

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI BTN SYARIAH
CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen
Program Studi Manajemen Keuangan dan Perbankan



OLEH :

MEGA FADHILAH

2010110015

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI BTN SYARIAH
CABANG SURABAYA**

Diajukan Oleh:

**MEGA FADHILAH
NIM : 2010110015**

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 08 Februari 2013



Anggraeni, S.E., M.Si

TUGAS AKHIR

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI BTN SYARIAH
CABANG SURABAYA

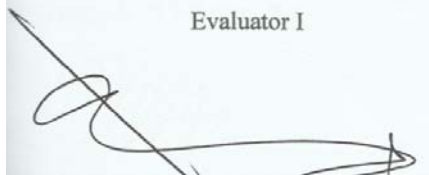
Dipresentasikan Oleh:

MEGA FADHILAH
NIM : 2010110015

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi
pada tanggal 25 Februari 2013

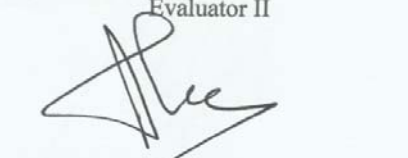
Tim Evaluasi,

Evaluator I



Drs. Ec. Moshammad Farid M.M

Evaluator II



Drs. Sudjarno Eko Suprivono, M.M

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Mega Fadhilah
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 31 Agustus 1992
NIM : 2010110015
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Penerapan *Service Excellence* Untuk
Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BTN Syariah
Cabang Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing
Tanggal: 28 Februari 2013

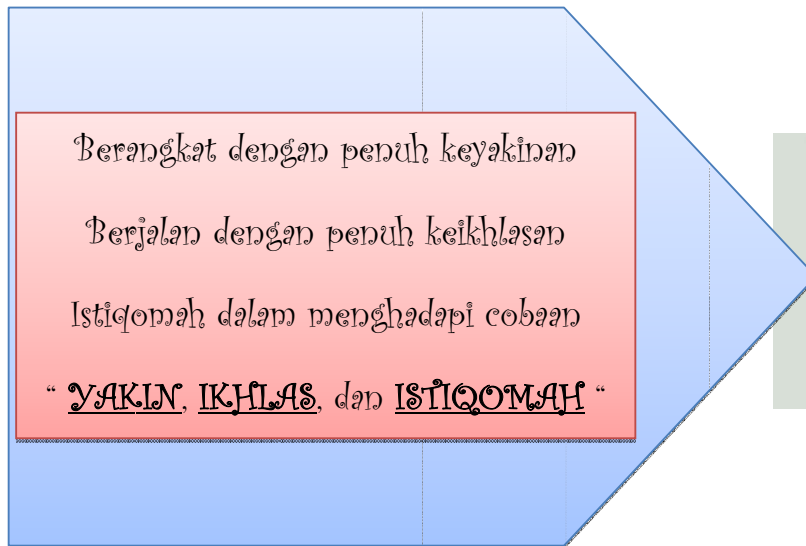


Anggraeni, S.E., M.Si

Ketua Program Diploma
Tanggal : 28 Februari 2013



Kautsar Riza S., SE., Ak., MSA., BKP., SAS.,



**"Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"
(QS. Alam Nasyroh : 7)**

PERSEMBAHANKU

Bismillahirrahmanirrahim...

Dari semua tlah Kau tetapkan
Hidupku dalam tangan-Mu
Dalam takdir-Mu
Rencana indah yang tlah Kau siapkan
Bagi masa depanku yang penuh harapan
Harapan kesuksesan terpankku di pundak
Sebagai janji kepada mereka...
Umi dan Abi

Kini ku persembahkan skripsi ini
Sebagai ungkapan syukur dan terima kasihku
Untuk semua orang yang ku cintai
Untuk Keluarga tersayang, Umi, Abi, dan adik-adikku
Untuk Keluarga besar Kekasih tercinta
Untuk sahabat – sahabat terindahku
Untuk keluarga besar STIE Perbanas Surabaya yang baik
Untuk dosen yang telah banyak berjasa
Terima kasihku tiada terhingga untuk semua
Kembali ke titik sebelumnya
Ku berpasrah diri dan bertawakal kepada-Nya
Hanya kepada-Nya
Dengan niat yang lurus, ikhlas dan berani bermimpi
Dan rasa kasih sayang ini yang membuatku sangat
bersemangat
Yang mengalahkan rasa takut dihatiku ini
Akhir kata,
Diriku tiada apa-apa tanpa mereka
Dan sujud syukurku padamu Ya Rabb

Alhamdulillahirabbil'alamiin...

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan *Service Excellence* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BTN Syariah Cabang Surabaya”, sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan di STIE Perbanas Surabaya guna mencapai gelar Ahli Madya.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih tiada hingga kepada:

1. Ibu Hj. Anggraeni, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Kautsar Riza Salman, SE., Ak., MSA., BKP., SAS., selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya atas bantuan dan nasehatnya.
3. Ibu Gamaria selaku *Branch Manager* Bank Tabungan Negara KC Syariah Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan penelitian Tugas Akhir, dan Bapak Anggara selaku

Human Capital Support yang menerima penulis dengan baik. Mbak Martha dan Mbak Rossy yang membantu penulis dalam mencari bahan penulisan Tugas Akhir.

4. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Dosen Wali yang banyak membantu dan membimbing penulis dari awal hingga akhir studi dikampus ini.
5. Secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus untuk keluargaku tercinta. Abi yang penulis banggakan, Umi tercinta dan ketiga adikku (Nurul Hikmah, Siti Aisyah dan Siti Fatimah) tersayang atas semua doa dan dukungan yang tidak pernah surut. Keluarga besar Muhammad Ubaydillah, yang selalu setia dan sabar menemani penulis dengan keceriaannya dari awal penulisan hingga selesai. Kepada Abah dan Umik terima kasih atas segala bentuk bantuan dan doa yang mengiringi penulis.
6. Kepada sahabat – sahabatku tersayang, Cinca Lutfiyah Hanim Machda, Ayank Dana, Fahmi Ewul, Jeje Mirzha, Andy Alang, Randy Remponk, rekan kerja Conk Dewi, Makk Maria Fatima Mau, serta kakak Mbak Naila Al – Kholilah yang tak henti-hentinya memberi curahan perhatian dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Kepada keluarga baru penulis di Humas STIE Perbanas Surabaya, Umik Ridawati, Mbak Indras Cantik, Mz Yeyen, Dennis, Fahmi Rzd, Mbak Dinda terimakasih sudah mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan motivasi penulis untuk terus melanjutkan penulisan Tugas Akhir ini.

8. Kepada keluarga besar HMJ Manajemen STIE Perbanas Surabaya, terimakasih sudah mengajarkan banyak hal kepada penulis, dan keluarga abadi D3 Manajemen STIE Perbanas Surabaya angkatan 2010, terimakasih telah mengukir kenangan terindah baik suka maupun duka dalam menjalani studi di kampus hijau ini.
9. Dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah banyak membantu penulis, baik sebelum pelaksanaan magang hingga penulis selesai mengerjakan Laporan Magang ini

Di dalam penulisan Tugas Akhir ini mungkin terdapat ketidaksempurnaan, oleh karena itu penulis sangat berbesar hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan perkembangan dunia akademis pada masa yang akan datang.

Surabaya, 06 Februari 2013

Mega Fadhilah

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS EVALUASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penulisan	6
1.5 Manfaat Penulisan	7
1.6 Metode Penelitian	9
1.6.1 Lingkup Penelitian	9
1.6.2 Metode Pengumpulan Data	9
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	10

BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Landasan Umum Tentang Bank Syariah	12
2.1.1 Pengertian Bank Syariah	12
2.1.2 Perbandingan Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional	12
2.1.3 Prinsip Bank Syariah	13
2.1.4 Fungsi dan Tujuan Bank Syariah	13
2.2 Landasan Umum Tentang <i>Service Excellence</i>	14
2.2.1 Pengertian dan Arti Penting <i>Service Excellence</i>	14
2.2.2 Unsur – Unsur Kualitas <i>Service Excellence</i>	15
2.2.3 Kunci Keberhasilan <i>Service Excellence</i>	18
2.2.4 Manfaat <i>Service Excellence</i>	20
2.3 Landasan Umum Tentang Kepuasan Nasabah	20
 BAB III GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN	 28
3.1 Sejarah Berdirinya BTN Syariah	28
3.2 Visi dan Misi BTN Syariah	29
3.3 Struktur Organisasi BTN Syariah	32
3.4 Profil Usaha BTN Syariah	34
3.4.1 Budaya Kerja BTN Syariah	34
3.4.2 Produk dan Jasa BTN Syariah	35

BAB IV PEMBAHASAN MASALAH	41
4.1 Gambaran <i>Service Excellence</i> di BTN Syariah Cabang Surabaya...	41
4.2 Prosedur Standart <i>Service Excellence</i> yang Harus Diberikan untuk Memenuhi Kebutuhan Nasabah BTN Syariah Cabang Surabaya	50
4.3 Arti penting <i>Service Excellence</i> yang diberikan untuk Nasabah dan Calon Nasabah terhadap BTN Syariah Cabang Surabaya	64
4.4 Hambatan dalam Proses Pemberian <i>Service Excellence</i> dalam Melayani Nasabah BTN Syariah Cabang Surabaya	72
4.5 Alternatif Penyelesaian Masalah dalam Memberikan <i>Service Excellence</i> di BTN Syariah Cabang Surabaya	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.3 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Atribut Kualitas Pelayanan BTN Syariah Cabang Surabaya.....	42
Tabel 4.2	<i>Form Daily Checklist and Monitoring Service Quality</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Budaya Kerja BTN Syariah	62
Gambar 4.2	Metode <i>STOP</i> , <i>START</i> dan <i>CONTINUE</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi Lingkungan BTN Syariah Cabang Surabaya
- Lampiran 2 Form Daily Checklist & Monitoring Service Quality
- Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 6 Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 7 Daftar Perbaikan Tugas Akhi