

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Risang Junianto. *Strategi Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya dalam Menghadapi Persaingan Bisnis*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2017.
- Abdullah. *Strategi Pelayanan dalam Memberikan Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Mikro Kota Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat*. Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2018.
- Abdurrahman, Nana Herdiana. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Alma, Buchari. *Ajaran Islam dalam Bisnis*. Bandung: CV Albeta, 1993.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Aswar, Saifuddin. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet Ke-2, 2000.
- Awaluddin. *Manajemen Bank Syari'ah: Prilaku Konsumen Jasa* (Makassar: Alauddin University Press, 2011.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- David, Fried R. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: Salemba 4, 2012.
- Dirgantoro. *Manajemen Strategik, Konsep, Kasus dan Implementasi*. Jakarta: Grasindo, 2001.
- Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian*. Jakarta; Rineka Cipta, 2006.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Herdiansyah, Haris. *Wawancara, Observasi dan Focus Groups*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- . *Pemasaran Bank*. Cet ke-2, Jakarta: Kencana, 2005.
- . *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2007.
- . *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- . *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

- \_\_\_\_\_. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- Lita Indra Arista. *Analisis Strategi Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di BMT Sahara Tulungagung*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, 2014.
- Mahsyar dan Nurhayati. “*Analysis of the Influences Of Prudential Sharia and Life Protection towards the Customer Welfare: Sharia Prudential Insurance in South Sulawesi*”, [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.atlantis-press.com/proceedings/amca-18/25901734&ved=2ahUKEwj-6bS8fvnAhUjyGhVfZBd0QFjABegQIAhAB&usg=AOvVaw19mL3\\_1tUnXLffGqU1Fsu8](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.atlantis-press.com/proceedings/amca-18/25901734&ved=2ahUKEwj-6bS8fvnAhUjyGhVfZBd0QFjABegQIAhAB&usg=AOvVaw19mL3_1tUnXLffGqU1Fsu8), 2018.
- Mardalis. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Cet.7. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002.
- Nur Yanto M. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Alfabeta, 2012.
- Nurzaman, Kadar. *Manajemen Perusahaan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Qamariah, Nurul. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jember: Cahaya Ilmu. Rajawali Pers, 2015.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2009.
- Subago, Joko. *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Sugiono. *Metopen Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suyanton, Bagong dan Sutinah. *Metode Penelitian Sosial*. Ed.I, Cet.III, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2010.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Yunus, Eddy. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Yusanto, Ismail, M. Karebat Widjajakusuma. *Menggagas Bisnis Islami*. Jakarta: Gema Insani Press, 2002.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN



## TRANSKIP WAWANCARA

### IDENTITAS INFORMAN

Nama : Nurbani Suwadi

Pekerjaan : Customer Service

### PERTANYAAN

1. Bagaimana standar pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis?
2. Bagaimana ciri-ciri pelayanan yang baik yang diterapkan di Bank BTN Syariah Parepare?

### JAWABAN

1. Standar pelayanan yang diterapkan Bank BTN Syariah Parepare seperti standar layanan yang sesuai SOP (Standar Operasional dan Prosedur), kecepatan bertransaksi, yang paling utama kenyamanan nasabah pertama kali masuk ke bank.
2. Standar layanan yang sesuai SOP dengan penerapan sikap tanggung jawab, rasa kepedulian terhadap nasabah. Yang terpenting berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, hal ini yang menjadikan ciri-ciri pelayanan yang baik yang diterapkan bank BTNS.

**TRANSKIP WAWANCARA****IDENTITAS INFORMAN**

Nama : Soemarfin

Pekerjaan : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**PERTANYAAN**

1. Bagaimana pelayanan karyawan Bank BTN Syariah Parepare ketika melayani ibu/bapak yang ingin melakukan transaksi atau pembiayaan?
2. Puaskah ibu/bapak sebagai nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Parepare?

**JAWABAN**

1. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah, alhamdulillah pas pertama security melakukan semua protokol kesehatan. Kedua pas masuk ke bank karyawan bank juga baik, akrab dan sopan dalam melayani nasabahnya.
2. Sebagai nasabah Bank BTN Syariah mengenai pelayanan yang diberikan karyawan bank kepada kami bagi saya itu saya sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan petugas melayani dengan ramah, sopan penuh kesabaran dan telaten. Jika saya mengalami masalah maka penanganannya cepat dianggapi. Ini yang membuat saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BTN Syariah.

## DAFTAR WAWANCARA

### PERTANYAAN

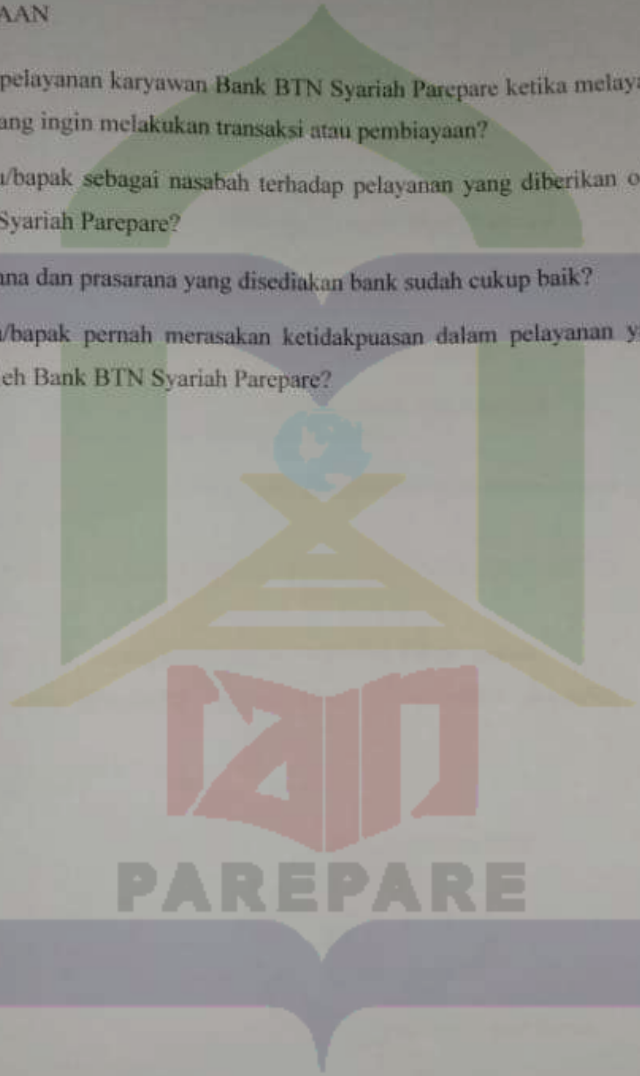
1. Bagaimana standar pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis?
2. Apa sajakah faktor pendukung yang sangat mempengaruhi terhadap mutu pelayanan di Bank BTN Syariah Parepare?
3. Bagaimana ciri-ciri pelayanan yang baik yang diterapkan di Bank BTN Syariah Parepare?
4. Bagaimana cara Bank BTN Syariah ini mengukur suatu kualitas layanan?
5. Bagaimana bentuk persaingan bisnis/strategi yang digunakan oleh Bank BTN Syariah Parepare?
6. Bagaimana pemanfaatan tempat dalam memaksimalkan bentuk pelayanan terhadap nasabah oleh Bank BTN Syariah Parepare dalam menghadapi persaingan bisnis?
7. Bagaimana cara untuk menghadapi persaingan bisnis?
8. Bagaimana cara yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah Parepare untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pesaing dalam menghadapi persaingan bisnis?

PAREPARE

## DAFTAR WAWANCARA

### PERTANYAAN

1. Bagaimana pelayanan karyawan Bank BTN Syariah Parepare ketika melayani ibu/bapak yang ingin melakukan transaksi atau pembiayaan?
2. Puaskah ibu/bapak sebagai nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Parepare?
3. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan bank sudah cukup baik?
4. Apakah ibu/bapak pernah merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Parepare?





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Amal Bakti No. 8 Sompang, Kota Parepare 91133. Telp. (0421) 21321, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91108, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2589/In.39.8/PP.00.9/11/2020  
Lampiran :  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : NURHELENA JUFRI  
Tempat/Tgl. Lahir : MAROANGIN, 17 NOVEMBER 1998  
NIM : 16 2300.023  
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Semester : IX (Sembilan)  
Alamat : DUSUN URU, DESA MANGKAWANI, KECAMATAN  
MAIWA, KABUPATEN ENREKANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

STRATEGI PELAYANAN BANK BTN SYARIAH PAREPARE DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan November sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

17 November 2020

Dekan



Muhammad Kamal Zubair



SRN IP000588

  
**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jalan Hatten Nomor 24 Blok B4312 21594 Parepare (421) 27779 Kode Pos 91111, Email : dpp@pareparekota.go.id*

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : SBS/IP/DPH-PTSP/13/2020**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi,  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian Rekomendasi Penelitian,  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**MENGIZINKAN**

KYTA/DA  
**NAMA** : NURHELENA JUFRU  
**UNIVERSITAS/ LEMBAGA** : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
**JURUSAN** : PERBANKAN SYARIAH  
**ALAMAT** : DESA URU, KEC. MAIWA, KAB. ENREKANG  
**UNTUK** : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

**JUDUL PENELITIAN** : STRATEGI PELAYANAN BANK BTN SYARIAH PAREPARE DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN RESNES

**LOKASI PENELITIAN** : BANK BTN SYARIAH PAREPARE

**LAMA PENELITIAN** : 18 November 2020 s.d 18 Desember 2020

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melibatkan pelanggaran atau tindakan perundang - undangan

Dikeluarkan di: Parepare  
Pada Tanggal : 24 November 2020

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**

  
**Hj. ANDI RUSIA, SKMHI**  
Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c)  
NIP : 19629915 198101 2 901

**Biaya : Rp. 0,00**

• UU TPI No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1  
Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah  
• Dokumen ini telah diupload secara elektronik menggunakan Bertindak Elektronik yang diterbitkan BSE  
• Dokumen ini dapat diupload keadanya dengan terdapat di database OPNTPP Kota Parepare (KOP Code)

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang Bertandatangan di bawah ini Sub Branch Head BTN Syariah KCPS Parepare, menerangkan bahwa :

Nama : NURHELENA JUFRI  
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Parepare  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul skripsi : STRATEGI PELAYANAN BANK BTN SYARIAH PAREPARE  
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BTN Syariah KCPS Parepare pada tanggal 18 November 2020 s.d tanggal 18 Desember 2020.

Surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 24 Desember 2020

  
Firdaus Baharuddin  
Sub Branch Head



**PAREPARE**

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Nurbani Suwadi  
Tempat/tanggal lahir : Makassar, 30 April 1995  
Alamat : Jl Kenituran utara Blok G No. 69.  
Pekerjaan/jabatan : Customer Service.

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurhelena Jufri untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 November 2020

Yang Bersangkutan

  
NURBANI SUWADI.

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Naufal Rakky  
Tempat/tanggal lahir : Bandung, 22, 12, 1999  
Alamat : Walikukun 106  
Pekerjaan/jabatan : Teller Service

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurhelena Jufri untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 21 November 2020

Yang Bersangkutan

  
Naufal Rakky  
PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Renaldy-Zaputra  
Tempat/tanggal lahir : Parepare 26-07-1994  
Alamat : Grand Sulawesi  
Pekerjaan/jabatan : Satpam

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurhelena Jufri untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 24 November 2020

Yang Bersangkutan

  
Renaldy-Zaputra

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Soemarlin  
Tempat/tanggal lahir : Parepare, 13 oktober 1993  
Alamat : Jl. A. Cammi  
Pekerjaan/jabatan : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurhelena Jufri untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 23 Desember 2020

Yang Bersangkutan



**PAREPARE**

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Piswani*  
Tempat/tanggal lahir : *Parepare, 08 Desember 1973*  
Alamat : *Perumahan Pamulang*  
Pekerjaan/jabatan : *Wiraswasta*

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurhelena Jufri untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Desember 2020

Yang Bersangkutan

*Piswani*  
PAREPARE

## DOKUMENTASI









## BIODATA PENULIS



Nurhelena Jufri, lahir di Maroangin pada tanggal 17 November 1998, merupakan anak dari pasangan Bapak Muh. Jufri Said dan Ibu Jusmaini, penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu 2010 lulus dari SDN 96 Uru, Desa Mangkawani, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang. Kemudian melanjutkan pendidikan ke MTS Negeri Maiwa dan lulus pada tahun 2013. Lanjut ke MAN 2 Parepare dan lulus pada tahun 2016.

Setelah itu, penulis kuliah di IAIN Parepare Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, terdaftar sebagai mahasiswa baru pada tahun 2016 dan akhirnya menyelesaikan studi pada tahun 2021.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis”.