



Penulis
Haidir Ahmad Yani

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA
KC S.PARMAN 1 BENGKULU**



Editor
Eka Sri Wahyuni, S.E.MM
Kustin Hartini, M.M

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK
SYARIAH INDONESIA
(KC S.PARMAN 1 BENGKULU)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

HAIDIR AHMAD YANI
NIM 1911140103

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU 2024 M/1445 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI

SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Manajemen Pelayan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kc. S.Parman I Kota Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Haidir Ahmad Yani


NIM : 1911140103

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munawaziyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Oktober 2023 M
Pembimbing I Pembimbing II


Eka Sri Wahyuni, S.E. MM
NIP.197705092008012014


Kustin Hartini, M.M
NIP.198103022023212021

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon:(0736)51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfatsukarno.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KC. S.Parman I Kota Bengkulu” yang disusun

oleh:

Nama : Haidir Ahmad Yani

NIM : 1911140103

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 08 Desember 2023

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, Desember 2023 M

Jumadil Akhir 1445 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


Dr. Nurul Hak, MA


Kustini Hartini, M.M

NIP. 186606161995031002

NIP. 198103022023212021

Penguji I

Penguji II


Dr. Nurul Hak, MA


Debby Arisandi, MBA

NIP. 186606161995031002

NIP. 198609192019032012

Mengetahui

Dekan


Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kc. S.Parman 1 Kota Bengkulu” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan serta tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, Oktober 2023
Menyatakan



Haidir Ahmad Yani
NIM. 1911140103

ABSTRAK

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BSI KC.
S.PARMAN 1 KOTA BENGKULU**

Oleh HAIDIR AHMAD YANI, NIM 1911140103

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Penerapan Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kc. S.Parman 1 Kota Bengkulu. 2) Untuk Mengetahui Bagaimana Kendala Dalam Penerapan Manajemen Pelayanan? Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian Field Research menggunakan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. kebasahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Kata Kunci: Manajemen pelayanan, Kepuasan nasabah, Bank Syariah.

ABSTRACT

SERVICE MANAGEMENT ANALYSIS IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION AT BSI KC. S. PARMAN 1 BENGKULU CITY

By **Haidir Ahmad Yani**, NIM 1911140103

The purpose of this research is to find out how to implement service management in increasing customer satisfaction at BSI Kc. S. Parman 1 Bengkulu City. 2) To find out what are the obstacles in implementing service management? This research is qualitative research with the type of field research using a descriptive approach. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation techniques. Data analysis uses data reduction methods, data presentation, and drawing conclusions. Data wetness is carried out by source triangulation.

Keywords: Service Management, Customer Satisfaction, Sharia Banking.

MOTTO

وَجَدَّجَدَّمُنْ

Man Jadda Wajada

“Barang siapa bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil.”

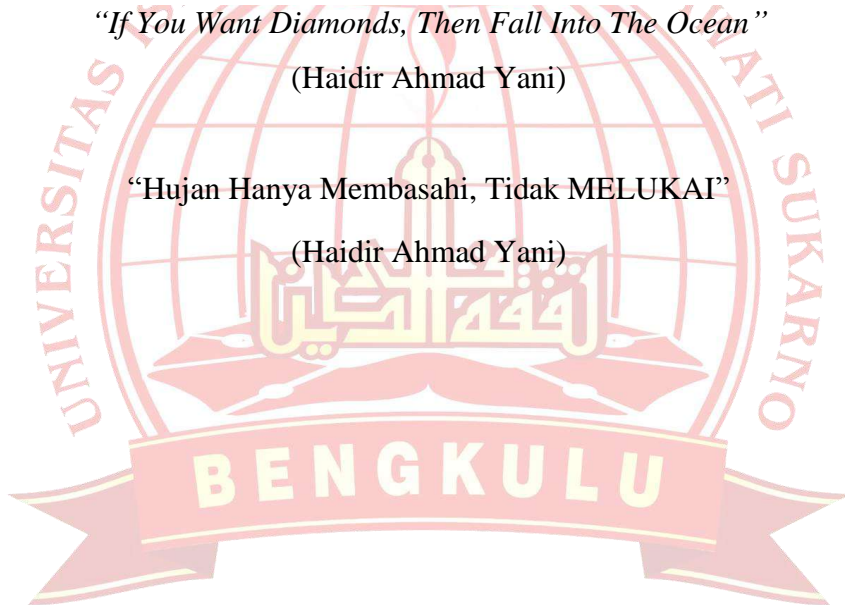
(QS. Al baqarah ayat 286)

“If You Want Diamonds, Then Fall Into The Ocean”

(Haidir Ahmad Yani)

“Hujan Hanya Membasahi, Tidak MELUKAI”

(Haidir Ahmad Yani)



PERSEMBAHAN

Sujud syukur kusembahkan kepadamu ya Allah, yang Maha Agung, dan Maha Tinggi atas takdirmu penulis bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan penulis nanti, Aamiin.

Dengan ini penulis persembahkan karya tulis ilmiah ini untuk:

1. Allah SWT, karena hanya izin-nya, maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai.
2. Kepada orang yang sangat berharga dalam hidupku, yaitu keluarga, Ayah (M. Suib) Ibu (Isnaini) Kakak-kakak (To'in Zakaria, Liti Lestari dan Aslim), yang sudah menjadi motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah henti-hentinya mendoakan di setiap langkahku. Atas semua kerja keras, pengorbanan dan kesabaran nya lah sehingga aku bisa bertahan sejauh ini dan sampai dititik ini.
3. Eka Sri Wahyuni, S.E.MM. selaku pembimbing I dan Kustin Hartini, M.M Selaku pembimbing II, yang telah bersabar dalam membimbing serta mengarahkan penulis demi terselesaikan nya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing.
5. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang

telah memberikan pelayanan dengan baik dalam bidang administrasi.

6. Sahabat seperjuangan selama kuliah dan teman-teman tercinta yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta membantuku selama ini Wawan Setiawan, Anggil dan Anggota Mabar Mobbile Legends yang telah kebersamai selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan PBS C 2019, yang selalu memberi semangat dan motivasi. Saudara Akbar Ramadhan, Nurul Huda dan Teman Curhat tentang keluhan Skripsian Serly Wulansari terimakasih atas motivasi selama mengerjakan skripsi ini.
8. Anggun Citra Wardani, terimakasih atas suport dan dukungannya sehingga penulis bisa bergerak kembali dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih untuk semua yang selalu memberi motivasi, dukungan dan do'a dalam meraih cita-cita dan menyelesaikan pendidikan strata satu ini.
10. Agama, Bangsa, dan Almamater Hijau ku tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kc. S.Parman 1 Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman Jahiliyah menuju zaman Islamiyah.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. KH Zulkarnain Dali, M.Pd, (Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu).
2. Dr. H. Supardi, M.A (Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu).
3. Yenti Sumarni, SE., M.M (Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, semangat dan arahan).

4. Eka Sri Wahyuni, S.E.MM. selaku pembimbing I dan Kustin Hartini, M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Andi Cahyono, M.E. selaku dosen pembimbing akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan, dan motivasi kepada penulis semasa kuliah.
6. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesanku.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Bengkulu, Oktober 2023
Rabiul Awal 1445 H

Haidir Ahmad Yani
NIM. 1911140103

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Terdahulu	11
F. Metode Penelitian.....	15
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	16
2. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	17
3. Informan Penelitian.....	17
4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	18
5. Teknik Analisis Data.....	21
G. Sistematika Pembahasan	22

BAB II KAJIAN TEORI23

A. Kajian Teori23

1. Kepuasan Nasabah23

a. Pengertian Kepuasan.....23

b. Pengertian Nasabah.....24

c. Pengertian Kepuasan Nasabah25

d. Faktor Mempengaruhi Kepuasan Nasabah28

e. Indikator Kepuasan Nasabah.....30

2. Manajemen Pelayanan31

a. Pengertian Manajemen.....31

b. Pengertian Pelayanan33

c. Pengertian Manajemen Pelayanan36

3. Perbankan Syariah.....43

a. Pengertian Bank43

b. Pengertian Syariah44

c. Pengertian Bank Syariah.....46

d. Fungsi Bank49

e. Jenis Bank Syariah51

f. Produk Bank Syariah51

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 59

A. Sejarah Pendirian Bank Syariah Indonesia59

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....62

C. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 71

- A. Hasil Penelitian 66
- B. Pembahasan 70

BAB V PENUTUP 76

- A. Kesimpulan 76
- B. Saran 76

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form Validasi

Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal

Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

Lampiran 6 : Blangko Nilai Komperehensif

Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I dan II

Lampiran 9 : Daftar Nilai

Lampiran 10 : Halaman Persetujuan

Lampiran 11 : Surat Keterangan Plagiarisme

Lampiran 12 : Surat Keterangan SKPI

Lampiran 13 : Dokumentasi

