

**PELAYANAN PADA NASABAH
BCA SYARIAH KANTOR CABANG KEDIRI**

S K R I P S I

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung**



Disusun Oleh :

**ANODIA LOURENSIA PUTERI
NPM 18.61404.100007**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG
2022**

**PELAYANAN PADA NASABAH
BCA SYARIAH KANTOR CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



OLEH :

**ANODIA LOURENSIA PUTERI
NPM 18.61404.100007**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

LAILY PURNAWATI, SIP.,M.Si
NIDN. 0723018201

Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si
NIDN. 0707116701

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si
NIDN. 0707116701

PELAYANAN PADA NASABAH BCA SYARIAH KANTOR CABANG KEDIRI

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



OLEH :

**ANODIA LOURENSIA PUTERI
NPM 18.61404.100007**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

LAILY PURNAWATI, SIP.,M.Si
NIDN. 0723018201

Dra. Nunun Nurhajati, M.Si
NIDN. 0703015801

**PELAYANAN PADA NASABAH
BCA SYARIAH KANTOR CABANG KEDIRI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**ANODIA LOURENSIA PUTERI
NPM 18.61404.100007**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain

LAILY PURNAWATI, SIP.,M.Si
NIDN. 0723018201

Drs. ANDRI WAHYUDI, M.Si
NIDN. 07147066402

Pembimbing Pendamping,

Dra. NUNUN NURHAJATI. MSi
NIDN. 0707116701

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI. MSi
NIDN. 0707116701

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas segala karunianya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan Kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi yang berjudul “**Pelayanan Pada Nasabah BCA Syariah Kantor Cabang Kediri**”, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muharsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Tulungagung.
2. Ibu Dra. Nunun Nurhajati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Laily Purnawati, S.IP., M.Si. selaku Ketua Progam Studi Administrasi Publik.
4. Ibu Laily Purnawati, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan saran, bimbingan dan motivasi penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Nunun Nurhajati, M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung yang telah berkenan membantu penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Tulungagung.
7. Pihak BCA Syariah Kantor Cabang Kediri yang telah memberikan ijin, waktu, dan tempat untuk penelitian, dan bimbingan selama penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses perkuliahan di Universitas Tulungagung terimakasih atas doa dan motivasinya.

Penulisan sekripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karenan itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak untuk perbaikan penulisan sekripsi ini.

Penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan maanfaat bagi para pembaca.

Tulungagung, Mei 2022
Penulis

ANODIA LOURENSIA PUTERI

DAFTAR ISI

Cover	i
Cover Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	ix
Abstraksi	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Pelayanan Publik	14
1. Pengertian Pelayanan Publik	14
2. Bentuk Pelayanan Dalam Perbankan.....	17
a. Pelayanan Langsung	17
b. Pelayanan Digital	18
3. Kualitas Pelayanan Publik	24
4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	25
C. Perbankan	31
1. Pengertian Bank.....	31
2. Jenis-jenis Bank	32
3. Fungsi Bank	42
D. Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Pendekatan Penelitian	45
B. Fokus Penelitian.....	46
C. Lokasi Penelitian	46
D. Jenis dan Sumber Data (Informasi)	47
1. Jenis Data.....	47
2. Sumber Data	47
E. Instrumen Penelitian	48
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Teknik Analisa Data	50
H. Keabsahan Data	52

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
1.	Sejarah BCA Syariah.....	54
2.	Kantor BCA Syariah Kantor Cabang Kediri	55
a.	Profil BCA Syariah Kantor Cabang Kediri	55
b.	Visi dan Misi BCA Syariah	59
c.	Struktur Organisasi BCA Syariah.....	60
d.	Kegiatan Usaha (Produk, Jasa dan Layanan).....	61
B.	Hasil Penelitian.....	70
1.	Pelayanan BCA Syariah Kantor Cabang Kediri.....	70
a.	Pelayanan Langsung BCA Syariah.....	70
b.	Pelayanan Digital BCA Syariah.....	72
2.	Faktor Yang mempengaruhi Pelayanan BCA Syariah Kantor Cabang Kerdiri	73
a.	Faktor Internal.....	73
b.	Faktor Eksternal	75
C.	Pembahasan	76
1.	Pelayanan BCA Syariah Kantor Cabang Kediri.....	76
a.	Pelayanan Langsung BCA Syariah.....	76
b.	Pelayanan Digital BCA Syariah.....	76
2.	Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan BCA Syariah Kantor Cabang Kediri.....	77
a.	Faktor Internal.....	77
b.	Faktor Eksternal	78
BAB V	PENUTUP.....	79
A.	Kesimpulan.....	79
B.	Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA	82

Daftar Gambar

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	43
Gambar 2	Komponen-komponen Analisa Data Model Interaktif	51
Gambar 3	Logo BCA Syariah.....	57
Gambar 4	Kantor BCA Syariah Kantor Cabang Kediri	59
Gambar 5	Struktur Organisasi BCA Syariah Tbk	60
Gambar 6	Pelayanan Langsung BCA Syariah.....	68
Gambar 7	Pelayanan Langsung BCA Syariah.....	68
Gambar 8	Pelayanan Digital BCA Syariah	69
Gambar 9	Pelayanan Digital BCA Syariah	69

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain, untuk mendapatkan karya ilmiah atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sebuah naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Tulungagung, 12 Mei 2022



ANODIA LOURENSIA PUTERI
NPM 18.61404.100007

ABSTRAK

Judul: Pelayanan Pada Nasabah BCA Syariah Kantor Cabang Kediri Oleh: Anodia Lourensia Puteri, NPM 18.61404.100007, Program Studi: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung.

Pelayanan Perbankan yang berkualitas akan berimplikasi pada kepuasan bagi pengguna atau nasabah. Termasuk juga bank syariah yang saat ini berkembang pesat di Indonesia. BCA Syariah Kantor Cabang Kediri merupakan salah satu lembaga keuangan Syariah baru di wilayah karisedenan Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan di BCA Syariah Kantor Cabang Kediri. Pelayanan ada 2 (dua) bentuk pelayanan langsung melalui *teller* dan pelayanan digital melalui ATM dan *e-banking*.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian Kualitas pelayanan BCA Syariah Kantor Cabang Kediri diukur melalui variabel pelayanan langsung dan pelayanan digital. a. Pelayanan Langsung. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh petugas secara langsung dalam hal ini *teller*. Jenis pelayanan yang diberikan antar lain seperti setor, tarik tunai, dan transfer. Indikator pada variabel pelayanan langsung ini antara lain: 1) Standar pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Standar Operational Procedur (SOP); 2) Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini petugas khususnya *teller* memiliki sikap yang dinilai sangat memuaskan. Penilaian ini terdiri dari keramahan, kesopanan, kedisiplinan petugas dan pelayanan sangat bernuansa islami. b. Pelayanan Digital Pelayanan Digital adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. BCA Syariah Kantor Cabang Kediri melalui penggunaan ATM dan layanan *e-banking*. Penilaian terhadap kualitas pelayanan digital dinilai sangat bagus dengan indikator tidak pernah ada permasalahan jaringan pada saat nasabah melakukan transaksi. 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan BCA Syariah Kantor Cabang Kediri. a. Faktor internal yang mendukung kualitas pelayanan langsung di BCA Syariah Kantor Cabang Kediri antara lain: Standar Pelayanan dan Kualitas SDM / petugas pelayanan telah dinilai bagus/baik. Pada pelayanan digital BCA Syariah telah sesuai dan sangat memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan pendapat nasabah yang menyebutkan ATM dan *e-banking* jarang sekali terbel / bermasalah khususnya dalam hal transaksi. Faktor internal yang menjadi kekurangan sebagaimana disampaikan oleh narasumber adalah terkait kuantitas atau jumlah petugas *teller* perlu ditambah melihat semakin banyaknya nasabah pada BCA Syariah Kantor Cabang Kediri. b. Faktor eksternal dari kualitas pelayanan di BCA Syariah Kantor Cabang Kediri ini lebih kepada faktor kebutuhan dari pengguna / nasabah. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tergantung dari masing-masing nasabah yang mengakses pelayanan baik secara langsung maupun pelayanan digital telah memberikan nilai baik atau sangat puas.

Kata Kunci : Pelayanan, Perbankan

ABSTRACT

Title: Service for BCA Syariah Customers at Kediri Branch Office By: Anodia Lourensia Puteri, NPM 18.61404.100007, Study Program: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Tulungagung University.

Quality banking services will have implications for user or customer satisfaction. This includes Islamic banks which are currently growing rapidly in Indonesia. BCA Syariah Kediri Branch Office is one of the new Islamic financial institutions in the karisedenan area of Kediri. This study aims to analyze the quality of service at BCA Syariah Kediri Branch Office. There are 2 (two) forms of direct service through tellers and digital services through ATMs and e-banking.

This research method is descriptive research with a qualitative approach. The results of the research. The service quality of BCA Syariah Kediri Branch Office is measured through direct service variables and digital services. a. Direct Service. Services provided to customers by officers directly in this case tellers. The types of services provided include deposits, cash withdrawals, and transfers. Indicators on this direct service variable include: 1) The standard of service provided is in accordance with the Standard Operational Procedure (SOP); 2) Human Resources (HR), in this case officers, especially tellers, have an attitude that is considered very satisfying. This assessment consists of friendliness, courtesy, discipline of officers and very Islamic nuanced service. b. Digital Services Digital Services are services that enable bank customers to obtain information, communicate, and conduct banking transactions through electronic media. BCA Syariah Branch Offices through the use of ATMs and e-banking services. The assessment of the quality of digital services is considered very good with indicators that there have never been network problems when customers make transactions. 2. Factors Affecting Service Quality BCA Syariah Kediri Branch Office. a. Internal factors that support the quality of direct service at the BCA Syariah Kediri Branch Office include: Service Standards and Quality of Human Resources / service officers have been assessed as good/good. The BCA Syariah digital service is appropriate and very satisfying. This is evidenced by the opinions of customers who say that ATMs and e-banking are rarely problematic/problematic, especially in terms of transactions. Internal factors that are lacking as conveyed by the resource person are related to the quantity or number of teller officers that need to be added considering the increasing number of customers at BCA Syariah Kediri Branch Office. b. External factors of service quality at the BCA Syariah Kediri Branch Office are more about the needs of users/customers. Assessment of service quality depends on each customer who accesses services both directly and digitally has given a good value or is very satisfied.

Keywords: Service, Banking