

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP JUMLAH
NASABAH PRIORITAS PADA PT BANK SUMUT
KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

Khoirummin Alfi Syahri

Nim : 0503172171

PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP JUMLAH
NASABAH PRIORITAS PADA PT BANK SUMUT
KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Khoirummin Alfi Syahri

Nim : 0503172171

PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda Tangan di Bawah ini :

Nama : Khoirummin Alfi Syahri
Nim : 0503172171
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Medan, 15 Januari 1999
Alamat : Dusun Labuhan, Desa Tanjung Medan, Kec. Kampung Rakyat,
Kab. Labuhan Batu Selatan

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS STANDAR LAYANAN TERHADAP JUMLAH NASABAH PRIORITAS PADA PT BANK SUMUT KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Medan, 17 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Khoirummin Alfi Syahri

Nim : 0503172171

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**Analisis Standar Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah Prioritas Pada PT Bank SUMUT
Kantor Cabang Syariah Medan**

Oleh

Khoirummin Alfi Syahri
NIM. 0503172171

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Pernyataan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 20 Desember 2021

Pembimbing I


Ahmad Amin Dafimunthe, SS, M, Hum, Ph.D
NIDN.2012078402

Pembimbing II


Nuri Aslami, M.Si
NIDN.2019029303

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah


Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN.20311057701

PENGESAHAN

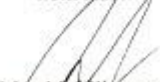
Skripsi berjudul "ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP JUMLAH NASABAH PRIORITAS PADA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN" atas nama Khoirummim Ali Syahri, NIM 0503172171 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 03 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 03 Februari 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua


Dr. Tuti Anggraeni, MA
NIDN. 20511057701

Sekretaris


Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota


Pembimbing I


Ahmad Amin Dalimathe, SS.M.hum, Ph.D
NIDN. 2012078402

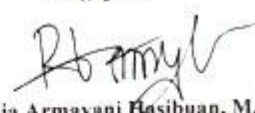
Pembimbing II


Nuri Aslam, M.Si
NIDN. 2019029303


Penguji I


Dr. Muhammad Ridwan, MA
NIDN. 2020087604

Penguji II


Reni Ria Armayani Hasibuan, M.E.I
NIDN. 2007098804

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Khoirummin Alfi Syahri (2022), Skripsi Berjudul “Analisis Standar Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah Prioritas Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan”. Dibawah Bimbingan Bapak Dr. Ahmad Amin Dalimunthe, M.Hum sebagai pembimbing I dan Nuri Aslami, M.Si sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Sistem Pelayanan Nasabah *Priority* Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dan Penyebab nasabah *priority* berhenti pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, merupakan sebuah penelitian yang menggambarkan realitas yang pada objek penelitian dan selanjutnya melakukan pendeskripsian tentang sebuah data yang terkumpul apa adanya. Dan selanjutnya melakukan pendeskripsian tentang sebuah kesimpulan. Dimana melakukan beberapa teknik analisis data yaitu : 1. Pengumpulan data, 2. Reduksi data, 3. Penyajian data, 4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Setelah dilakukan penelitian diperoleh hasil bahwa Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Memberikan Standar Pelayanan pada Nasabah Prioritas berupa layanan Khusus (istimewa). Dan penyebab nasabah prioritas berhenti yaitu adanya keperluan mendesak dimana nasabah mengalami perekonomian yang tidak stabil sehingga nasabah prioritas melakukan penarikan yang menyebabkan kurangnya jumlah nominal tabungan yang telah ditetapkan oleh bank Sumut Syariah yaitu sebesar 200 jt, kemudian disebabkan meninggal dunia, penyebab lainnya ketidakpuasan nasabah terhadap layanan prioritas yang diberikan bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Kata kunci : *Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Strategi Pelayanan, Nasabah Prioritas*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, shalawat dan salam untuk baginda Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa petunjuk, ilmu dan pengetahuan kepada umatnya dari zaman gelap gulita menjadi terang benderang. Serta tidak lupa ucapan terimakasih yang sedalamnya kepada Orang Tua, keluarga dan kerabat yang senantiasa terus mendukung dan mendoakan dan juga perjalanan panjang ini. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP JUMLAH NASABAH PRIORITAS PADA PT BANK SUMUT KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjanah S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pada Jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga menyadari bahwasanya terdapat kekurangan. Dan banyaknya kesulitan-kesulitan yang dihadapi dan dapat terlewati dengan baik tidak luput dari bantuan, dorongan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada Allah SWT yang selalu berbaik hati yang selalu menemani dalam setiap langkah dan hembusan nafas. Yang tidak bisa diutarakan dengan banyaknya kata. Semoga Allah anugerakan iman dan ikhsan untuk kita semua.
2. Kepada Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Bapak Prof. Dr.Syahrin Harahap, MA.
3. Kepada dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag, selaku dekan dan segenap jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

4. Kepada Ibu Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Kepada Bapak Dr. Ahmad Amin Dalimunthe, M.Hum selaku pembimbing I saya yang dengan sabar dan murah hati dalam membimbing penulis, memberikan banyak arahan, masukan serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada Ibu Nuri Aslami, M.Si selaku pembimbing II saya yang dengan sabar, lembut dan murah hati selalu membimbing, memberikan banyak arahan, masukan serta motivasi kepada penulis.
7. Kepada Bapak Pimpinan PT Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan Bapak Rahmat Hidayat, Bapak Rifi Hamdani, kakanda Sri Wulandari dan seluruh Karyawan PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
8. Kepada Seluruh Staff dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU yang telah banyak memberikan ilmu, wawasan, motivasi dan pembelajaran berharga dari awal sampai akhir perkuliahan.
9. Ucapan teristimewa penuh haru dan kasih kepada keluarga tercinta saya. Untuk ayah saya Hendra Ritongan, Ibu saya Mardiah Siregar, dan kakak saya Fitri Hayati Ritonga.
10. Ucapan terimakasih juga kepada kerabat tercinta Eva Suryani, Gusti Arifah, Karina Auliyah Amri Simatupang, Huda Auliyah Adna, Ubah Septiana, Nabila Ayu larasati, Cindy Dwi rantika, Sarah Zerina, Adelina Sari Harahap, Saidatul sakinah, Rian, Rozy, Eva Triyana, teman seperjuangan KKN dan Magang serta teman kelas perbankan syariah A setambuk 17 serta seluruh kerabat lainnya yang telah banyak membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih juga penulis ucapkan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Penulis menyadari bahwa karya ini masih terdapat ketidaksempurnaan, karenanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat

penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang.
Semoga dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Medan, Desember 2022

Peulis



Khoirummin Alfi Syahri

Nim : 0503172171



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian	7
E. Batasan Istilah.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Konsep Standar Pelayanan	9
1. Pengertian Pelayanan	9
2. Dasar-Dasar Pelayanan	11
3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	12
4. Etika Dalam Pelayanan	14
5. Sikap Melayani Nasabah.....	14
6. Kualitas Pelayanan.....	28
B. Konsep Strategi Pelayanan	33
1. Pengertian Strategi	33
2. Tingkatan Strategi Organisasi.....	34
3. Macam-Macam Strategi.....	34
C. Konsep Nasabah <i>Priority</i>	35
1. Pengertian Nasabah <i>Priority</i>	35
2. Pengertian Bank Sumut Syariah <i>Priority</i>	36

3. Pengertian <i>Priority Banking Offcier (PBO)</i>	37
4. Kriteria Nasabah <i>Priority</i>	37
5. Syarat Menjadi Nasabah <i>Priority</i>	37
6. Keanggotaan Nasabah Bank Sumut Syariah <i>Priority</i>	38
7. Keuntungan (Benefit) Nasabah <i>Priority</i>	38
8. Keuntungan ATM Bank Sumut Syariah <i>Priority</i>	38
D. Kajian Terdahulu	40
E. Kerangka Teoritis.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	47
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	48
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	49
D. Sumber Data	49
1. Primer.....	49
2. Sekunder	49
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Bahan	50
1. Observasi.....	50
2. Wawancara.....	50
3. Dokumentasi	51
F. Analisis Data.....	51
G. Uji Keabsahan Data	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	53
1. Sejarah PT Bank Sumut Syariah	53
2. Visi Dan Misi Perusahaan	55
3. Produk-Produk Bank Sumut Syariah	60
4. Struktur Organisasi	65
B. Pembahasan Hasil Penelitian	67

1. Standar Pelayanan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan	67
2. Sebab-Sebab Nasabah Prioritas Berhenti	67
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	76



DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Terdahu.....	40
3.1. Waktu Penelitian	48
4.1. Tabel Responden data Nasabah Prioritas Berhenti.....	65



DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka berfikir53

