

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi *Customer Service* Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar”. Penelitian ini ditulis oleh Ratna Kartika Rini Zaen, NIM. 1741143296, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

Penelitian ini di latar belakang karena adanya persaingan antar lembaga keuangan, khususnya antar Bank saat ini, maka Bank Muamalat KCP Blitar menggunakan strategi pelayanan pada nasabah untuk menjadikan para nasabah berminat menggunakan jasa lembaga keuangan pada Bank Muamalat KCP Blitar. Hal ini dibuat dalam rangka memberikan pelayanan yang baik pada setiap nasabah, dalam hal ini pelayanan kepada nasabah dibedakan menjadi dua yaitu penerapan pelayanan pada nasabah baru dan nasabah *existing*

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah (1) pelayanan apa saja yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar? (2) Bagaimana pelayanan prima (*Service Excellence*) yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Blitar? (3) Bagaimana penerapan pelayanan prima (*Service Excellence*) pada nasabah baru dan nasabah *existing* di Bank Muamalat KCP Blitar?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data adalah melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Blitar pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar kurang lebih sama dengan standart pelayanan perbankan pada umumnya yaitu pemenuhan, jaminan, kehandalan, *tangibility*, *empaty*, dan ketanggapan. Pelayanan prima / *service excellence* yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar yaitu menggunakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan atau SOP yang telah baku yang diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat yang mana selalu dilakukan *upgrade* agar SOP yang digunakan selalu relevan dimana SOP ini menekankan pelayanan prima pada dua hal yaitu penampilan dan sikap .Penerapan pelayanan prima/ *service excellence* pada nasabah baru dan nasabah *existing* di Bank Muamalat KCP Blitar, jika sesuai dengan SOP yang berlaku, tidak ada perbedaan pelayanan pada kedua jenis nasabah tersebut, namun pada praktiknya, pelayanan pada nasabah baru dan nasabah *existing* berbeda khususnya pada nasabah dengan pangkat tertentu dan jumlah saldo tertentu.

Kata Kunci : Pelayanan Perbankan , *Service Excellence*, Nasabah Baru, Nasabah *Existing*.

ABSTRACT

The research with title "Application Of Service Excellence In New and Existing Customers At Bank Muamalat Indonesia Blitar Sub-Branch Office". This research was written by Ratna Krtika Rini Zaen, NIM. 1741143296. Faculty of Economics and Islamic Business, Sharia Banking Department, State Islamic Institute of Tulungagung, guided by Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

This research is motivated by the competition among financial institutions, especially between banks now, then Bank Muamalat KCP Blitar uses a service strategy to customers to make customers interested and using financial institution service at Bank Muamalat KCP Blitar. Its made in order to provide good service to each customer, in this case, the service to customers is divided into two: namely the application of service to new customers and existing customers.

The focus of this research is (1) what service are used by Bank Muamalat KCP Blitar? (2) How is the service excellence applied to the Bank Muamalat KCP Blitar? (3) What is the application of service excellence to the new customers and existing customers?

This study uses qualitative research methods with the type of case study research. Data sources used are primary data and secondary data. Data collection methods through observation, in-depth interviews, and documentation.

Based on the results of research conduction at bank Muamalat KCP Blitar the services used by Bank Muamalat KCP Blitar are more or less the same as banking service standards in general, namely compliance, assurance, reliability, tangibility, empathy and responsiveness. The service excellence used by bank Muamalat KCP Blitar is using service in accordance with standard service operational or SOP published by Bank Muamalat Central Indonesia where upgrades are always made so that the SOP used is always relevant, where this SOP emphasizes excellence service on two bases, namely appearance and attitude. In accordance with the applications of SOP there is no difference in a service between the new customers and existing customers, but in the practice, service to new customers and existing customers is different, especially for customers with a certain rank and balance specific.

Keywords: Bankin Service, Service Excellence, New Customers, Existing Customers