

SKRIPSI

**STRATEGI PELAYANAN BANK BTN SYARIAH PAREPARE
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS**



OLEH

**NURHELENA JUFRI
NIM: 16.2300.023**

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021

**STRATEGI PELAYANAN BANK BTN SYARIAH PAREPARE
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS**



OLEH:

**NURHELENA JUFRI
NIM: 16.2300.023**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021

**STRATEGI PELAYANAN BANK BTN SYARIAH PAREPARE
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**NURHELENA JUFRI
NIM. 16.2300.023**

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021

PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Nama Mahasiswa : Nurhelena Jufri

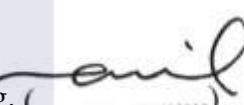
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.023

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No.B.1872/In.39.8/PP.00.9/12/2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (.....) 

NIP : 19730129 200501 1 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. (.....) 

NIP : 19641231 199102 2 002

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Nama Mahasiswa : Nurhelena Jufri

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.023

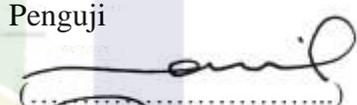
Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

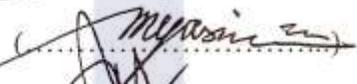
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No.B.1872/In.39.8/PP.00.9/12/2019

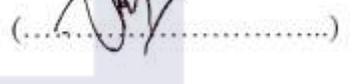
Tanggal Kelulusan : 04 Februari 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Ketua) 

Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. (Sekretaris) 

Dr. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Anggota) 

Abdul Hamid, S.E., M.M. (Anggota) 

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Salam sejahtera untuk kita semua. Alhamdulillah robbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakan alam semesta beserta isinya. Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat taufik dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai syarat untuk menyelesaikan gelar "Sarjana Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam" di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Tak lupa pula kita kirimkan salawat serta salam kepada junjungan Nabiullah Muhammad SAW. Nabi yang menjadi panutan untuk kita semua.

Penulis hanturkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada keluargaku tercinta yaitu ayahanda Muh. Jufri Said dan Jusmaini yang merupakan kedua orang tua penulis yang senantiasa memberi semangat, nasihat dan doa demi kesuksesan anaknya ini. Berkat merekalah penulis tetap bertahan dan berusaha menyelesaikan tugas akademik dengan sebaik-baiknya.

Penulis sadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, baik yang berbentuk moral maupun material. Maka menjadi kewajiban penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah suka rela membantu serta mendukung sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis dengan penuh kerendahan hati mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.

2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag dan Ibu Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum selaku pembimbing I dan II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama dalam penulisan skripsi.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studi yang masing-masing mempunyai kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi.
6. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
7. Kepala sekolah, guru dan staf Sekolah Dasar Negeri (SDN), Madrasah Tsanawiyah (MTS), dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) tempat penulis pernah mendapatkan pendidikan dan bimbingan di bangku sekolah.
8. Kepala Daerah Kota Parepare beserta jajarannya atas izin dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Para pihak Bank BTN Syariah Kota Parepare atas izin dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Keluarga tercinta terkhusus orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.

11. Semua teman-teman penulis senasib dan sepejuangan Jurusan Perbankan Syariah yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberi warna tersendiri pada alur kehidupan penulis selama studi di IAIN Parepare.
12. Teman posko KPM Wajo tercinta, terkhusus KPM Tanasitolo Desa Mario yang selalu memberi support dan mendoakan dalam penyusunan skripsi.
13. Teman Organisasi yang selalu memberikan motivasi dan dorongan dalam penyelesaian skripsi.
14. Sahabat tercinta yang setia menemani dan menyemangati dalam suka dan duka pembuatan skripsi ini, Sahabat Syamsuriati, Rizka Fadillah, Anita Rahayu, Putri Noviyanti, Yuliana, Fitri Inriani, Kurnia, Lidya, Nurlina, Sitti Saharuni, Nursalma yang telah setia menemani penulis.

Akhirnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun berbagai hambatan dan ketegangan telah dilewati dengan baik karena selalu ada dukungan dan motivasi yang tak terhingga dari berbagai pihak. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dinilai ibadah di sisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan meridhoi langkah kita sekarang dan selamanya. Aamiin.

Parepare, 27 November 2020

Penulis



Nurhelena Jufri
16.2300.023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurhelena Jufri
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.023
Tempat/Tgl Lahir : Maroangin, 17 November 1998
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Dalam
Menghadapi Persaingan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 27 November 2020

Penulis



Nurhelena Jufri
NIM. 16.2300.023

ABSTRAK

Nurhelena Jufri, *Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis* (dibimbing oleh Muhammad Kamal Zubair dan Hj. St. Nurhayati).

Di era globalisasi ini, menuntut perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Bank BTN Syariah, memiliki strategi tersendiri untuk selalu memajukan perusahaannya, salah satunya dengan menaikkan standar operasional pelayanan yang ada. Pelayanan harus diberikan kepada nasabah melebihi dari ekspektasi nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah disediakan oleh perusahaan. Sejalan dengan kualitas pelayanan standar pelayanan Bank BTN Syariah juga sangat memperhatikan penampilan karyawan saat memberikan pelayanan kepada nasabah harus memperhatikan penampilan, karena walau kelihatan sepele, akan tetapi penampilan karyawan selalu menjadi pandangan pertama bagi nasabah saat akan bertransaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan yang digunakan oleh Bank BTN Syariah Parepare. Strategi Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode deksriptif kualitatif, data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis datanya menggunakan analisis data kualitatif.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 1) standar pelayanan yang diterapkan Bank BTN Syariah Parepare telah menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional dan Prosedur) dan sesuai dengan standar kode etik dan budaya kerja BTN Syariah yang berlaku bagi seluruh karyawan di Bank BTN Syariah Parepare. 2) Dalam menghadapi persaingan, Bank BTN Syariah melakukan strategi dengan cara menyusun konsep dan perencanaan, mengadakan rapat setiap bulan untuk mengevaluasi hasil kinerja selama satu bulan, menguatkan SDM serta memperluas jaringan. Selain itu Bank BTN Syariah mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui ancaman dari pesaing dan peluang yang dimiliki dalam bersaing untuk masa sekarang maupun masa mendatang.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Persaingan Bisnis, Bank BTN Syariah.