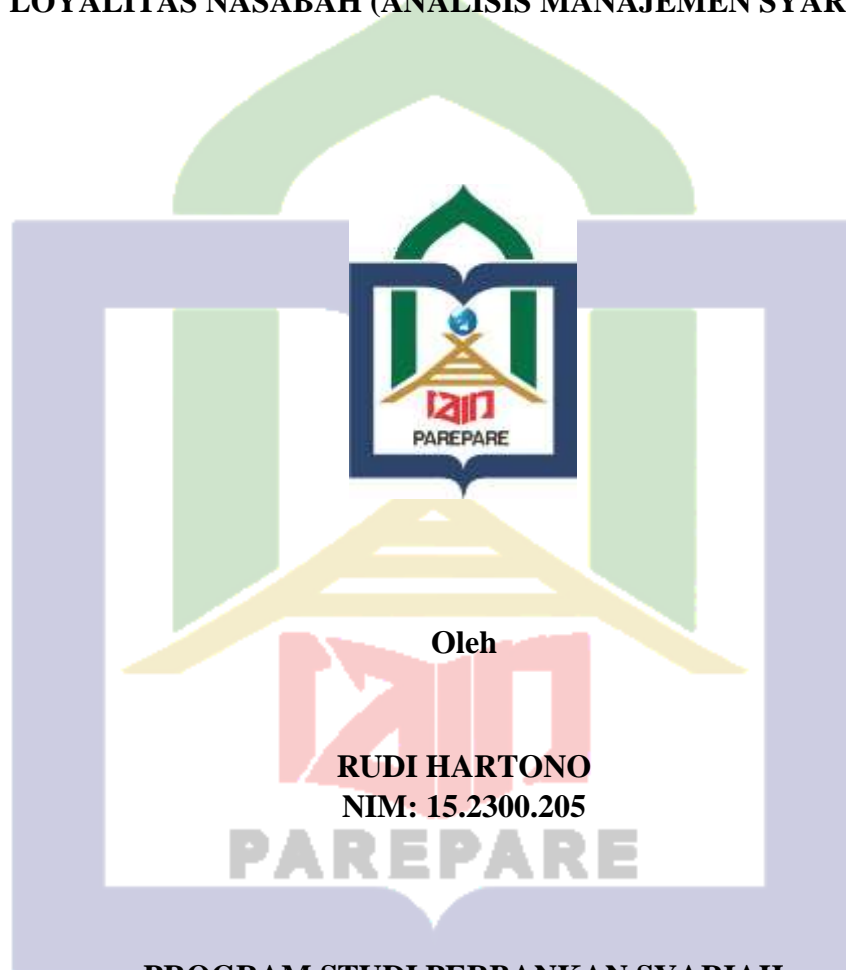


SKRIPSI

**STRATEGI PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR
CABANG UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



Oleh

RUDI HARTONO

NIM: 15.2300.205

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

2020

**STRATEGI PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR
CABANG UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



Oleh

RUDI HARTONO
NIM: 15.2300.205

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk 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 (IAIN)
PAREPARE**

2020

**STRATEGI PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR
CABANG UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**

Skripsi

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

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**RUDI HARTONO
NIM: 15.2300.205**

Kepada

PAREPARE

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

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rudi Hartono

Judul Skripsi :Strategi Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Analisis Manajemen Syariah)

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.205

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No.B.43/In.39/Febi/02/2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Fikri, S.Ag., M.HI. (.....)

NIP : 19740110 200604 1 008

Pembimbing Pendamping : Abdul Hamid, S. E., M.M. (.....)

NIP : 19720929 200801 1 012

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

SKRIPSI
STRATEGI PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR
CABANG UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)

Disusun dan diajukan oleh

RUDI HARTONO

NIM: 15.2300.205

Telah dipertahankan di depan sidang Ujian Munaqasyah
Pada tanggal 10 Juli 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan
Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Fikri, S.Ag., M.HI. (.....)

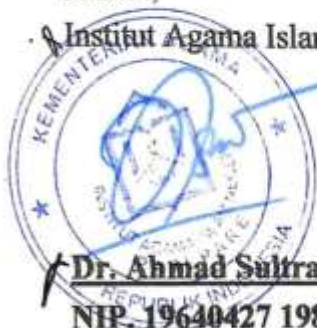
NIP : 19740110 200604 1 008

Pembimbing Pendamping : Abdul Hamid, S.E., M.M. (.....)

NIP : 19720929 200801 1 012

Rektor,

Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.S.

NIP. 19640427 198703 1 002

Dekan,

Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.

NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Nama Mahasiswa : Rudi Hartono
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Analisis Manajemen Syariah)
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.205
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No.B.43/In.39/Febi/02/2019
Tanggal Kelulusan : 10 Juli 2020

Disahkan oleh Komisi Penguj

Dr. Fikri, S.Ag., M.HI.	(Ketua)	
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Sekretaris)	
Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum.	(Anggota)	
Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(Anggota)	

Mengetahui:

Rektor,

Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.

NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

Bismillahi rahmanir rahim

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur penulis penjatkan atas kehadiran Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi” Institut Agama Islam Negeri Parepare. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada sosok manusia terbaik, manusia pilihan kekasih Sang Maha Pengasih, Nabi mulia Muhammad SAW. beserta keluarga dan sahabatnya.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orangtua tercinta, karena selalu memberikan motivasi baik dukungan secara fisik ataupun material. Tanpa mereka, penulis tidak bisa sampai sekarang ini. Serta saudara, kerabat dan sahabat, orang yang sangat berperan penting dalam kehidupan penulis, yang selalu memberikan dorongan dan memberikan selalu nasihat-nasihat saat penulis mengejar ilmu di kampung orang.

Terima kasih kepada Pembimbing I dan pembimbing II, Ayahanda Dr. Fikri, S.Ag., M.HI dan Ayahhanda Abdul Hamid, S.E., M.M. atas segala bantuan, nasehat dan bimbingan yang telah diberikan selama ini kepada penulis.

Selanjutnya, penulis menghaturkan juga terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

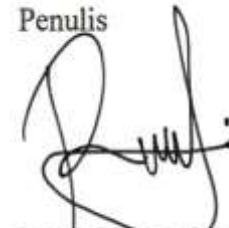
1. Rektor IAIN Parepare, Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si yang telah bekerja keras mengelola pendidikan agar lebih maju lagi dan bertambahnya beberapa pendidikan di IAIN Parepare.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Penanggung Jawab Program Studi Perbankan Syariah Dr. Zainal Said, M.H.

4. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu untuk penulis dalam mendidik, menasihati selama penulis di bangku kuliah IAIN Parepare.
5. Bapak/Ibu pegawai perpustakaan IAIN Parepare yang telah bekerjasama dalam membantu penulis dalam mencari referensi buku-buku dan melayani penulis jika kesusahan dalam mencari buku referensi yang di butuhkan di perpustakaan IAIN Parepare.
6. Sahabat seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2015 yang telah berjuang bersama dalam memperoleh gelar sarjana.
7. Sahabat Jariyah, Heril Anwar, Syahrul syam, Sultan, asriadi, Akbar, Aidil dan juga sahabat Kost Elit, Naim, Wahyu, Asri Wahyu, Muh.Ahlusyari dan Muh.Irwan, yang sama-sama berjuang memperoleh gelar sarjana. Mereka semua yang telah memberikan semangat dan meluangkan waktu untuk menemani serta membantu penulis dalam mencari referensi dan menyelesaikan penelitian dan penulisan.

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral dan material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan berkah-Nya. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Akan tetapi, besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Parepare, 23 Juni 2020

Penulis



RUDI HARTONO
NIM. 15.2300.205

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini;

Nama : Rudi Hartono

NIM : 15.2300.205

Tempat/Tgl.Lahir : Lebang, 19 November 1996

Program Studi : Perbankan Syariah

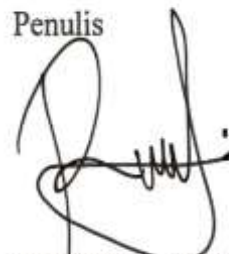
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

JudulSkripsi : Strategi Pelayanan Bank Rakyat indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Analisis Manajemen Syariah).

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

Parepare, 23 Juni 2020

Penulis



RUDI HARTONO
NIM. 15.2300.205

ABSTRAK

RUDI HARTONO, *Strategi Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Enrekang dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Analisis Manajemen Syariah)*, (dibimbing oleh Bapak Fikri dan Bapak Abdul Hamid).

Persaingan yang sangat ketat dalam dunia perbankan telah memaksa para perusahaan jasa termasuk bank untuk bersaing mendapatkan hati para nasabah, Setiap bank ingin mempertahankan keberadaannya di mata nasabah agar bertahan dan bisa memperluas pangsa pasar. Untuk dapat memasuki pangsa pasar tersebut bank dituntut untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan meningkatkan pelayanannya. Pelayanan bank yang tidak memuaskan akan menyebabkan nasabah beralih pada bank lain, Sebaliknya pelayanan bank yang memuaskan akan membuat nasabah menjadi loyal.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara pada pimpinan atau manajer operasional dan karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Enrekang, dan dokumentasi kepada pimpinan atau manajer operasional dan karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Enrekang.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Enrekang dapat meningkatkan loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah sesuai dengan visi dan misi bank BRI, yakni melayani nasabah secara cepat dan tepat, menyambut nasabah dengan ramah dan sopan, memberikan informasi yang jelas, melaksanakan program dan memotivasi karyawannya agar selalu semangat dalam memberikan pelayanan serta mengadakan evaluasi terhadap karyawan berupa ujian online dan selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah.

Kata Kunci: Strategi dan Pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PENGAJUAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	v
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Teoritis	9
2.2.1 Strategi.....	9
2.2.2 Pelayanan	12
2.2.3 Loyalitas Nasabah.....	15
2.2.4 Manajemen Syariah	19

2.3 Tinjauan Konseptual	26
2.4 Kerangka Pikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	31
3.3 Fokus Penelitian.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Perencanaan strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah	36
4.2 Implementasi strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah	46
4.3 Evaluasi strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah	51
4.4 Analisis Manajemen Syariah tentang strategi pelayanan BRI Cabang Pembantu Unit Enrekang	59
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Pikir	29



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul Lampiran
1.	Pedoman wawancara
2.	Transkrip wawancara
3.	Surat keterangan wawancara
4.	Surat permohonan izin penelitian
5.	Surat izin meneliti
6.	Surat keterangan telah penelitian
7.	Dokumentasi
8.	Biografi penulis

