

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan prima Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Bisnis Perbankan di Indonesia (Studi Pada Bank Muamalat KCP Tulungagung)” yang ditulis oleh Innafi Jannati Hawa, program studi perbankan syariah, NIM. 12401193187, Pembimbing Nadia Roosmalita sari, S.Pd., M. Kom.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kepercayaan nasabah pada bisnis perbankan di Indonesia Perlu menjadi perhatian dalam dunia perbankan betapa pentingnya untuk memperoleh kepercayaan nasabah itu sendiri dan mempertahankan kepercayaan nasabah tersebut untuk keberhasilan bisnis bank. Sehingga bank berlomba-lomba dalam menunjukkan sikap yang lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Dalam hal ini bank juga harus menyadari apa yang menjadi tugas utamanya, yaitu dengan memenuhi kebutuhan nasabah-nasabahnya dan berusaha memuaskan nasabah yang serius dalam mengelola bisnis perbankan walaupun perkembangan yang sangat pesat, tetapi nasabah yang menentukan pilihannya.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung, 2) untuk mengetahui kendala dan solusi pelayanan prima dan meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data menggunakan tiga teknik yaitu observasi partisipasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Pengecekan keabsahan data menggunakan teknik perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan pengamatan, triangulasi, dan kecukupan referensial.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) pelaksanaan pelayanan prima pada Bank Muamalat KCP Tulungagung ialah memenuhi kebutuhan nasabah, menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa), memperhatikan penampilan, kecakapan atau paham mengenai apa yang diinginkan nasabah, mengetahui informasi yang dibutuhkan nasabah, memperhatikan penampilan dan pelaksanaan pelayanan primanya juga sudah baik, 2) Kendala pelaksanaan pelayanan prima pada Bank Muamalat KCP Tulungagung ialah terdapat beberapa orang lama maupun baru yang masih belum 100% dan disebabkan adanya faktor eksternal dan internal.

Kata Kunci: Kepercayaan Nasabah, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Thesis with the title "Implementation of Excellent Service to Increase Customer Confidence in the Banking Business in Indonesia (Study at Bank Muamalat KCP Tulungagung)" written by Innafi Jannati Hawa, Islamic banking study program, NIM. 12401193187, Supervisor Nadia Roosmalita sari, S.Pd., M. Kom.

This research is motivated by customer trust in the banking business in Indonesia. It is necessary to pay attention in the banking world how important it is to gain customer trust and maintain customer trust for the success of the bank's business. So that banks are competing in showing more respect for customers and developing superior service. In this case the bank must also be aware of what is its main task, namely by meeting the needs of its customers and trying to satisfy customers who are serious about managing the banking business even though the development is very rapid, but it is the customers who make the choice.

The objectives of this study are: 1) to find out the implementation of excellent service to increase customer trust in Bank Muamalat KCP Tulungagung, 2) to find out the constraints and solutions for excellent service and increase customer trust in Bank Muamalat KCP Tulungagung.

This research approach uses a qualitative approach to the type of field research (field research). Data collection techniques using three techniques, namely participant observation, interviews and documentation. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation, and drawing conclusions (verification). Checking the validity of the data using the technique of extending observations, increasing the persistence of observations, triangulation, and referential adequacy.

The results of this study indicate that 1) the implementation of excellent service at Bank Muamalat KCP Tulungagung is fulfilling customer needs, implementing 3S (Smile, Greeting, Greet), paying attention to appearance, skills or understanding what customers want, knowing the information needed by customers, paying attention to appearance and the implementation of prime service has also been good, 2) The obstacle to implementing prime service at Bank Muamalat KCP Tulungagung is that there are several old and new people who are still not 100% and are caused by external and internal factors.

Keywords: Customer Trust, Excellent Service