

DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Riki Andrian Sah
NIM : 2012114154
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : D III Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “**Strategi Pelayanan Prima pada Bagian Front Liner di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan**” merupakan hasil karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya dan informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, apabila di kemudian hari terbukti Tugas Akhir ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Pekalongan, 18 Desember 2017

Deklarator.

RIKI ANDRIAN SAH

NIM.2012114154

NOTA PEMBIMBING

Hj. Rinda Asytuti, M.Si
Jl. Urip Sumoharjo Gg. Sengon 5 No.94
Medono, Pekalongan

Lampiran : 3 (tiga) eksempler
Hal : **Naskah Tugas Akhir**
Sdr. Riki Andrian Sah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
c/q. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya,
maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir saudara:

Nama : **Riki Andrian Sah**
NIM : **2012114154**
Judul : **Strategi Pelayanan Prima pada Bagian *Front***
***Liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan.**

Dengan ini mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat
segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan
sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima
kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 12 Desember 2017

Pembimbing,



Hj. Rinda Asytuti, M.Si
NIP. 197712062005012002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Kusuma Bangsa No. 09 Pekalongan Telp. (0285) 412575 Fax. (0285) 423418

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudara/i :

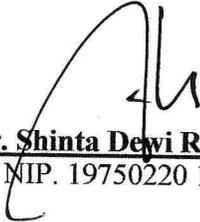
Nama : RIKI ANDRIAN SAH
NIM : 2012114154
Judul : STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA BAGIAN
FRONT LINER DI BPRS SURIYAH CABANG
PEKALONGAN

Telah diujikan pada hari Rabu, tanggal 3 Januari 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001


Siti Aminah Caniago, M.Si.
NIP. 19680907 200604 2 001

Pekalongan, 11 Januari 2017

Disahkan oleh Dekan




Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sas	š	es (dengan titik di atas)

ج	jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
ا = a		ا = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. Syaddad (tasyid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberikan tanda syaddad tersebut.

Contoh :

ربنا	ditulis	<i>rabbānā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البيدع	ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh :

امرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan segala nikmat yang Allah berikan kepada saya, akhirnya Tugas Akhir ini telah selesai pada waktunya dan saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Tabi'in dan Ibu Muasih selaku kedua orang tuaku yang tiada lelah mendoakan, mendukung, dan memberikan dorongan serta semangat dalam setiap langkah perjuanganku.
3. Adikku tercinta Melyniya Sabilla yang telah memberikan semangat serta doa dan senantiasa memberikan motivasi untuk selalu belajar dari apapun yang ada, kapanpun, dan dimanapun berada.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang senantiasa memberikan ilmunya, bimbingan dan dukungan.
5. Seluruh Karyawan di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan, khususnya Mbak Eka Hartikaprinoni yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Sahabatku Syarif Mahmudin yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini serta teman-teman Perbankan Syariah kelas D.
7. Seluruh pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

MOTTO

*"Pelayanan prima merupakan senjata utama dalam
melawan terjadinya pembelotan nasabah"*

ABSTRAK

Nama : Riki Andrian Sah

NIM : 2012114154

Judul : Strategi Pelayanan Prima pada Bagian *Front Liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan

Pelayanan adalah bagian penting selain produk dan pemasaran bank, keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi lain, peranan petugas bank memegang peranan penting. Lembaga keuangan syariah khususnya bagian *front liner* yang merupakan garda terdepan harus mampu menerapkan strategi pelayanan yang baik terhadap nasabah, pelayanan prima kepada nasabah merupakan salah satu syarat mutlak yang harus dimiliki agar bisa bersaing dengan lembaga keuangan yang lain.

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah lapangan (*field research*) yang data-datanya diperoleh langsung dari BPRS Suriyah Cabang Pekalongan. Sedangkan pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dimana hasil dari penelitian ini dijabarkan dalam bentuk narasi.

Adapun hasil penelitian ini, bahwa dalam prakteknya pelayanan yang diterapkan oleh BPRS Suriyah Cabang Pekalongan pada bagian *front liner* sudah cukup baik, hal tersebut bisa dilihat dari SDM yang profesional, dimana seorang *customer service* dapat menerangkan secara baik produk-produk yang ditawarkan BPRS Suriyah Cabang Pekalongan. *Customer service* dan *teller* juga ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan tugasnya memberi pelayanan kepada nasabah, *customer service* dan *teller* juga sangat tanggap terhadap apa yang menjadi keluhan nasabah.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Front Liner, BPRS Suriyah Cabang Pekalongan*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Strategi Pelayanan Prima pada Bagian Front Liner di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan**” ini dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini banyak pihak yang telah membantu dan memberikan bimbingan, maka selayaknya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bpk. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bpk. H.Tamamudin, S.E, M.M. selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Siti Qomariyah, M.Si. selaku Dosen Wali.
5. Ibu Hj. Rinda Asytuti, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
7. Keluarga besar BPRS Suriyah Cabang Pekalongan yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di lembaga tersebut.

8. Segenap pihak yang terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses kelancaran Tugas Akhir.

Akhir kata atas nama mahasiswa Program Studi D3 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kelancaran serta bantuan semua pihak yang diberikan dengan tulus dan ikhlas kepada penulis, serta mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila selama penyelesaian dan penyusunan Tugas Akhir, baik dalam perbuatan dan perkataan penulis, dirasa kurang berkenan dan masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti sesudahnya.

Pekalongan, 11 Desember 2017

Penulis



Riki Andrian Sah

NIM : 2012114154

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DEKLARASI	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xi
ABSTRAK.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Penegasan Istilah	5
E. Sistematika Penulisan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	10
1. Definisi Pelayanan Prima	10
2. Konsep Pelayanan Prima	12
3. Ciri-ciri Pelayanan Prima	16
4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	17
5. Jenis-jenis <i>Front Liner</i>	18
6. Tinjauan Umum <i>Customer Service</i>	20

7. Tinjauan Umum <i>Teller</i>	23
B. Telaah Pustaka	26
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Tempat dan Waktu Penelitian	30
D. Metode Pengumpulan Data	31
E. Sumber Data	33
F. Metode Analisis Data	34
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum BPRS Suriyah	36
1. Latar Belakang	36
2. Visi, Misi dan Motto BPRS Suriyah	37
3. Struktur Organisasi	38
4. Kantor Layanan	40
5. Produk-produk Pembiayaan BPRS Suriyah	41
B. Strategi Pelayanan Prima pada Bagian <i>Front Liner</i> di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan	47
1. Strategi Pelayanan Prima pada Bagian <i>Customer Service</i>	47
2. Strategi Pelayanan Prima pada Bagian <i>Teller</i>	56
 BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	62
B. Saran	63
 DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktuktur organisasi BPRS Suriyah Cabang Pekalongan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Brosur-brosur BPRS Suriyah

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4 Surat Pengantar Penelitian dari Kampus

Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang

Pelayanan adalah bagian penting selain produk dan pemasaran bank. Pelayanan bagian *intimate* bagi nasabah untuk memperoleh pengalaman khusus secara individual. Pelayanan *front office* (sikap *customer service*, *teller*, dan satpam) bersifat signifikan bagi terciptanya pengalaman yang menyenangkan untuk pelanggan atau nasabah dan nantinya akan memberikan pertimbangan bagi nasabah untuk memutuskan tetap menggunakan produk lembaga keuangan syariah tersebut atau meninggalkannya.¹

Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan kepada nasabah, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.²

Pada hakikatnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan

¹ Rinda Asytuti, *Tetap Eksis di Tengah Krisis*, (Jakarta: Pustaka IIMaN, 2015), Hlm. 174.

² Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 3-4.

memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa barang atau jasa. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.³ Pelayanan prima sangatlah penting diterapkan oleh setiap lembaga, khususnya lembaga yang menjual jasa. Dalam hal ini lembaga keuangan syariah harus bisa menjalankan pelayanan prima guna menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Kesadaran memberikan *service excellent* atau pelayanan prima dalam bank adalah bagian dari strategi pemasaran yang menekankan pada pemberian pengalaman menyenangkan dan menyentuh bagi nasabah. Pengalaman nasabah terhadap sebuah produk lembaga keuangan syariah dan pelayanannya dapat dijadikan media promosi efektif dan murah bagi terciptanya nasabah-nasabah baru.⁴

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi lain, peranan petugas bank memegang peranan penting.⁵ Oleh karenanya lembaga keuangan syariah khususnya bagian *front liner* yang merupakan garda terdepan juga harus mampu menerapkan strategi pelayanan yang baik terhadap nasabah untuk bisa tetap bersaing ditengah persaingan yang semakin ketat.

³ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 1.

⁴ Rinda Asytuti, *Tetap Eksis di Tengah Krisis...*, hlm. 177

⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 212.

BPRS Suriyah Cabang Pekalongan sendiri termasuk salah satu dari sekian banyak lembaga keuangan syariah di Pekalongan yang harus bersaing dalam ketatnya persaingan di era globalisasi ini. Pelayanan prima kepada nasabah merupakan salah satu syarat mutlak yang harus dimiliki agar bisa bersaing dengan lembaga keuangan yang lain, terlebih BPRS Suriyah Cabang Pekalongan merupakan Lembaga keuangan syariah yang terhitung baru di Pekalongan. Jumlah nasabah di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan sendiri pada bulan November 2017 mencapai 327 nasabah⁶, nasabah-nasabah tersebut tentunya harus dijaga agar tidak membelot ke lembaga keuangan lain dengan cara menerapkan pelayanan prima kepada para nasabah tersebut.

BPRS Suriyah didirikan dengan maksud dan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat muslim pada umumnya dan masyarakat non muslim sebagai peran Islam sebagai agama rahmatan lil alamin. BPRS Suriyah berdiri pada tanggal 6 Januari 2005 di Cilacap yang berkantor di Jalan DI Panjaitan No.47A yang kemudian menjadi kantor pusat.

Dalam perkembangannya di Cilacap BPRS Suriyah disambut baik oleh masyarakat setempat, untuk memudahkan masyarakat dalam menjangkau kantor BPRS didirikan kantor kas di Kroya, Sidareja, dan Magelang serta terdapat di RSI Fatimah Cilacap. Kemudian BPRS Suriyah mulai mendirikan kantor cabang di beberapa daerah sebagai bentuk pengembangan usahanya, dimulai dengan kantor cabang Semarang di Jalan Indrapasta No.39 pada tahun 2010. Pada tahun 2013 berdiri kantor cabang di Kudus di Jalan Ahmad

⁶ Wawancara Pribadi dengan Ibu Eka selaku *customer service* BPRS Suriyah Cabang Pekalongan tanggal 20 November 2017 pukul 15.00 WIB.

Yani Ruko KAI Blok A No.1. setelah itu pada tahun 2015 Kantor Cabang Slawi di jalan Ahmad Yani No.53 Procot Slawi. Kemudian, tahun 2016 Kantor Cabang Pekalongan berdiri di jalan Raya Sapugarut No.183 Buaran.⁷

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dalam hal ini terdorong untuk mengkaji dan meneliti ke dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Strategi Pelayanan Prima Pada Bagian *Front Liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana strategi pelayanan prima pada bagian *front liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui strategi pelayanan prima pada bagian *front liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pada penelitian ini adalah :

a. Secara Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan di bidang pelayanan pada lembaga keuangan, khususnya lembaga keuangan syariah.

⁷ *Company profile* BPRS Suriyah

2) Bagi pihak BPRS Suriyah sebagai bahan evaluasi untuk menerapkan pelayanan prima pada bagian Front Liner dalam menjalankan fungsinya.

b. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang strategi pelayanan prima pada bagian *front liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan. Sehingga diharapkan dapat digunakan pembaca sebagai tambahan informasi dan referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa.

D. Penegasan Istilah

Untuk membatasi pengertian dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan istilah-istilah yang terdapat dalam judul tugas akhir di atas, maka penulis memandang perlu untuk menguraikan secara singkat maksud dari judul “Strategi Pelayanan Prima Pada Bagian *Front Liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan”, sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi adalah rencana yang matang tentang suatu kegiatan untuk mencapai tujuan.⁸

2. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut

⁸ Ivan Rahmawan A, *Kamus Istilah Akuntansi Syariah, Cet 1* (Yogyakarta: Pilar Media, 2005), hlm. 112.

sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.⁹

3. *Front Liner*

Front Liner yaitu garis depan, bagian terdepan dari medan pertempuran.¹⁰

4. BPRS Suriyah

BPRS Suriyah adalah salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang didirikan dengan maksud dan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat muslim pada umumnya dan masyarakat non muslim sebagai peran Islam sebagai agama rahmatan lil alamin.¹¹

E. Sistematika Penulisan

Sebagaimana telah diuraikan, untuk memperoleh hasil penelitian tugas akhir yang disusun secara sistematis, maka penulis akan menyusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, kerangka teori dan sistematika penulisan.

⁹ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima...*, hlm. 107 .

¹⁰ W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 283.

¹¹ *Company profile* BPRS Suriyah.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

menjelaskan tentang definisi pelayanan prima, konsep pelayanan prima, ciri-ciri pelayanan prima, tujuan dan manfaat pelayanan prima, konsep *front-liner*, tinjauan umum *customer service*, dan tinjauan umum *teller*

B. Telaah Pustaka

Menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan guna dijadikan sebagai telaah atau tinjauan dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menggambarkan jenis penelitian yang penulis gunakan mengenai strategi pelayanan prima pada bagian *front liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan.

B. Pendekatan Penelitian

Menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang digunakan penulis mengenai strategi pelayanan prima pada bagian *front liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Menguraikan tentang tempat penelitian yang digunakan oleh penulis yakni di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan.

D. Metode Pengumpulan Data

Menjelaskan tentang metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yakni menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

E. Sumber Data

Menggambarkan mengenai sumber data yang digunakan oleh penulis yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

F. Metode Analisis Data

Menjelaskan tentang metode analisis data yang digunakan yakni metode analitis dan metode deskriptif sebagai acuan dalam proses menganalisis data mengenai strategi pelayanan prima pada bagian *front liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Suriyah.

Memberikan informasi mengenai gambaran umum profil BPRS Suriyah Cabang Pekalongan secara keseluruhan.

B. Strategi pelayanan prima pada bagian *front liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berfungsi simpulan serta saran-saran sebagai bahan masukan dan sumbangan pikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB V
PENUTUP



A. Simpulan

Berdasarkan uraian di atas, dapat penulis simpulkan bahwa :

1. Strategi pelayanan yang diterapkan oleh BPRS Suriyah Cabang Pekalongan pada bagian *front liner* sudah cukup baik, hal ini bisa dilihat dari *customer service* yang profesional dalam bidangnya, komunikatif, baik dalam berpenampilan, mempunyai sikap yang ramah dan sopan, serta mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah, hal-hal tersebut merupakan faktor dari pelayanan prima.

Pelayanan yang diberikan oleh *teller* juga sudah cukup baik, hal ini bisa dilihat dari seorang *teller* yang berpenampilan baik dan sopan, mempunyai sikap yang ramah, serta cepat dalam melayani nasabah, dimana hal-hal tersebut merupakan etika dari seorang *teller*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijalankan, penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut diantaranya :

1. Mengingat pentingnya pelayanan prima bagi sebuah bank dalam usahanya untuk memperoleh kepercayaan dari nasabah, maka pihak BPRS Suriyah Cabang Pekalongan harus bisa meningkatkan lagi pelayanan yang sudah ada, peningkatan pelayanan ini digunakan agar nasabah yang sudah ada bisa lebih memperoleh pengalaman baik terhadap pelayanan yang didapat dari BPRS Suriyah Cabang Pekalongan, sehingga diharapkan akan mampu merekomendasikan BPRS Suriyah Cabang Pekalongan kepada rekan-rekannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi, dan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan segala sesuatu sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik.

Daftar Pustaka



Buku

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharmin. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktek*. Jakarta : Rieneka Cipto.
- Asytuti, Rinda. 2015. *Tetap Eksis di Tengah Krisis*. Jakarta: Pustaka IIMaN.Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fuad, Anis dan Kandung Sapto Nugroho. 2014. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moelong, Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University.

- Poerwadarminta, W.J.S. 1999. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahmawan A, Ivan. 2005. *Kamus Istilah Akuntansi Syariah, Cet 1*. Yogyakarta: Pilar Media.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Trenggonowati. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Wahjono, Sentot Imam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

SKRIPSI

- Baidah, Nur. 2010. "Manajemen Jasa Pelayanan di BNI Syariah Cabang Pekalongan Tahun 2008-2009". *Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Gardenia, Yuliant. 2008. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Bank". *Skripsi Universitas Gunadarma*. Jakarta.
- Khatimah, Husnul. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah". *Skripsi Universitas Diponegoro*. Semarang.

- Larasati, Putri Romdhiana Larasati. 2008. "Manajemen Jasa Pelayanan Pada *Customer Service* di BSM Cabang Pekalongan". *Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Prasetyo, Moh. Arman. 2010. "Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendidikan". *Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Rosyida, Fairus. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BMT Istiqlal Pekalongan)". *Skripsi Ekonomi Syariah*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pkalongan.

WAWANCARA

Wawancara Pribadi dengan Ibu Eka selaku *customer service* BPRS Suriyah Cabang Pekalongan tanggal 20 November 2017 pukul 15.00 WIB.

Wawancara Pribadi dengan Ibu Tiah selaku *teller* BPRS Suriyah Cabang Pekalongan tanggal 21 November 2017 pukul 15.30 WIB.

Wawancara Pribadi dengan nasabah BPRS Suriyah Cabang Pekalongan tanggal 8 Januari 2018 pukul 10.00 WIB.

DOKUMEN

Company Profile BPRS Suriyah.

INTERNET

www.banksyariahku.com diakses pada tanggal 21 November 2017 pukul 10:41

WIB.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

1. Bagaimana latar belakang berdirinya BPRS Suriyah Cabang Pekalongan?

Jawaban : Latar belakang pendirian BPRS Suriyah kantor cabang Pekalongan didasari masih terbukanya pasar keuangan di daerah Pekalongan. Atas dasar faktor tersebut maka berdirilah BPRS Suriyah Cabang Pekalongan di jalan Sapugarut Buaran Pekalongan.

2. Apa saja Visi dan Misi BPRS Suriyah Cabang Pekalongan?

Jawaban : Visinya Menjadi BPRS yang kompetitif, efisien, sehat, dan memenuhi prinsip kehati-hatian, Dan Misinya Menyediakan produk-produk perbankan syariah yang mampu mendorong masyarakat untuk menjalankan bisnis secara produktif, efisien, dan akuntabel.

3. Apa saja produk-produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BPRS Suriyah Cabang Pekalongan?

Jawaban : Tabungan iB Tasya Wadiah (Terbagi menjadi: Tabungan iB Tasya Suriyah, Tabungan iB Tasya Pelajar dan Santri dan Tabungan Piknik Bersubsidi), Tabungan iB Tasya Mudharabah (Tabungan iB Tasya Haji Baitulloh, Tabungan iB Tasya Qurban dan Tabungan iB Tasya Tamansari) dan Deposito iB Desya Mudharabah.

4. Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima?

Jawaban : Pelayanan prima adalah usaha menarik nasabah dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

5. Apa saja ciri-ciri dari pelayanan prima?

Jawaban : Memiliki Sumber Daya Manusia yang handal, memiliki sarana dan prasarana yang baik, memiliki sikap kepedulian kepada nasabah yang tinggi, memiliki sifat yang ramah dan sopan saat melayani serta memiliki penampilan yang baik dan Mempunyai standar layanan tertentu.

6. Apa tujuan diterapkannya pelayanan prima?

Jawaban : menghindari adanya pembelotan nasabah ke lembaga keuangan lain dan sebagai media promosi.

7. Apa tugas seorang *customer service*?

Jawaban : Memberi bantuan kepada nasabah yang mengalami kendala dalam melakukan transaksi dengan bank, menjadi komunikator bank kepada nasabah, menjaga hubungan baik bank dengan nasabah, dll.

8. Bagaiman sikap seorang *customer service* dalam melayani nasabah?

Jawab :

1. Ketika nasabah pertama kali datang, *customer service* menyambut dengan senyum.
2. Kemudian *customer service* berdiri sambil memberi salam kepada nasabah: "Assalammu'alaikum Pak/Bu.. Selamat Pagi/Siang/Sore".
3. Setelah memberi salam kepada nasabah, *customer service* mempersilahkan nasabah untuk duduk terlebih dahulu.
4. Setelah nasabah duduk, baru kemudian *customer service* duduk sembari memperkenalkan diri: "Nama Saya Eka..."

5. Setelah memperkenalkan diri, kemudian *customer service* menanyakan nama nasabah: “Mohon maaf dengan bapak/ibu siapa?”.
6. Setelah *customer service* menanyakan nama nasabah, kemudian *customer service* menawarkan bantuan kepada nasabah; “Baik bapak/ibu, ada yang bisa saya bantu?”
9. Bagaimana sikap seorang *customer service* dalam menghadapi komplain dari nasabah?

Jawaban : mendengarkan apa yang menjadi masalah dari seorang nasabah, menunjukkan sikap empati, meminta maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanannya, memahami apa yang menjadi masalah dari seorang nasabah dan hadapi komplain nasabah dengan kepala dingin

10. Bagaimana cara menjaga hubungan baik dengan nasabah?

Jawaban : Menjaga hubungan baik dengan nasabah bisa ditunjukkan dengan cara seorang *customer service* menyempatkan silaturahmi ke rumah nasabah, tentunya dengan persetujuan dari nasabah agar nasabah tidak merasa tertanggung atas kehadiran seorang *customer service* tersebut. Dengan begitu diharapkan hubungan baik antara nasabah dengan bank tetap terjaga dengan bagus, sehingga nasabah merasa menjadi sangat dihargai oleh pihak bank.

11. Bagaimana sikap seorang *teller* dalam melayani nasabah?

Jawab :

1. Memberikan senyum kepada nasabah sebagai bentuk penyambutan.

2. Setelah memberikan senyum kepada nasabah saat pertama kali nasabah datang, maka langkah selanjutnya bagi seorang *teller* adalah memberikan salam
 3. Seorang *teller* harus bisa menyapa nasabah yang datang dengan baik, menyapa nasabah yang datang bisa dilakukan dengan langsung menyebut namanya jika sudah kenal, kemudian menanyakan kabarnya.
 4. Sikap ramah juga harus dimiliki oleh seorang *teller*, terutama saat sedang memberikan pelayanan kepada nasabah.
12. Kriteria apa saja yang harus dimiliki seorang *teller* dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah?

Jawaban : Kejujuran, ketelitian, kecepatan, dan komunikatif.

Lampiran 2

Brosur-brosur BPRS Suriyah

PT. BPRS SURIYAH

CIKUPAT - KANTOR PUSAT
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

CIKUPAT - KANTOR KAS
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

KROYA - KANTOR KAS
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

SIBARUA - KANTOR KAS
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

MAJENANG - KANTOR KAS
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

ISI LAMPAH CIKUPAT - KANTOR KAJAYANAN
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

SIWAI LEGAI - KANTOR CABANG
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

PEKALONGAN - KANTOR CABANG
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

SUMARANG - KANTOR CABANG
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

SUMARANG TIMUR - KANTOR KAS
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

RUDUK - KANTOR CABANG
Jl. Raya Garuda No. 100
Telp. (022) 2522222

ATO ke BANK SYARIAH
www.banksyariahku.com

iB **Bank Syariah Suriyah**
BANK PENYEDIAAN HAJAT SYARIAH



Produk Simpanan

tasya[®]
Tabungan Syariah
Tamansari

Maju Bersama dalam Usaha Sesuai Syariah

Tabungan iB Tasya Tamansari

Tabungan Masa Depan Syariah Suriyah

Tamansari adalah merupakan tabungan investasi dengan Akad Mudharabah Mutaqah dengan jumlah setoran tetap ditentukan (tetap) dan rutin dengan periode tertentu (bulanan, triwulan) dan penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat dan waktu tertentu sesuai kesepakatan.

Karakteristik:

1. Setoran dilakukan secara berkala (bulanan atau triwulan)
2. Jumlah setoran tetap (minimal Rp. 50.000)
3. Jangka waktu ditentukan sendiri (minimal 3 tahun)
4. Bagi hasil dapat dikawatirkan setiap akhir bulan dan secara otomatis menambah saldo Tamansari
5. Tabungan dapat diambil setelah kesepakatan selama 3 tahun
6. Tabungan yang diambil sebelum masa kesepakatan 3 tahun tidak mendapatkan bagi hasil

Keuntungan:

1. Bagi hasil akan diberikan setiap bulan sesuai dengan nisbah yang disepakati
2. Nisbah bagi hasil lebih menarik dari tabungan lainnya
3. Bagi hasil setiap bulan akan terus menambah saldo Tamansari
4. Nasabah bebas menentukan jangka waktu kesepakatan (minimal 3 tahun)
5. Jumlah setoran ditentukan sendiri dan sesuai kemampuan (minimal Rp. 50.000)

Manfaat:

1. Persiapan biaya pendidikan anak
2. Persiapan biaya Walimah
3. Persiapan biaya Haji dan Umrah
4. Investasi Jaminan Hari Tua
5. Investasi masa depan yang menguntungkan

Persyaratan Pembukaan Rekening:

1. Fotokopi KTP/ SIM/ Kartu Pelajar atau identitas yang masih berlaku
2. Mengisi formulir pembukaan rekening
3. Menyerahkan setoran awal minimal Rp. 50.000

Ilustrasi dan Simulasi Proyeksi Bagi Hasil

Tahun	Setoran Bulanan	Akumulasi Setoran	Proyeksi Bagi Hasil	Saldo Akhir (Rp/Aspek)
1	100.000	1.200.000	67.200	1.267.200
2	100.000	2.400.000	172.704	2.572.704
3	100.000	3.600.000	368.793	3.968.793
4	100.000	4.800.000	621.600	5.421.600
5	100.000	6.000.000	931.621	7.351.621
6	100.000	7.200.000	1.309.338	8.510.338
7	100.000	8.400.000	1.766.288	10.166.288
8	100.000	9.600.000	2.303.059	12.403.059
9	100.000	10.800.000	2.920.193	15.320.193
10	100.000	12.000.000	3.628.581	18.928.581

Keterangan:

1. Proyeksi bagi hasil adalah perkiraan bagi hasil yang akan diterima dan belum dipotong pajak penghasilan.
2. Benarnya bagi hasil tergantung kepada pendapatan Bank yang diterima pada bulan tersebut.

MOTTO

Raih masa depan gemilang dengan investasi yang aman, halal, dan menguntungkan secara terencana

Semua produk dan usaha yang kami jalankan telah mendapat persetujuan dan selalu diawasi oleh dewan pengawas syariah

Nikmati kemudahan, kecepatan, keamanan, kenyamanan, dan keberkahan bertransaksi di bank Syariah Suriyah dengan pelayanan terbaik dari kami

PT. BPRS SURIAH

CILACAP - KANTOR PUSAT
 Jl. Jendral Sudirman No. 100-100
 Telp. (0292) 364364 Fax. (0292) 364333

CILACAP - KANTOR KAS
 Komplek Gedung I. Komplek Kemerdekaan No. 10
 Gedung 1 (Cilacap)
 Telp. (0292) 364333

KROYA - KANTOR KAS
 Desa Kroya 200 Jember 50 2 Blok D No. 10
 Kroya 50 41
 Telp. (0365) 824935

SIDAREJA - KANTOR KAS
 Jl. Jenderal Sudirman No. 10 Sidareja Cilacap
 Telp. (0292) 364364

MAJENANG - KANTOR KAS
 Jl. Jenderal Sudirman No. 107 Majenang Cilacap
 Telp. (0292) 364333

RSI FATIMAH CILACAP - KANTOR KAS LAYANAN
 Jl. W. K. Lestari No. 201 Cilacap
 Telp. (0292) 364333

SLAWI LEGAL - KANTOR CABANG
 Jl. Ahmad Yani 020 100 100 Slawi
 Telp. (0292) 8101094 Fax. (0292) 3190123

PERAKONGAN - KANTOR CABANG
 Jl. Korpri Semarang No. 130 Perakong
 Telp. (0292) 3130001 Fax. (0292) 4492232

SEMARANG - KANTOR CABANG
 Jl. Diponegoro No. 43 Semarang
 Telp. (061) 4247744 Fax. (061) 3705404

SEMARANG TIMUR - KANTOR KAS
 Jl. Yudi Widi No. 115 D Semarang

KUDUS - KANTOR CABANG
 Balaikota No. 110 Kudus Jl. Soekarno 10000
 Telp. (0693) 344833 Fax. (0693) 300000

APO ke BANK SYARIAH
www.banksyariahku.com

iB **Bank Syariah**
 BANK PERBANKAN SYARIAH



Produk Simpanan

tasya* Pelajar
 tabungan syariah
tasya*
 deposito syariah

LEMBAGA SYARIAH TERAKREDITASI
 LEMBAGA SYARIAH TERAKREDITASI
 LEMBAGA SYARIAH TERAKREDITASI
 LEMBAGA SYARIAH TERAKREDITASI

1. TABUNGAN HAJI BAITULLAH
 2. TABUNGAN HAJI QURBAN
 3. TABUNGAN PELAJAR
 4. TABUNGAN SANTRI
 5. TABUNGAN WADIAH
 6. TABUNGAN MUDHARABAH

Maju Bersama dalam Usaha Sesuai Syariah



KONSEP OPERASIONAL

Bank Syariah Syariah adalah lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan Syariah Islam. Bank Syariah Syariah tidak menggunakan perangkat lunak melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam membanting keuntungan kepada para nasabahnya (Shahibul Maal) sehingga Insha Allah semua keuntungan yang diterima memberikan rasa aman dan nyaman dunia akhirat.

Kelebihan transaksi jual beli serta berbagai hasil dan keharuman riba (bunga) tidak perlu lagi ditagih karena Allah SWT telah memusnahkan dalam Al-Quran:

"Sesungguhnya Allah mengharamkan jual beli dan mengharuskan riba..." (QS. Al-Baqarah, 275).

Tal ini juga telah ditegaskan pula oleh Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun 2003 yang menyatakan bahwa bunga tidak sesuai dengan syariah.

TABUNGAN IB tasya* WADIAH

Yaitu simpanan Riyan nasabah yang harus dilaga oleh Dank dan dapat diambil sewaktu waktu oleh nasabah.

1. **Tabungan IB Tasya Syariah**
 Tabungan Syariah adalah tabungan dengan setoran awal minimal Rp. 20.000 dan setoran berikutnya minimal sebesar Rp. 10.000, dengan biaya administrasi sebesar Rp. 1.000.

2. **Tabungan IB Tasya Pelajar dan Santri**
 Tabungan Pelajar dan Santri adalah tabungan yang khusus ditawarkan kepada para pelajar dan santri sehingga diharapkan mereka dapat secara optimal mengatur keuangannya sejak dini dengan setoran awal Rp. 10.000, dan setoran berikutnya sebesar Rp. 5.000 dengan biaya administrasi Rp. 1.000.

TABUNGAN IB tasya* MUDHARABAH

Yaitu simpanan dana nasabah yang diambil komennabahnya untuk dikelola oleh pihak Dank dimana nasabah akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan penjabatan Dank. Menankan hanya bisa diambil sesuai dengan kesepakatan.

- 1. Tabungan IB Tasya Haji Baitullah**
 Tabungan yang dipenuntukan bagi umat Islam yang mempunyai keinginan menemani panggilan Allah SWT dengan setoran awal Rp. 100.000 dan setoran berikutnya Rp. 10.000.
- 2. Tabungan IB Tasya Qurban**
 Tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang mempunyai keinginan bagi untuk berbagi dengan sesama melalui ibadah Qurban. Setoran awal sebesar Rp. 25.000 dan setoran berikutnya Rp. 10.000.

Mersyaratkan pembukaan rekening.

Kopi perantara, mengisi formulir pembukaan rekening dengan menyertakan fotokopi KTP, SIM atau identitas yang masih berlaku. Bagi perusahaan/organisasi:

- Mengisi formulir pembukaan rekening
- Menyerahkan legalitas/organisasi
- Menyerahkan fotokopi KTP setiap satu pengurus yang ditunjuk dengan melampirkan surat kuasa dari pengurus

DEPOSITO IB tasya* MUDHARABAH

Deposito Mudharabah dengan prinsip Mudharabah Murabahah memberikan keuntungan bagi hasil yang kompetitif yang diberikan setiap bulannya, dapat diperpanjang secara otomatis (AKO) dengan jangka waktu 1, 3, 6, 12 bulan. Jumlah nominal untuk perorangan minimal Rp. 500.000, dan untuk perusahaan/organisasi minimal Rp. 1.000.000.

Penghargaan UMKM Award Sebagai BPRS terbaik 2009 dan 2011



PT. BPRS SURIYAH

CILACAP - KANTOR PUSAT
Jl. D. Sawitani, P. Sindang
Telp. (0291) 244500 Fax (0291) 244499

CILACAP - KANTOR KAS
Jl. Pahlawan, Km. 2,5 P. Kandang
Telp. (0291) 244500

KROYA - KANTOR KAS
Desa. Karang, Desa. Kandang, P. 2,5 Km. N. Kroya
Kroya, Cilacap
Telp. (0291) 244500

SIDAREJA - KANTOR KAS
Jl. Veteran, Sidareja, Klaten, Sukoharjo
Telp. (0291) 244500

MAJENANG - KANTOR KAS
Jl. Veteran, P. 2,5, Majenang, P. 2,5
Telp. (0291) 244500

RSI FATIMAH CILACAP - KANTOR KAS LAYANAN
Jl. Pahlawan, Km. 2,5 P. Kandang
Telp. (0291) 244500

SEMARANG - KANTOR CABANG
Jl. Pahlawan, Km. 2,5 P. Kandang
Telp. (0291) 244500

SEMARANG TIMUR - KANTOR KAS
Jl. Veteran, P. 2,5 P. Semarang

SLAWI - LEGAL - KANTOR CABANG
Jl. Veteran, P. 2,5 P. Slawi, P. 2,5
Telp. (0291) 244500
Fax (0291) 244500

KUDUS - KANTOR CABANG
Jl. Veteran, P. 2,5 P. Kudus, P. 2,5
Telp. (0291) 244500
Fax (0291) 244500

www.banksyariahku.com




Produk Pembiayaan








Pelayanan Nasabah di Teller



Customer service memberikan penjelasan mengenai pembiayaan kepada nasabah

KONSEP OPERASIONAL

Bank Syariah Suriyah adalah lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan Syariah Islam. Bank Syariah Suriyah tidak menggunakan perangkat bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya (Shahibul Maal) sehingga Insya Allah semua keuntungan yang diterima memberikan rasa aman dan nyaman dunia akhirat.

Kehalalan transaksi jual beli serta berbagi hasil dan keharaman riba (hanga) tidak perlu lagi diragukan karena Allah SWT telah mengelaskan dalam Al-Qur'an: "Scsungguhnya Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba..." (QS. Al Baqarah; 275).
Hal ini juga telah ditegaskan pula oleh Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun 2003 yang menyatakan bahwa bunga tidak sesuai dengan syariah.

Pembiayaan iB bisya*

- **iB Bisya Murabahah**
Prinsip pembiayaan dengan sistem jual beli barang dengan margin/keuntungan yang telah disepakati dengan pembayaran tangguh/ angsur.
- **iB Bisya Istishna**
Prinsip pembiayaan dengan sistem jual beli barang berdasarkan pesanan, dengan margin/keuntungan yang telah disepakati dengan pembayaran tangguh/ angsur
- **iB Bisya Qord**
Prinsip pembiayaan atas asas saling menolong dalam kebaikan, dengan pengembalian pinjaman sesuai pokok pinjaman *)
- **iB Bisya Mudharabah**
Prinsip pembiayaan usaha dengan sistem bagi hasil atas pendapatan/ keuntungan yang diperoleh dari usaha bersama dengan Bank sebagai Shahibul maal / Pemilik modal Pembagian keuntungan dengan Nisbah yang telah di sepakati
- **iB Bisya Musyarakah**
Prinsip pembiayaan usaha dengan sistem bagi hasil atas pendapatan/ keuntungan yang diperoleh dari usaha bersama dengan sharing dana modal (kemitraan) antara Nasabah dengan Bank. Pembagian keuntungan (bagi hasil) sesuai dengan porsi modal dan nisbah yang telah disepakati.
- **iB Bisya Ijarah**
Prinsip pembiayaan dengan sistem sewa dengan pembayaran sewa secara berkala.
- **iB Bisya Multijasa**
Prinsip pembiayaan dengan berdasarkan atas manfaat yang di peroleh dengan pembayaran sewa secara berkala

*) Syarat dan ketentuan berlaku

■ Syarat Pengajuan Pembiayaan
Silahkan menghubungi Customer Service kami

Lampiran 3**Dokumentasi Penelitian**



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM

Jl. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575 – Faksimile. (0285) 423418

Nomor : 65/In.30/M.7/PP.00.9/01/2018
Lamp : -
Hal : **Permohonan Survey**

Pekalongan, 10 Januari 2018

Kepada Yth.

Pimpinan

BPRS Suriyah Cabang Pekalongan

Di

Pekalongan

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

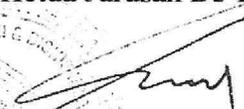
Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas output Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, serta penyelesaian Tugas Akhir (TA), maka kami selaku pengelola bermaksud mengajukan permohonan agar mahasiswa/ mahasiswi kami :

Nama : Riki Andrian Sah
Nim : 2012114154
Judul Tugas Akhir : "Strategi Pelayanan Prima Pada Bagian Front Liner di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan"

Diberi ijin untuk mengadakan riset di lembaga yang bapak/ ibu pimpin guna menyelesaikan Tugas Akhir (TA) sebagaimana tersebut diatas.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kesempatannya disampaikan terima kasih.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
U.b. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syari'ah


H. Tamamudin, S.E., M.M
NIP. 197910302006041018

Tembusan

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan Bidang APL IAIN Pekalongan
3. Arsip



Nomor : 079/II/BSS-PKL/XII/2017

Pekalongan, 21 Desember 2017

Hal : Surat Keterangan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan Puji syukur ke hadirat Allah SWT. Kami Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Suriyah Cabang Pekalongan memberikan keterangan kepada mahasiswa berikut ini:

Nama : Riki Andrian Sah

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

NIM : 2012114154

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan guna penyusunan Tugas Akhir dengan Judul "**Strategi Pelayanan Prima pada Bagian *Front Liner* di BPRS Suriyah Cabang Pekalongan**". Demikian Surat Keterangan ini disampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BPRS Suriyah Cabang Pekalongan

Kepala Cabang Pekalongan

h.

Sugiri

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Riki Andrian Sah
Jenis Kelamin : Laki-laki
Kebangsaan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Ds. Kauman, Kec. Comal, Kab. Pematang
Riwayat Pendidikan : SD MUHAMMADIYAH 01 COMAL
SMP MUHAMMADIYAH 02 COMAL
SMA MUHAMMADIYAH 03 COMAL

B. DATA ORANG TUA

Ayah Kandung : Tabi'in
Ibu Kandung : Mu'asih
Agama : Islam
Alamat : Ds. Kauman, Kec. Comal, Kab. Pematang

