

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mudiari, *Etika Dalam Islam*, Semarang, 2005.
- Anastasia, Diana dan Fandi Tjiptono, *Total Quality Management Edisi Revisi*, Yogyakarta : Andi, 2001.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 2006.
- Arischa, Suci, *Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, JOM FISIP Volume 6* : Edisi 1 januari-juni 2019.
- Al Arif, M. Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2012.
- Al-Asqalani, Ibnu Hajar, *Bulugh al- Maram min Adillat al-Ahkam*, Jakarta: Ulumul Qura, 2018.
- David, Fred R, *Strategic Manajemen, Diterjemahkan Oleh Dono Sunardi "manajemen strategi"*, Jakarta : Salemba Empat, 2009.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro, 2003.
- Safitri, Dini Novia, *Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya*, Skripsi, IAIN METRO, 2020.
- Fahriani, Difa *Prosedur Pelayanan Nasabah Priority Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani*, Skripsi, UINSU, 2019.
- Fadilla, Dita Ayu *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan*, Skripsi, UMJ Jakarta, 2019.
- Fisher, Hellen, *Layanan Konsumen*, Jakarta : Pustaka Karya, 2004.
- Hadinoto, Soetanto, *Bank Ritel Mikro Dan Konsumen*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo Gramedia, 2009.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2010

- Hery, *Pengendalian Akuntansi Dan Manajemen*, Jakarta : Kencana Pramedia Group, 2004.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Ilhamy, Muhammad Latif, dan Aqwa Naser Daulay, *Manajemen Perbankan Syariah*, Medan : FEBI Press, 2016.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Predana Media Grup, Jakarta : 2011.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : 2018.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta , 2005.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Malayu , *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : Bumi Aksara, 2009.
- Muhammad, *Visi Al-qur'an Tentang Etika dan Bisnis*, Jakarta : Salemba Diniyah, 2002.
- Nasution, Yenni samri juliati, *Pasar Uang dan Pasar Modal : Suatu Pengantar*, Medan: *FEBI UIN-SU Press*, 2018.
- Pratama, Reza, *Mekanisme dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas*, Medan: UINSU, 2019.
- Robyyanto, Pratama 2020 *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bank Syariah Mandiri Area Lampung*, Skripsi, UIN Lampung, 2020
- Rahmadi, Nur Ahmadi Bi, *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan : FEBI UIN-SU PRESS, 2016.
- Rosaliza, Mita, *Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. Jurnal Ilmu Budaya, Volume 11, no.2*, Februari Tahun 2015.

- Rukajat, Ajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : CV Budi Utama, 2018.
- Sacbani, Beni Ahmad, dan Afifuddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Pustaka Setia, 2009.
- Ash-Shuyuti, Abdurrahman bin Abu Bakr, *Al-Asybah Wa Nadzair Fi Qawa'id Wal Furu' Fiqh Syafi'iyah*.
- Siagian, Sugiarto Dergibson, *Metode Statistik Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayatina, Siska, Mutia, *Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah Priority Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe*, *Jurnal JESkape*, Vol. 2 No.1, Januari-juni 2019.
- Anisah, Siti *Implementasi Pelayanan Nasabah Priority Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik*, Skripsi, UIN Malang, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2012.
- Soemitra, Andri, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, Prenada Media Grup, Jakarta : 2019.
- Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, Jakarta: Rineka, 1993.
- Sugiarto, Eko, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta : Suaka Media, 2015.
- Surat Edaran Operasi No.7/038/OPS, tanggal 5 Desember 2005 Revisi *Priority Banking*.
- Surat Edaran Bank Indonesia, *Standar Prosedur Operasional (SPO) No. Dokumen SPOO/PHD/LPB/02*, Revisi 3, tanggal 29 Juni 2012.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, Jakarta : Pusat Bahasa, 2008.
- Taylor dan Bongdan, *Prosedur Penelitian Dalam Moleong Pendekatan Kualitatif*, Jakarta : Rineka cipta, 2012.

Umam, Khairul, dan Herry Susanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung:Pustaka Setia, 2013.

Waworuntu, Bob, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Wawancara dengan karyawan PBO, Tanggal 25 November 2021, Pukul 16:30, Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Wawancara dengan karyawan Pinsi Operasional, Tanggal 26 Februari 2021, Pukul 17:30, Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Wawancara dengan nasabah prioritas berhenti, Tanggal 2 Desember 2021, Pukul 16:00, Di Rumah Nasabah.

Wawancara dengan nasabah prioritas berhenti, Tanggal 2 Desember 2021, Pukul 16:00, Di Rumah Nasabah.

Lestari, Wiwit Kurnia, 2017 *Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*, Skripsi, UIN Banjarmasin, 2017

Koswara, Yogi, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank BRI Syariah Cabang Cik Ditiro Yogyakarta*, Skripsi, UII Yogyakarta, 2018.

Zubair, Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo, Persada, 2009.

LAMPIRAN

Foto Bersama Responden 1 Selaku Priority Banking Officer

Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan



Foto Bersama Responden 2 Selaku Pensi Operasional

Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan



Foto Bersama Responden 3 Nasabah Prioritas Berhenti

Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan



Foto Bersama Responden 4 Nasabah Prioritas Berhenti

Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan



Pertanyaan dan Jawaban Hasil Wawancara

Dapur Pertanyaan Dan Jawaban Wawancara.

1. Bagaimana Standar Pelayanan yang diberikan bank Sumut Syariah kepada nasabah?

Jawab:

Menurut Responden 1 (Karyawan PBO), menyatakan bahwa standar pelayanan yang diberikan bank Sumut kantor cabang Syariah medan kepada nasabah prioritas adalah memberikan pelayanan secara khusus (distimewakan) dimana nasabah mendapatkan nilai yang lebih dibandingkan dengan nasabah reguler pada saat nasabah ingin bertransaksi nasabah tersebut akan mendapatkan pelayanan prioritas dengan cara nasabah tidak perlu antri, ditayani dengan petugas (PBO). gratis executive lounge bandara Kualanamu dan Bandara Sukarno Hatta, adanya ruangan prioritas, pick up setoran, konsultasi keuangan Syariah, layanan fardu kifayah, discount Merchant, kemudian nasabah boleh datang ke kantor ataupun PBO yang mendatangi nasabah, misalnya nasabah sedang berada di rumah maupun ditantor.

Menurut Responden 2 (Karyawan Pinc. Operasional), menyatakan bahwa standar pelayanan yang diberikan adalah mendapatkan pelayanan yang distimewakan dalam pelayanan yang diberikan service tambahan dari pelayanan Bank Sumut Syariah Nasabah prioritas. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prioritas tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai suatu ruangan khusus sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi.

2. Apa penyebab nasabah prioritas berhenti pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan?

Jawab:

Menurut Responden 1 (Karyawan PBO), menyatakan penyebab nasabah prioritas berhenti adalah adanya keperluan mendesak sehingga nasabah prioritas melakukan penarikan yang menyebabkan kurangnya jumlah nominal tabungan yang telah ditetapkan oleh bank Sumut kantor cabang Syariah Medan.

Menurut Responden 2 (Karyawan Pinc. Operasional) menyatakan bahwa penyebab nasabah prioritas berhenti adalah karena kematangan (meninggal dunia), kemudian karena keperluan mendesak.

Menurut Responden 3 (Nasabah berhenti), menyatakan bahwa penyebab ia berhenti menjadi nasabah prioritas pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan adalah karena keperluan mendesak yang menyebabkan nominal tabungannya yang telah ditetapkan berkurang.

Menurut Responden 4 (Nasabah berhenti), menyatakan bahwa penyebab ia berhenti sebagai nasabah prioritas karena ketidakpuasan pelayanan yang diberikan, sehingga menjadi penyebab ia berhenti sebagai nasabah prioritas.

Surat Riset

Bank SUMUT *Unit Usaha Syariah*
Memberikan Pelayanan Terbaik

KANTOR CABANG SYARIAH: MEDAN

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652
Medan, 29 Oktober 2021

Nomor : 782/KCSy01-Ops/L/2021
Lamp. : -

Kepada Yth.
Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Di -
- Tempat


Hal : Izin Riset


Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Dengan Hormat,
Sehubungan dengan surat dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Nomor : B-6842/EB.I/KS.02/09/2021 tanggal 01 September 2021 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:


1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, adapun data Mahasiswa sebagai berikut :
Nama : Khoirummin Alfi Syahri
NIM : 0503172171
Judul : Analisis Penetapan Standar Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah Prioritas Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan
2. Permohonan tersebut telah Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dan menjaga rahasia bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) Eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.
PT. Bank Sumut
Kantor Cabang Syariah Medan
Pemimpin Operasional Cabang


ZULFIKAR
NPP.1239.160677.110804





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Khoirummin Alfi Syahri
2. Nim : 0503172171
3. Tempat Tanggal Lahir : Tanjung Medan, 15 Januari 1999
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Alamat : Tanjung Medan, kec. Kampung Rakyat, Kab. Labuhan Batu Selatan, Prov. Sumatera Utara

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD 112244 Tahun 2006-2011
2. PP Irsyadul Islamiyah Tahun 2011-2014
3. SMAN 1 Kampung Rakyat 2014-2017
4. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Tahun 2017-2021

III. Riwayat Organisasi

1. KSEI IQEB UINSU sebagai anggota kaderisasi
2. HMJ Perbankan Syariah sebagai Devisi Kewirausahaan
3. IMPAKAR (Ikatan Mahasiswa dan Pelajar Kampung Rakyat)