

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya.
- Arikunto Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assuari Sofyan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Az-Zuhaili Wahbah. 2013. *Tafsir Al-Wasith*. Jakarta: Gema Insani.
- Coutler Marry dan Robins, S.P. 2010. *Manajemen edisi X*. Jakarta: Erlangga.
- Daft Richard L. 2002. *Manajemen*, Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Departemen Pendidikan Nasioal. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* Edisi ke- 3 Cet. 2; Jakarta; PT Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasioal. 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* Edisi ke- 4 Cet. 1; Jakarta: PT Gramedia pustaka utama.
- Effendi Sofian dan Singarimbun Masri. 2009. *Metode Penelitian Survei* Cet. 1; Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan.
- Fahmi Irham. 2014. *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin Jill. 2005. *Customer Loyalti menumbuhkan dan mempertahankan Kesetian Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Kamsir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Cet. 1; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2008. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Cet. 3; Jakarta: Kencana.
- _____. 2017. *Customer Services Excellennt*. Cet. 1; Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2009. *Al-Qur'an dan T erjemahnya*, Cet. 1; Solo: PT. Tiga Serangkai Mandiri.
- Kotler Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Muhammad. 2015. *Manajemen Bank Syariah edisi I*. Cet. II; Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelyanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong L.J. 2009 *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurnajamuddin Mahfud dan Haming Murdifin. 2014. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa Edisi-3*. Cet.1; Jakarta: Bumi Aksara.

- Priansa, D.J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Cet. I; Bandung: Pustaka Setia.
- Primasari Dewi dan Prawirosentono Suyadi. 2014. *Manajemen Strategik dan Pengambilan Keputusan Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rangkuti Fredy. 2015. *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela Poltak. 2008. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagyo Joko. 2006. *Metode Penelitian (Dalam Teori ke Praktik)*. Jakarta: Rineck Cipta.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- _____. 2008. *Memahami penelitian Kualitatif*. Cet. 4; Bandung: Alfabeta.
- Supranto J. 1997. *Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran Edisi VI*. Jakarta: Fakultas Ekonomi.
- Subagyo Joko. 2006. *Metode Penelitian dalam teori ke praktek*. Jakarta: Rineck Cipta.
- Tanjung Hendri, Hafidhuddin Hendri. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Tjiptono Fandi. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tim Penyusun . 2013. *Pedomen Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) Edisi Revisi*. Parepare: STAIN Parepare.
- Umar Husein. 2013. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Cet. 2; Jakarta: Rajawali Pers.
- Zain S.M dan Badudu J.S. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Islamuddin Rahmanu. 2016. *Implementasi Manajemen Strategis di PT. Bank Pengkreditan Rakyat Syariah Barokah Dana Sejahtera*. Yogyakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- Abrianti Rika. 2020. *Strategi Jual Beli Smartphone di Kecamatan Ujung Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*. Parepare: Skripsi Institut Agama Islam Negeri Parepare, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam.
- Warniati. 2018. *Maajemen strategi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Makassar Raya Motor cabang parepare (Analisis Manajemen Syariah)*. Skripsi Sekolah Tinggi Negeri Islam Parepare, Program Studi Muamalah, Jurusan Syariah.
- Bank Rakyat Indonesia. https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia. Diakses pada tanggal 19 November 2019.



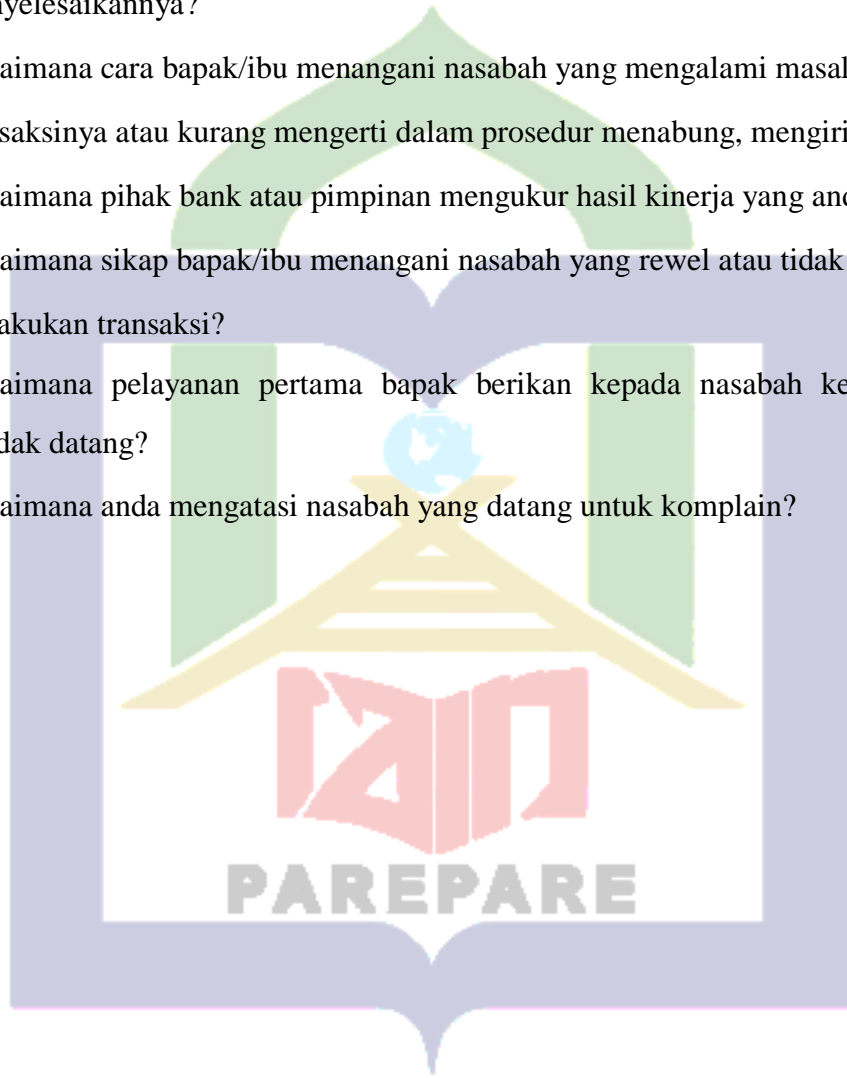
Pedoman Wawancara untuk Pimpinan

1. Apakah dalam perencanaan strategi ada keterkaitannya dengan visi dan misi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, bisa dijelaskan?
2. Bagaimana bapak/pihak bank dalam mewujudkan visi dan misi tersebut?
3. Bagaimana strategi bapak/pihak bank memberika pelayanan yang baik dalam melayani nasabah untuk tujuan jangka panjang agar nasabah tetap loyal?
4. Program apa saja yan bapak/pihak bank lakukan untuk setiap tahun terkait dengan pelayanan?
5. Bagaimana cara bapak/pihak bank memotivasi karyawan agar tetap semangat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
6. Bagaimana cara bapak/pihak bank melakukan tindakan perbaikan jika masih ada sesuatu yang kurang dalam proses pelayanan?
7. Apakah perlu bapak/pihak bank menilai hasil kinerja karyawan yang memberikan pelayanan?jika ada, bagaimana cara bapak/pihak bank menilai kinerja karyawan?
8. Bagaimana hasil output kinerja karyawan yang memberikan pelayanan?jika ada, apa keuntunganya bagi pihak bank?

PAREPARE

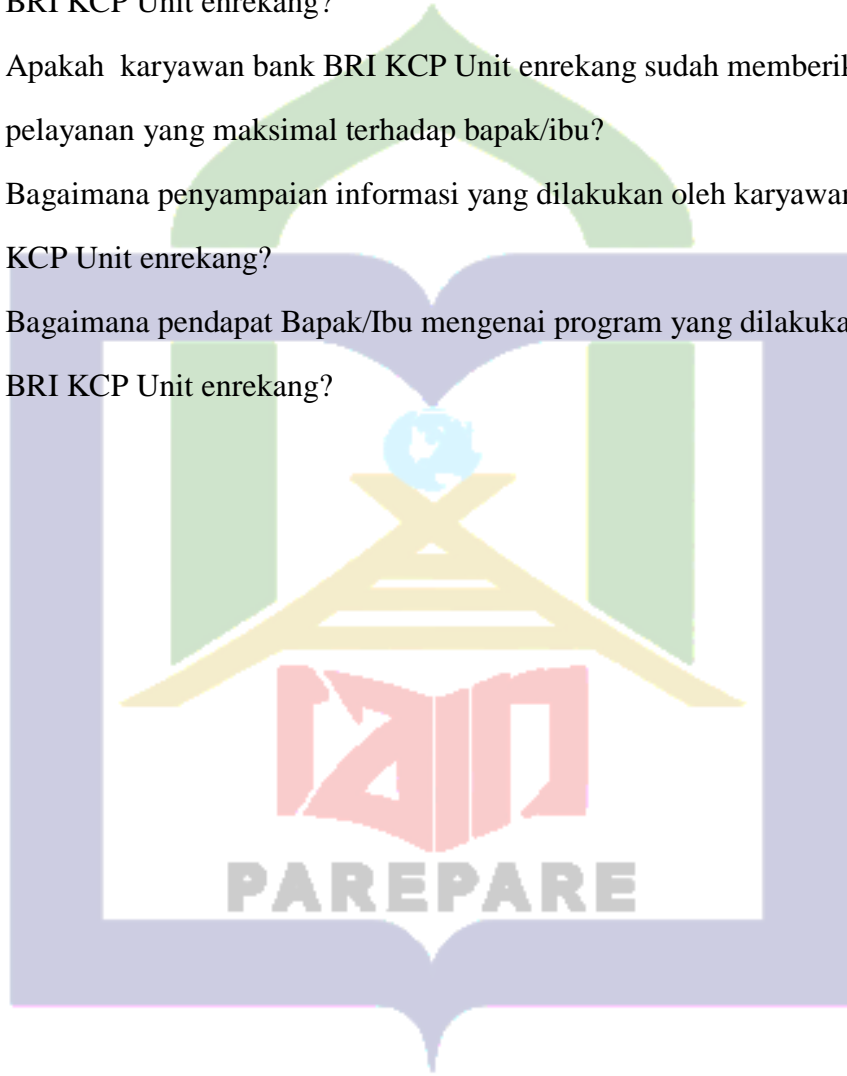
Pedoman Wawancara untuk Karyawan

1. Adakah aturan waktu bapak/ibu sebagai customer service untuk menyelesaikan nasabah yang mengalami masalah? Jika ada, berapa durasi waktu untuk menyelesaikannya?
2. Bagaimana cara bapak/ibu menangani nasabah yang mengalami masalah pada transaksinya atau kurang mengerti dalam prosedur menabung, mengirim dll?
3. Bagaimana pihak bank atau pimpinan mengukur hasil kinerja yang anda lakukan?
4. Bagaimana sikap bapak/ibu menangani nasabah yang rewel atau tidak sabar ingin melakukan transaksi?
5. Bagaimana pelayanan pertama bapak berikan kepada nasabah ketika mereka hendak datang?
6. Bagaimana anda mengatasi nasabah yang datang untuk komplain?



Pedoman Wawancara untuk Nasabah

1. Bapak/Ibu sudah berapa lama menjadi nasabah di BRI KCP Unit Enrekang?
2. Bagaimana pendapat bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BRI KCP Unit enrekang?
3. Apakah karyawan bank BRI KCP Unit enrekang sudah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap bapak/ibu?
4. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh karyawan bank BRI KCP Unit enrekang?
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai program yang dilakukan oleh bank BRI KCP Unit enrekang?



Transkrip Hasil Wawancara Pimpinan, Karyawan, dan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Enrekang

Nama Narasumber : Fadli

Pekerjaan/Jabatan : Kepala Unit

Tanggal Wawancara : Selasa, 9 Juni 2020

Pertanyaan : Apakah dalam perencanaan strategi ada keterkaitannya dengan visi dan misi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, bisa dijelaskan?

Jawaban : Dalam pelayanan saat ini bank kami di BRI KCP Unit Enrekang sedang dalam tahap pembenahan menuju peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, seperti visi dan misi BRI itu sendiri yang saling terkait, Pelayanan merupakan strategi utama kami karena dengan pelayanan yang baik akan berdampak terhadap jumlah nasabah yang ingin menggunakan jasa kami, strategi dan bentuk pelayanan yang kami rencanakan yaaa dengan berusaha untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dengan nasabah dan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah-nasabah kami, kami mendengarkan semua bentuk keinginan nasabah lalu kami berusaha untuk memberikan solusinya.

Pertanyaan : Bagaimana bapak/pihak bank dalam mewujudkan visi dan misi tersebut?

Jawaban : Kami pihak bank cukup mengembangkan dan mewujudkan visi dan misi yang sudah ditetapkan dari pusat. Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut kami selalu mengintruksikan atau mengarahkan kepada karyawan terkhusus karyawan yang berada di depan (*frontliner*) dalam

memberikan pelayanan atau karyawan yang sedang menghadapi nasabah untuk selalu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah dan memperlakukan nasabah sebagai raja, artinya karyawan harus memperlakukan nasabah dengan sopan, berlemah lembut pada saat melayaninya.

Pertanyaan :Bagaimana strategi bapak/pihak bank memberika pelayanan yang baik dalam melayani nasabah untuk tujuan jangka panjang agar nasabah tetap loyal?

Jawaban :Pasti semua perusahaan bahkan bank memiliki visi dan misi yang menjadi tujuan mereka, baik itu tujuan jangka pendek bahkan tujuan jangka panjang, begitu juga dengan kami yang dimana tujuan visi dan misi yaitu menjadi perusahaan atau bank milik negara terkemuka di Indonesia khususnya di daerah kami yang akan selalu mengutamakan kepuasan nasabah dengan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, khususnya badan usaha mikro,kecil, dan menengah untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. BRI KCP Unit Enrekang mempunyai sasaran jangka panjang yakni salah satunya ialah menjadi bank terbaik di Enrekang dalam pengembangan uasaha mikro, kecil dan menengah.

Pertanyaan :Program apa saja yan bapak/pihak bank lakukan untuk setiap tahun terkait dengan pelayanan?

Jawaban :Program yang kami lakukan dalam meningkatkan loyalitas nasabah ada dua yakni ialah dengan program undian untung beliung britama dan undian simpedes. Program undian untung beliung britama merupakan program yang dilakukan untuk nasabah dengan skala nasional yang dimana hadiahnya mencapai milyaran rupiah dan salah

satu hadiah utamanya ialah sebuah mobil inova, disini nasabah berpeluang untuk mendapatkan hadiah tersebut berdasarkan point yang dikumpulkan dari setiap pembukaan rekening dan peningkatan saldo, artinya semakin banyak nasabah yang bertransaksi menggunakan fasilitas BRI, maka bertambah pula point dan peluang untuk menang. Sedangkan untuk program undian simpedes merupakan program undian yang dimana dilakukan setiap 6 bulan sekali khusus nasabah simpedes yang berada atau membuka rekening di BRI Cabang Unit Enrekang.

Pertanyaan :Bagaimana cara bapak/pihak bank memotivasi karyawan agar tetap semangat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

Jawaban :Setiap hari sebelum melakukan aktivitas pekerjaan masing-masing, kami terus melakukan *breafing*, membicarakan apa saja yang perlu diperbaiki dan mencari tahu bagaimana untuk memperbaikinya serta tidak lupa selalu memberikan motivasi kepada karyawan agar selalu semangat dalam bekerja. Serta untuk membangkitkan semangat para karyawan dalam bekerja, kami pihak bank memberikan *reward* berupa uang tambahan, menyediakan fasilitas kantor yang lengkap, nyaman dan suasana kantor yang kondusif sehingga dalam bekerja dengan harapan karyawan bisa memberikan hasil yang baik dengan cara menjaga kepercayaan dan melaksanakan amanah dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank.

Pertanyaan :Bagaimana cara bapak/pihak bank melakukan tindakan perbaikan jika masih ada sesuatu yang kurang dalam proses pelayanan?

Jawaban :Kami tetap mempertahankan strategi pelayanan yang sudah baik atau cocok diberikan kepada nasabah dan tetap memperbaiki strategi-

strategi yang belum cukup untuk diimplementasikan agar nasabah merasa selalu nyaman terhadap pelayanan yang kami berikan, selalu bersikap sopan, ramah dan murah senyum kepada nasabah pada saat memberikan pelayanan

Pertanyaan :Apakah perlu bapak/pihak bank menilai hasil kinerja karyawan yang memberikan pelayanan?jika ada, bagaimana cara bapak/pihak bank menilai kinerja karyawan?

Jawaban : Evaluasi kinerja karyawan akan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan loyalitas karyawan. Hal ini tentu saja akan menguntungkan bagi Bank BRI KCP Unit Enrekang, paling tidak yaaa... karyawan mengetahui sampai dimana dan bagaimana prestasi kerjanya dinilai. Kelebihan tetap dipertahankan dan kekurangan akan dijadikan sebagai motivasi untuk terus melakukan perbaikan.

Pertanyaan :Bagaimana hasil output kinerja karyawan yang memberikan pelayanan?jika ada, apa keuntungannya bagi pihak bank?

Jawaban : Kepuasan nasabah secara keseluruhan adalah hasil kinerja karyawan, pelayanan yang baik akan menimbulkan loyalitas nasabah, sehingga nasabah lama akan tetap bertahan atau dengan kata lain, nasabah akan loyal terhadap bank BRI. Kepuasan nasabah juga akan memberikan rekomendasi atau menebarkan kabar baik kepada masyarakat lain dengan cara dari mulut ke mulut, artinya masyarakat akan dengan cepat mengetahui produk yang diberikan oleh BRI sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

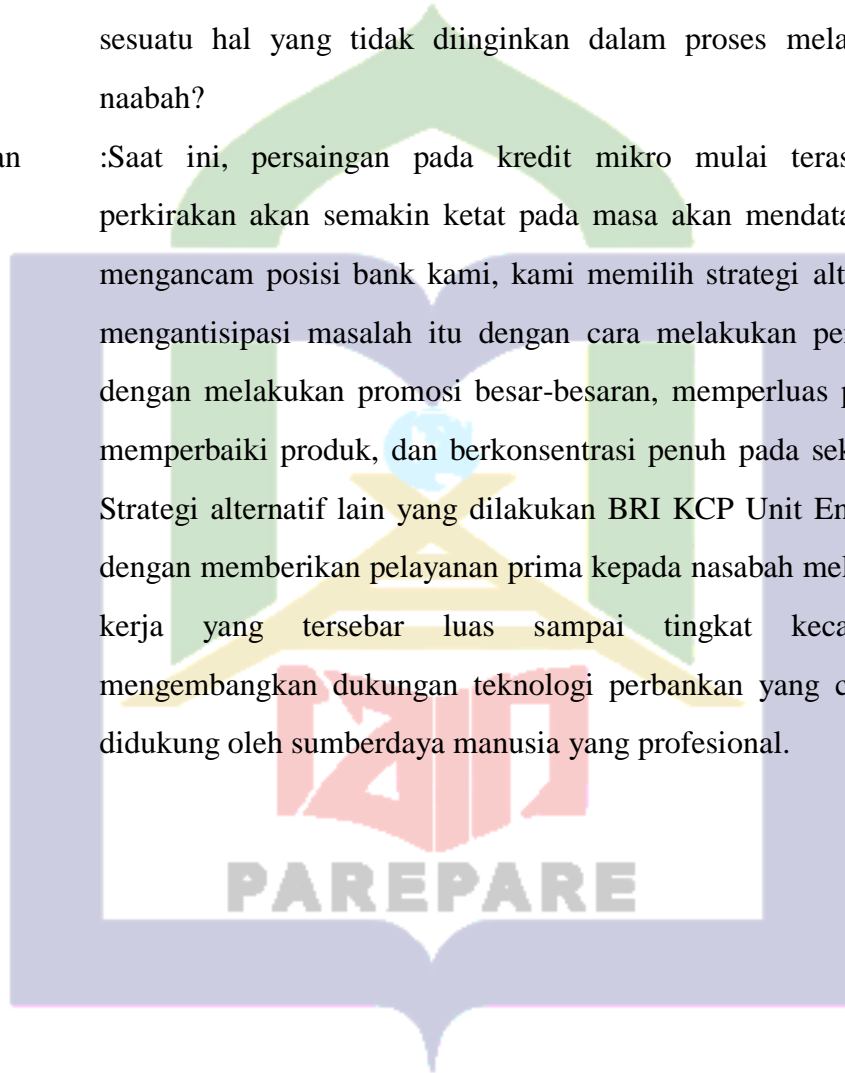
Nama Narasumber : Vito

Pekerjaan/Jabatan : Mantri

Tanggal Wawancara : Rabu, 10 Juni 2020

Pertanyaan :Apakah ada strategi alternatif yang dapat dilakukan apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan dalam proses melayani kepada nasabah?

Jawaban :Saat ini, persaingan pada kredit mikro mulai terasa sulit dan diperkirakan akan semakin ketat pada masa akan datang sehingga mengancam posisi bank kami, kami memilih strategi alternatif untuk mengantisipasi masalah itu dengan cara melakukan penetrasi pasar dengan melakukan promosi besar-besaran, memperluas pasar dengan memperbaiki produk, dan berkonsentrasi penuh pada sektor UMKM. Strategi alternatif lain yang dilakukan BRI KCP Unit Enrekang yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas sampai tingkat kecamatan dan mengembangkan dukungan teknologi perbankan yang canggih serta didukung oleh sumberdaya manusia yang profesional.



Nama Narasumber : Azwar
Pekerjaan/Jabatan : *Costumer Service*
Tanggal Wawancara : Rabu, 10 Juni 2020

Pertanyaan :Adakah aturan waktu bapak/ibu sebagai costumer service untuk menyelesaikan nasabah yang mengalami masalah? Jika ada, berapa durasi waktu untuk menyelesaikannya?

Jawaban :Kalau untuk aturan waktu sudah pasti ada, gunanya untuk mengefisienkan waktu, tergantung dari produk yang ingin dibuat atau keluhan dari nasabah, contoh, kalau misalkan nasabah ingin dibuatkan atau dibukakan rekening baru, target waktu yang dibutuhkan kira-kira kurang lebih 20 menit itu sudah maksimal, apabila tidak ada kendala 10 menitpun bisa jadi.

Pertanyaan :Bagaimana cara bapak/ibu menangani nasabah yang mengalami masalah pada transaksinya atau kurang mengerti dalam prosedur menabung, mengirim dll?

Jawaban :Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah masih saja sering muncul masalah-masalah yang biasa terjadi, seperti kurangnya pemahaman nasabah mengenai produk-produk bank BRI meskipun berulang-ulang kali dijelaskan, mereka gampang lupa, terutama nasabah baru mengenai prosedur tabungan simpedes, mengenai hal itu untuk mengevaluasinya kami pihak bank selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah, selalu mengingatkan nasabah sampai mereka betul-betul paham mengenai prosedur produk simpedes dan produk-produk bank BRI lainnya.

Pertanyaan :Bagaimana pihak bank atau pimpinan mengukur hasil kinerja yang anda lakukan?

Jawaban :Dalam sebulan sekali kami melakukan *test online* yang langsung diadakan oleh kantor cabang kepada seluruh karyawan khususnya saya sendiri sebagai *customer service* yang gunanya untuk menguji pemahaman kami terhadap sistem pelayanan secara umum dan tentang *product knowledge*. Tes ini dilakukan di luar jam kantor pada saat bank sudah tutup. Tes ini berbentuk pilihan ganda dimana akan diberikan 30 pertanyaan, kemudian akan diberikan waktu ± 30 menit untuk menyelesaikannya. Sebelum melakukan *test*, ada diskusi *online* terlebih dahulu.

Pertanyaan :Pelayanan seperti apa yang anda berikan kepada nasabah?

Jawaban :Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan kedepannya nasabah bisa loyal bahkan bisa meningkatkan citra bank BRI dimata masyarakat, nasabah bisa menjadi penyambung lida kepada masyarakat agar memilih bank BRI sebagai tempat menyimpan uang yang baik, dan lain-lain karena dibuktikan dengan pelayanan yang kami berikan dan outputnya, nasabah bertambah dan nasabah yang sudah menggunakan jasa BRI akan semakin loyal.

Pertanyaan :Bagaimana anda mengatasi nasabah yang datang untuk komplain?

Jawaban :Untuk nasabah yang datang untuk komplain atau mengeluh, kita tanyakan dulu apa keluhannya, apakah komplein karena angsuran yang tidak sesuai, tidak dikonfirmasi adanya tunggakan. Untuk mengatasi masalah angsuran yang tidak sesuai kita arahkan ke petugas penagih. Semua masalah komplein nasabah akan kita arahkan pada petugas-petugas yang bersangkutan.

Nama Narasumber :Sartika

Pekerjaan/Jabatan :*Teller*

Tanggal Wawancara :Rabu, 10 Juni 2020

Pertanyaan :Bagaimana anda mengatasi nasabah yang datang untuk komplain?

Jawaban :Minimalnya pemahaman nasabah mengenai produk yang ditawarkan, sehingga kami harus menjelaskan lebih rinci lagi kepada nasabah tentang bagaimana prosedur dan produk bank BRI.

Pertanyaan :Bagaimana sikap bapak/ibu menangani nasabah yang rewel atau tidak sabar ingin melakukan transaksi?

Jawaban :Kami melayani nasabah sesuai dengan nomor urut antrian mereka, kami tidak membandingkan antara nasabah baru dan nasabah lama bahkan kadang-kadang jika kalau ada nasabah yang merupakan keluarga dekat atau nasabah yang kami kenal (teman dekat), mereka harus bersabar untuk menunggu giliran sesuai dengan antrian, yang duluan datang dan mengambil nomor urut antrian lebih awal, itu yang kami layani pertama sampai seterusnya.

PAREPARE

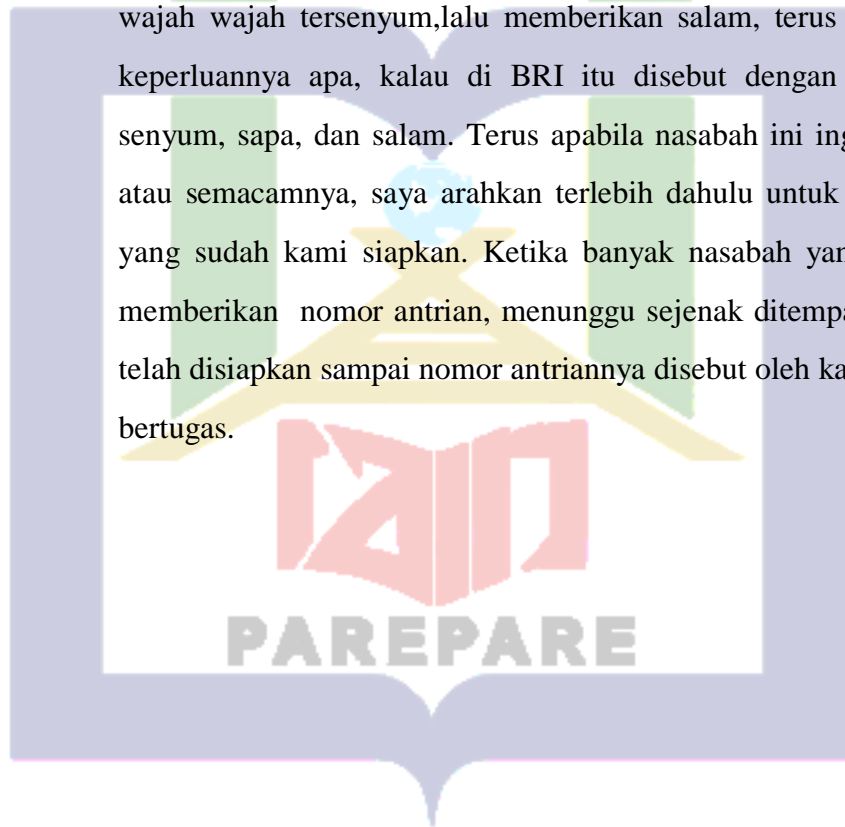
Nama Narasumber : Muh. Syarif

Pekerjaan/Jabatan : Nasabah

Tanggal Wawancara : Rabu, 10 Juni 2020

Pertanyaan : Bagaimana pelayanan pertama bapak berikan kepada nasabah ketika mereka hendak datang?

Jawaban : Ketika ada nasabah yang datang dan hendak ingin masuk kantor, saya menyambutnya dengan membukakan pintu dan pastinya dengan wajah wajah tersenyum, lalu memberikan salam, terus menanyakan keperluannya apa, kalau di BRI itu disebut dengan istilah 3 S, senyum, sapa, dan salam. Terus apabila nasabah ini ingin menyetor atau semacamnya, saya arahkan terlebih dahulu untuk mengisi slip yang sudah kami siapkan. Ketika banyak nasabah yang antri saya memberikan nomor antrian, menunggu sejenak ditempat kursi yang telah disiapkan sampai nomor antriannya disebut oleh karyawan yang bertugas.



Nama Narasumber : Asriadi
Pekerjaan/Jabatan : Nasabah
Tanggal Wawancara : Rabu, 10 Juni 2020

Pertanyaan :Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRI KCP Unit Enrekang?

Jawaban :Selama saya menjadi nasabah di BRI KCP Unit Enrekang, saya merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan, saya diperlakukan baik oleh para karyawannya, sikap para karyawannya ramah, baik, sopan saat melayani saya, mendengarkan semua keluhan-keluhan dan keinginan saya lalu diberikan masukan dan solusi. Selain itu fasilitas bank termasuk ruangan juga nyaman.

Pertanyaan :Apakah karyawan bank sudah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap Bapak/Ibu?

Jawaban :Menurut saya selama menjadi nasabah di BRI Unit Enrekang, saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawannya, Ketika saya hendak masuk kedalam kantor, saya disambut dengan ramah oleh pak. satpam trus disuruh untuk menunggu sejenak dan mengambil kartu antrian jika banyak orang, yaa tentunya dengan cara yang sopan dan ramah. Ketika nomor antrian saya tiba, saya langsung diarahkan kemeja *Costumer Service*,saya ditanya keperluan saya dan saya ingin membuka rekening baru dan membuat kartu atm, saya dijelaskan secara detail tentang produk tabungan yang saya mau gunakan, dan itu tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk menyelesaikannya, saya merasa pelayanan BRI Unit Enrekang sudah sangat baik.

Nama Narasumber : Indah

Pekerjaan/Jabatan : Nasabah

Tanggal Wawancara : Rabu, 10 Juni 2020

Pertanyaan : Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh karyawan bank BRI KCP Unit enrekang?

Jawaban : Penyampaian informasi yang saya rasakan sangatlah baik. Tutur kata karyawan termasuk *Costumer Servicenya* sangatlah sopan, cara penyampaiannya sangat jelas sehingga saya dapat mudah mengerti dan paham apa yang disampaikan oleh karyawan yang bersangkutan.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai program yang dilakukan oleh bank BRI KCP Unit enrekang?

Jawaban : Saya pernah menang dalam undian simpedes yang dilakukan BRI KCP Unit Enrekang, yang saya dapatkan ialah sebuah kompor gas dan saya bersyukur meskipun itu hanya kompor gas. Untuk mendapatkan hadiah yang lebih dari kompor itu, saya akan terus menabung di bank BRI, toh siapa tahu undian berikutnya saya bisa mendapatkan motor atau lainnya.

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Fadly Djannatin

Alamat : Jl- AR Hakim

Umur : 34 Tahun

Pekerjaan : Karyawan BUMN/KA.Unit

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Rudi Hartono yang sedang melakukan peletian yang berjudul “ **STRATEGI PELAYANAN BRI KCP UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALTAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 09 Juni 2020.



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vito

Alamat : Bamba Enrekang

Umur : 32 Tahun

Pekerjaan : Mantri

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Rudi Hartono yang sedang melakukan peletian yang berjudul “ **STRATEGI PELAYANAN BRI KCP UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALTAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 10 Juni 2020



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aswar Anas N

Alamat : Jl. JEND. SUDIRMAN ENREKANG

Umur : 27


Pekerjaan : Customer Service

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Rudi Hartono yang sedang melakukan peletian yang berjudul “ **STRATEGI PELAYANAN BRI KCP UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALTAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PAREPARE

Enrekang, 12 Juni 2020


BANK BAKYAT INDONESIA
KANTOR UNIT
ASWAR ANAS N

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sartika

Alamat : Enrekang

Umur : 29 Tahun

Pekerjaan : Teller

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Rudi Hartono yang sedang melakukan peletian yang berjudul “ **STRATEGI PELAYANAN BRI KCP UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALTAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 12 Juni 2020



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh. Syarif

Alamat : Cendana

Umur : 31 Tahun

Pekerjaan : Satpam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Rudi Hartono yang sedang melakukan peletian yang berjudul “ **STRATEGI PELAYANAN BRI KCP UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALTAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 12 Juni 2020



Muh. syarif

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asriadi

Alamat : Enrekang talaga

Umur : 37 Tahun

Pekerjaan : Pedagang

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Rudi Hartono yang sedang melakukan peletian yang berjudul “ **STRATEGI PELAYANAN BRI KCP UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALTAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 9 Juni 2020

Asriadi

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah

Alamat : Enrekang Batili

Umur : 32 Thn

Pekerjaan : IRT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Rudi Hartono yang sedang melakukan peletian yang berjudul “ **STRATEGI PELAYANAN BRI KCP UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALTAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 9 Juni 2020


Indah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Amal Bakti No. 5 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B. 686/In.39.8/PP.00.9/04/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. KEPALA CABANG PEMBANTU UNIT ENREKANG
Di
KABUPATEN ENREKANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare:

Nama : RUDI HARTONO
Tempat/ Tgl. Lahir : LEBANG, 19 NOVEMBER 1996
NIM : 15.2300.205
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Semester : X (Sepuluh)
Alamat : DESA LEBANG, KECAMATAN CENDANA, KABUPATEN ENREKANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN ENREKANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

STRATEGI PELAYANAN BANK BRI UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April sampai selesai.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

21 April 2020

Dekan,



Muhammad Kamal Zubair
Muhammad Kamal Zubair



PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Pinang Enrekang Telp/Fax (0420)-21079
ENREKANG

Enrekang, 23 April 2020

Nomor : 124/DPMPTSP/IP/IV/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Pimpinan Bank BRI KCP Unit Enrekang
Di
Enrekang

Berdasarkan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Parepare, Nomor: B.683/In.39.8/PP.00.9/04/2020 tanggal 21 April 2020, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **Rudi Hartono**
Tempat Tanggal Lahir : Lebang, 19 November 1996
Instansi/Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Lebang Desa Lebang Kec. Cendana

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : **"Strategi Pelayanan Bank BRI KCP Unit Enrekang Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Analisis Manajemen Syariah)."**

Dilaksanakan mulai, Tanggal 22 April 2020 s/d 29 Mei 2020

Pengikut/Anggota :-

Pada Prinsipnya dapat menyetujui kegiatan tersebut diatas dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Pemerintah/Instansi setempat.
2. Tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan
3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas fotocopy hasil skripsi kepada Bupati Enrekang Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Demikian untuk mendapat perhatian

A.n. BUPATI ENREKANG

Kepala DPM PTSP Kab. Enrekang



Drs. **HALENG LAJU, M.Si**

Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19651231 198502 1 002

Tembusan Yth :

01. Bupati Enrekang (Sebagai Laporan).
02. Kepala BAKESBANG POL Kab. Enrekang.
03. Camat Enrekang.
04. Dekan Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Parepare.
05. Yang Bersangkutan (**Rudi Hartono**).
06. Pertinggal.



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU UNIT ENREKANG
Jl. Imam Bonjol No. 10, Juppandang Enrekang, Sulawesi Selatan-91711
Telepon : 0420-21196

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor :

Lampiran :

Yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa;

Nama : Rudi Hartono

Nim : 15.2300.205

Program Studi : Perbankan Syariah

Kampus Pendidikan : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Alamat : Lebang, Kel. Lebang, Kec. Cendana, Kab. Enrekang

Yang bersangkutan tersebut di atas benar telah melaksanakan/mengadakan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**STRATEGI PELAYANAN BRI KCP UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**".

Dengan demikian keterangan surat ini kami buat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, Juni 2020

PT. BRI (Persero) Tbk.
KCP Unit Enrekang


(.....)
KA. Unit

Dokumentasi Wawancara





RIWAYAT HIDUP PENULIS



RUDI HARTONO, lahir di Lebang, Kecamatan Cendana, Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan, pada tanggal 19 Februari 1996. Merupakan anak ketiga (3) dari 6 bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Lapatta dan Ibu Jureda. Menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 51 Lebang tahun 2008 dan melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 3 Baba dan selesai tahun 2011 dan kemudian melanjutkan Pendidikan Menengah Atas di SMA Negeri 1 Cendana dan selesai tahun 2014. Kemudian setelah satu tahun penulis mendaftarkan kuliah dan melanjutkan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare mengambil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan menyelesaikan studi pada tahun 2020. Dengan judul Skripsi **“STRATEGI PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU UNIT ENREKANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)”**. Selama kuliah penulis pernah masuk dalam organisasi intra kampus yaitu Lintasan Imajinasi Bahasa Mahasiswa IAIN Parepare, penulis juga fokus kepada akademik, dan Penulis sering mengikuti seminar-seminar nasional yang diadakan oleh kampus.