2,3		Rohul
2	26/03/2021	- Revisi BAB 3		Rohul
3	22/03/2021	- Revisi BAB 2		Rohul
4	24/03/2021	- ACC BAB 1,2,3 lanjut Bab 4.		Rohul
5	30/03/2021	- BAHU II Perbaiki lagi skripsi		Rohul
6		- ACC BAHU II & II		Rohul
7		- ACC Skripsi		Rohul
8				



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA
NIM
FAKULTAS/PRODI
PEMBIMBING I
PEMBIMBING II
JUDUL SKRIPSI

Pohma Lensi
17631141
Syariah dan Ekonomi Islam / Pekanbaru Syariah
Hendrianto, M.A
Muhammad Abdul Ghoni, M.Ak
Analisis Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Gurup
Pengaruh Ibtong dalam Menjadikan Customer

- * Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;
- * Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali; dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
- * Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA
NIM
FAKULTAS/PRODI
PEMBIMBING I
PEMBIMBING II
JUDUL SKRIPSI

Pohma Lensi
17631141
Syariah dan Ekonomi Islam / Pekanbaru - Syariah
Hendrianto, M.A
Muhammad Abdul Ghoni, M.Ak
Analisis Implementasi Pelayanan Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Gurup
Pengaruh Ibtong Dalam Menjadikan Customer

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I
NIP. 202168701

Pembimbing II
NIP. 19907252018011001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

**BIODATA ALUMNI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
TAHUN AKADEMIK 2022**

Nama Mahasiswa : ROHMA LENSI
Nomor Induk Mahasiswa : 17631141
Program Studi : Perbankan Syari'ah (PS)
Tempat / Tanggal Lahir : Lubuk Linggau / 03/01/1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Tempat Tinggal : Desa Rantau Tenang Tebing Tinggi
Nomor Telepon / HP / WA : 082373360354
Email : Rohmadilka03@gmail.com
Tahun Masuk IAIN : 2017
Tahun Tamat IAIN : 2022
Pembimbing Akademik : Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM
Pembimbing Skripsi I : Hendrianto, MA
Pembimbing Skripsi II : Muhammad Abdul Ghoni, SE., M.Ak
Penguji Skripsi I : -
Penguji Skripsi II : -
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Curup Rejang Lebong dalam menghadapi Customer
IPK Terakhir : 3.08
Biaya Kuliah : Rp. 800.000
Jalur Masuk : SPAN-PTKIN
Asal SMA/SMK/MA : Madrasah Aliyah Negeri 2 Lubuk Linggau
Jurusan SMA/SMK/MA : Ips
NEM : 83
Pesan / Saran untuk Prodi : Banyak Hal Baru Yang Saya Pelajari dan Temui, Teman Dengan Berbagai Macam Karakter Dan Dosen Dengan Beragam Ilmu Yang Luar Biasa. Untuk Kedepannya Bisa Ditingkatkan Lagi Dalam Berbagi Ilmu Kepada Mahasiswa/i dan Jangan Pernah Bosan dalam Membimbing Dan Mendidik mahasiswa/i

ORANG TUA

Nama Ibu Kandung : Ciknun
Nama Bapak Kandung : Kolbi
Alamat Orang Tua : Desa Rantau Tenang Tebing Tinggi
Pendidikan Ayah : SD/MI/Sederajat
Pendidikan Ibu : SD/MI/Sederajat
Pekerjaan Ayah : Petani : Farmer
Pekerjaan Ibu : Petani : Farmer



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

LAIN LAIN

Pekerjaan Lain : -
Tinggi / Berat Badan : 155/49
Status Perkawinan : Tidak Kawin
Nama Suami / Istri : -

ASAL PERGURUAN TINGGI (Untuk Mahasiswa Pindahan)

Nama Perguruan Tinggi Asal : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
Kabupaten / Kota PT Asal : Rejang Lebong



Curup, 04/08/2022 19:51:13
Mahasiswa Ybs,

ROHMA LENSI
NIM. 17631141