

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH BARU**

(Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

Lailla Devi Putri Wahyuni

934213519

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN JUDUL

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH BARU**

(Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Lailla Devi Putri Wahyuni

9.342.135.19

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH BARU**

(Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri)

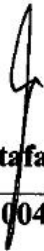
Oleh:

LAILLA DEVI PUTRI WAHYUNI

9.342.135.19

Telah Disetujui

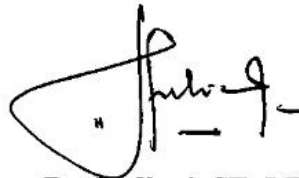
Pembimbing I



Dr. Binti Mutafarida, SE., M.EI

NIP. 19841004 202321 2 028

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM

NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA DINAS

Kediri, 05 Juni 2024

Lampiran : 3 (Tiga berkas)

Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No, 7 – Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Lailla Devi Putri Wahyuni
NIM : 934213519
Judul : Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah

Nasabah Baru.
(Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dr. Binti Mutafarida, SE., M.EI

NIP. 19841004 202321 2 028

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM

NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 05 Juni 2024

Lampiran : 3 (Tiga berkas)

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No, 7 - Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Lailla Devi Putri Wahyuni

NIM : 934213519

Judul : Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah

Nasabah Baru. (Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah pada tanggal 27 Juni 2024 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb


Pembimbing I



Dr. Binti Mutafarida, SE., M.EI

NIP. 19841004 202321 2 028

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM

NIP. 19840710 201903 2 009

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH BARU**

(Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri)

Disusun Oleh:

LAILLA DEVI PUTRI WAHYUNI


9342.135.19

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 27 Juni 2024

Tim Penguji :

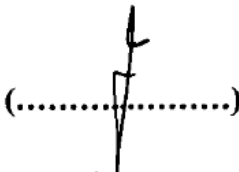
1. Penguji Utama

Dr. Nuril Hidayati, S.Fil.I., M.Hum
NIP. 19800131 200312 2 003


(.....)

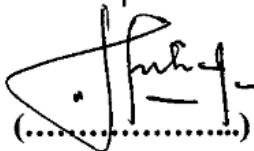
2. Penguji I

Dr. Binti Mutafarida, SE., M.EI
NIP. 19841004 202321 2 028


(.....)

3. Penguji II

Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009


(.....)

Kediri, 10 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (٨)

Artinya: “Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya (7). Siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya (8).”

(QS. Az- Zalzalah Ayat 7-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan rasa yang berbahagia serta ungkapan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terimakasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Riyanto dan Ibu Siti Mubarakah yang telah memberikan dukungan materil maupun moril serta doa kepada saya, terutama untuk ibu saya yang selalu memberikan nasehat serta motivasi semangat di saat saya pesimis sehingga saya bangkit kembali.
2. Dosen pembimbing saya yaitu Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE., M.EI dan Ibu Dr. Yuliani, SE, MM yang selalu sabar membimbing saya dalam mengerjakan dan menuntaskan skripsi saya.
3. Bapak Rachmad Widarto selaku *Branch Manager* dan para jajaran karyawan Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian serta membantu memberikan saya arahan dalam skripsi ini.
4. Adik saya Ayu Putri Cahaya yang selalu memberikan semangat kepada saya mengerjakan skripsi ini sampai tuntas.
5. Diri saya sendiri yang bisa melewati serta mengerjakan skripsi ini sampai akhir meskipun ada beberapa halangan baik secara internal dan eksternal namun tetap bisa melewati hambatan tersebut.
6. Teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang selalu memberikan saya arahan, solusi, dan mendengarkan curhatan saya.

ABSTRAK

LAILLA DEVI, PUTRI WAHYUNI, 2024. Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Baru. (Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri), Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Pembimbing : (1) Dr. Binti Mutafarida, SE., M.EI dan (2) Dr. Yuliani, SE, MM

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Peningkatan Nasabah baru, Bank Syariah

Kualitas pelayanan sebuah bank merupakan salah satu unsur penting terhadap keberlangsungan dan citra lembaga perbankan. Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri merupakan bank Syariah yang baru berdiri di Kota Kediri yang dalam perkembangannya berupaya mengembangkan pelayanan prima yang berkualitas yang akan diberikan kepada nasabah. Pelaksanaan penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan bagaimana pelayanan prima di BCA Syariah KCP Kota Kediri dan bagaimana peran pelayanan prima di BCA Syariah KCP Kota Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah baru.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*). Data primer diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dengan kepala pimpinan, karyawan, dan nasabah bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dengan keseluruhan informan sebanyak 11 narasumber. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui laman website bank BCA Syariah. Peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan Teknik ketekunan pengamatan dan triangulasi berupa triangulasi sumber serta triangulasi teknik. Sedangkan teknik analisis data peneliti menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini memaparkan bahwa: 1) Pelayanan prima yang terdapat di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri meliputi kemampuan, perilaku, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Selain karyawan yang responsive dalam mengatasi keluhan, terdapat call center Hallo BCA untuk mengadukan keluhan yang dapat diakses kapan saja. Mesin ATM BCA yang mudah ditemukan diberbagai daerah menjadi daya tarik lain untuk nasabah. 2) Peran pelayanan prima yang diterapkan bank BCA Syariah KCP Kota Kediri meliputi keramahan dalam pelayanan dengan menerapkan budaya 3S, berusaha memberikan pelayanan yang cepat tanggap, brain smart, breafing, review pelayanan, survey ketempat lain, serta evaluasi dan mempertahankan konsisten dalam pelayanan. Adanya pengukuran system penilaian *Marketing Research Indonesia* (MRI) membantu pihak BCA Syariah KCP Kota Kediri dalam mengevaluasi serta menerapkan pelayanan prima. Adanya penerapan pelayanan prima yang tepat serta penilaian MRI sebagai evaluasi pelayanan tersebut berperan dalam meningkatkan jumlah nasabah setiap tahun pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa ada hambatan suatu apapun. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam skripsi ini membahas tentang Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Nasabah Baru (Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri).

Penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Dr. Ashfa Fikriyah, M.EI selaku wali dosen penulis yang telah membimbing penulis dari semester 1 hingga pengajuan judul.
5. Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE., M.EI selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
6. Ibu Dr. Yuliani, SE, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta saran yang sangat berarti bagi penulis.
7. Bapak Rachmad Widarto beserta jajaran karyawan Bank BCA Syariah KCP Kediri yang telah memperbolehkan serta membantu memberikan arahan dalam penelitian saya.
8. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

9. Serta kedua orang tua saya yaitu Bapak Riyanto dan Ibu Siti Mubarakah yang selalu memberikan dukungan baik materi maupun moril serta doa yang tiada henti serta segala support dalam bentuk apapun kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat diberikan kelancaran serta terselesaikan dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas, untuk itu penulis berharap adanya saran dan kritik dari pembaca untuk perbaikan skripsi selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca. Amin.

Kediri, 05 Juni 2024

Penulis



Lailla Devi Putri Wahyuni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	ivi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Penelitian Terdahulu.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Pelayanan Prima	19
B. Peningkatan Jumlah Nasabah.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Kehadiran Peneliti	30
C. Lokasi Penelitian	31
D. Data dan Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Instrumen Pengumpulan Data	35
G. Pengecekan Pengabsahan Data.....	35

H.	Teknik Analisis Data	38
I.	Tahap-tahap Penelitian	39
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN		41
A.	Gambaran Umum Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.....	41
B.	Paparan Data.....	64
C.	Temuan Penelitian	81
BAB V PEMBAHASAN		84
A.	Pelayanan Prima di BCA Syariah Cabang Kota Kediri	84
B.	Peran Pelayanan Prima di BCA Syariah Cabang Kota Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Baru.....	89
BAB VI PENUTUP		96
A.	Kesimpulan.....	96
B.	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank Umum Syariah di Kota Kediri Tahun 2023	5
Tabel 1.2 Perbandingan Perbankan Syariah di Kota Kediri Tahun 2023	6
Tabel 1.3 Data Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah di Kota Kediri Tahun 2020-2023	9
Tabel 1.4 Kriteria Pelayanan Prima di Bank BCA Syariah KCP Kediri	10
Tabel 4.2 Jumlah Nasabah Bank BCA Syariah KCP Kediri Tahun 2019-2023...	75
Tabel 5.1 Nilai MRI Pada Bank BCA Syariah KCP Kediri	85
Tabel 5.2 Jumlah Nasabah Bank BCA Syariah KCP Kediri	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.....	45
Gambar 5.1 Bagan Indikator Pelayanan Prima Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 4 : Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 5 : Riwayat Hidup
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 7 : Dokumentasi

