

**STRATEGI PELAYANAN TELLER DAN FUNDING OFFICER DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK KREDIT DESA DI
DESA LINGGASARI KECAMATAN KEMBARAN KABUPATEN
BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

NUR RAHMAWATI

NIM. 1717201087

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Rahmawati

NIM : 1717201087

Jenjang : S-1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Teller dan Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Kredit Desa di Desa Lingasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 27 September 2021

Saya yang menyatakan,



Nur Rahmawati

NIM 1717201087



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**STRATEGI PELAYANAN TELLER DAN FUNDING OFFICER DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK KREDIT DESA
DI DESA LINGGASARI KECAMATAN KEMBARAN
KABUPATEN BANYUMAS**

Yang disusun oleh Saudari **Nur Rahmawati NIM. 1717201087** Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Jumat** tanggal **15 Oktober 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Iin Solikhin, M. Ag.
NIP. 19720805 200112 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji

Shofiyulloh, M.H.I
NIP. 19870703 201903 1 004

Pembimbing/Penguji

Dr. Atabik, M. Ag.
NIP. 19651205 199303 1 004

Purwokerto, 25 Oktober 2021
Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



H. Jimal Abdul Aziz, M. Ag.
NIP. 19780921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada,

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto

di- Purwokerto

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulis skripsi dari Nur Rahmawati, NIM. 1717201087 yang berjudul :

STRATEGI PELAYANAN TELLER DAN FUNDING OFFICER DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK KREDIT DESA DI DESA LINGGASARI KECAMATAN KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS.

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN SAIZU Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ekonomi Syariah (S.E)

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Purwokerto, 27 September 2021

Pembimbing,



Dr. Atabik M. Ag

NIP. 19651205 199303 1 004

TELLER AND FUNDING OFFICER SERVICE STRATEGY IN
INCREASING THE NUMBER OF CUSTOMERS AT VILLAGE CREDIT
BANK IN LINGGASARI VILLAGE, KEMBARAN DISTRICT
BANYUMAS DISTRICT

By:

NUR RAHMAWATI
NIM : 1717201087
e-mail n832725@gmail.com

Department of Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

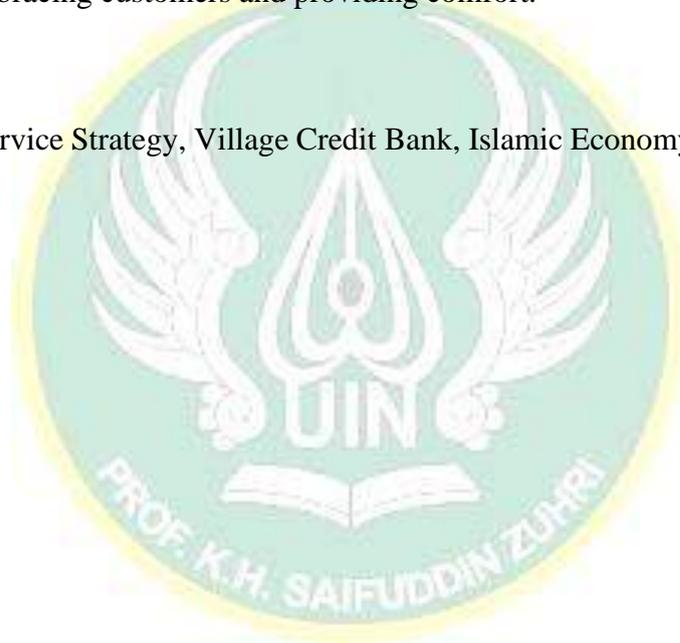
This thesis discusses the Service Strategy in Increasing the Number of Customers at Village Credit Banks in Linggasari Village, Kembaran District. The background of this research is the location of the Village Credit Bank in Linggasari Village which is surrounded by BRI, BMT, BPR, Koperasi Banks. However, the Village Credit Bank in Linggasari Village has a large number of customers from the Village Credit Bank located in one sub-district, namely Kembaran District. Where is the Village Credit Bank in Ledug Village which has a large population, the majority of the community's work is employees and is located around residential residents and does not have competitors in the financial company unit but has a small number of loan customers and loan customers as in the Village Credit Bank in Linggasari Village, and the Village Credit Bank in Karangasari Village, which is located not surrounded by other financial business units, in fact, the people prefer the KUR which creates obstacles for the Village Credit Bank in Karangasari Village.

This study aims to determine the service strategy in increasing the number of customers at the Village Credit Bank in Linggasari Village and to determine the Islamic Economic Review Related to the Village Credit Bank in Increasing the Number of Customers. Based on the purpose of this study, research using qualitative methods, the subjects in this study were tellers and funding officers at the Village Credit Bank in Linggasari Village. The technique used is data triangulation, namely checking with data collection methods obtained from observation, interviews and documentation methods conducted by researchers from sources ranging from Tellers and Funding Officers of the Village Credit Bank in Linggasari Village. In this study, the data analysis used is descriptive

qualitative, namely describing the state of a symptom that has been recorded through a measuring instrument and then processed according to its function.

The results of this study can be seen that the service strategy in increasing the number of customers at the Village Credit Bank in Linggasari Village is to use a service strategy in the form of providing home services for all customers, providing easy and fast service, neatly arranged services both rooms and Village Credit Bank officers. In Linggasari Village, there are guarantees that are provided, namely guarantees of convenience, speed, and security of customers saving funds on the basis of Law No. 8 of 1998 article 58, and clarified by Government Regulation No. 72 of 1992 Article 19 paragraphs 1 and 2, and the Village Credit Bank in Linggasari Village has never forced its customers to pay installments with the aim of embracing customers and providing comfort.

Keywords: Service Strategy, Village Credit Bank, Islamic Economy



**STRATEGI PELAYANAN TELLER DAN FUNDING OFFICER DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK KREDIT DESA
DI DESA LINGGASARI KECAMATAN KEMBARAN
KABUPATEN BANYUMAS**

**Oleh : NUR RAHMAWATI
NIM : 1717201087**

Email : n832725@gmail.com

**Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Saifudin Zuhri Purwokerto**

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran. Penelitian ini dilatarbelakangi atas lokasi Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yang dikelilingi oleh Bank BRI, BMT, BPR, Koperasi. Namun, Bank Kredit Desa di Desa Linggasari memiliki jumlah nasabah yang banyak dari Bank Kredit Desa yang berada di satu Kecamatan yaitu Kecamatan Kembaran. Dimana Bank Kredit Desa di Desa Ledug yang memiliki jumlah penduduk banyak, mayoritas pekerjaan masyarakatnya adalah pegawai dan berlokasi di kelilingi penduduk perumahan dan tidak memiliki pesaing unit perusahaan keuangan namun memiliki jumlah nasabah pinjaman maupun nasabah pinjaman tidak banyak seperti di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari, serta Bank Kredit Desa di Desa Karangsari yang berlokasi tidak dikelilingi oleh unit usaha keuangan yang lainnya justru masyarakatnya lebih menyukai KUR yang menjadikan kendala pada Bank Kredit Desa di Desa Karangsari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dan untuk Mengetahui Tinjauan Ekonomi Syariah Terkait Bank Kredit Desa Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. Berdasarkan tujuan penelitian ini penelitian dengan metode kualitatif, subjek dalam penelitian ini adalah teller dan *funding officer* pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari. Sedangkan teknik yang digunakan adalah triangulasi data yaitu pengecekan dengan metode pengumpulan

data diperoleh dari metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dari sumber mulai dari Teller dan *Funding Officer* Bank Kredit Desa di Desa Linggasari. Penelitian ini analisis data yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian diolah sesuai dengan fungsinya.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari ialah menggunakan strategi pelayanan berupa memberikan pelayanan datang kerumah untuk seluruh nasabah, memberikan pelayanan yang mudah dan cepat, pelayanan yang tertata rapi baik ruangan maupun petugas Bank Kredit Desa di Desa Linggasari, adanya jaminan yang diberikan yaitu jaminan kemudahan, kecepatan, keamanan nasabah menyimpan dana atas dasar undang-undang undang-undang No.8 tahun 1998 pasal 58, dan diperjelas dengan PP No.72 tahun 1992 pasal 19 ayat 1 dan 2, dan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak pernah memaksakan nasabahnya dalam membayarkan angsuran yang bertujuan untuk merangkul nasabah dan memberikan kenyamanan.

Kata kunci : Strategi Pelayanan, Bank Kredit Desa, Ekonomi Islam



MOTTO

“LEBIH BAIK TANGAN DIATAS DARIPADA TANGAN DIBAWAH”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya ucapkan terimakasih kepada Allah Swt yang telah melimpahkan segala segala rahmatnya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik. Karya ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua bapak Diran dan ibu Sumarsih yang tidak ada hentinya memberikan dukungan moril dan materiil sedari kecil sampai menjadi manusia bergelar sarjana ini.

Adikku tercinta Maulana Ikhsan yang telah membantuku selama ini

Dan untuk orang-orang terdekat saya yang telah kebersamai hidup yang penuh lika-liku, bahagia dan sedih, semoga kita bisa meraih kesuksesan bersama



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	S a	S	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	H}a	H}	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Z al	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	S}ad	S}	Es (dengan titik di bawah)
ض	D}ad	D}	De (dengan titik di bawah)
ط	T}a	T}	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Z}a	Z}	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	ditulis	<i>iddah</i>

C. *Ta' Marbutah* di akhir kata bila dimatikan tulis *h*

حِكْمَةٌ	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جِزْيَةٌ	ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

1. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>kaṛamah al-auliya'</i>
--------------------------	---------	---------------------------

2. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan *t*.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>zakaat al-fiṭr</i>
-------------------	---------	-----------------------

D. Vokal Pendek

◌ِ	<i>fathah</i>	Ditulis	A
◌ِ	<i>kasrah</i>	Ditulis	I

ُ

dammah

Ditulis

U

E. Vokal Panjang

1.	<i>fathah</i> + alif	Ditulis	ā
	جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	<i>fathah</i> + ya' mati	Ditulis	ā
	تَنَسَّى	Ditulis	<i>tansā</i>
3.	<i>kasrah</i> + ya' mati	Ditulis	ī
	كَرِيم	Ditulis	<i>karīm</i>
4.	<i>dammah</i> + wau mati	Ditulis	ū
	فُرُوضُ	Ditulis	<i>furūḍ</i>

F. Vokal Rangkap

1.	<i>fathah</i> + ya' mati	Ditulis	Ai
	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>bainakum</i>
2.	<i>fathah</i> + wau mati	Ditulis	Au
	قَوْلٌ	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَيْنِ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَّاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l (el)* nya

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَّاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>zawī al-furūḍ</i>
اهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah mencurahkan segala kenikmatan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa tanggung jawab dan sebaik mungkin. Shalawat serta salam tercurahkan selalu kepada baginda Nabi agung Muhammad Saw beserta para pengikutnya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak yang turut mensukseskan selesainya skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT pemilik segala yang ada di langit dan di bumi ini serta memberikan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Moh. Roqib, M.Ag Rektor Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan usaha yang terbaik bagi mahasiswanya.
3. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dewi Laela Hilyatin, S.E.,M.S.I., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Atabik, M.Ag., sebagai dosen pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan dan saran yang baik bagi mahasiswanya, semoga beliau selalu dalam lindungan Allah SWT, aamiin.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Tak lupa untuk kekasih hati yang selalu menemani di segala kondisi “Alif Wijaksono Prayitno”.
8. Ibu Arie Kustyaningsih selaku Sekretaris Holding Bank Kredit Desa, Mas Dwi Eka Ari Romadi selaku *Funding Officer*, Mba Rachmawati Ayun Purnama selaku Teller Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yang telah

memberikan ruang dan izin bagi saya untuk melakukan penelitian terhadap Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yang telah membantu saya.

9. Kepada Tete Angrie dan Mas Dido yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi.
10. Kepada sahabat seperjuangan paling tersayang Esti, Ima, Lili, Asa, Neli, yang selalu mendengarkan segala kegundahan selama ini
11. Kawan-kawan LEMI Purwokerto tahun 2018 dan 2019 yang memberikan banyak pengalaman luar biasa bersama anak Ekonomi di seluruh Universitas di Purwokerto, dan telah kebersamaan saya sejak nol sampai menjadi seorang Direktur Perencanaan dan Pengembangan LEMI Purwokerto
12. Kanda Yunda HMI FEBI yang telah memberikan pesona organisasi yang lebih membentuk mental dan arti perjuangan.
13. Pengasuh, Dewan asatidz, dan kawan-kawan Pondok Pesantren Hidayatul Mubtadien yang telah mengajarkan keseimbangan hidup dalam beraktivitas agar mendapatkan berkah disetiap langkahnya.
14. Keluarga Ekonomi Syariah B'17 tercinta yang selalu memberikan segala motivasi, serta solidaritasnya
15. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, namun demikian semoga dapat selalu memberi manfaat bagi pembacanya, aamiin.

Purwokerto, 27 September 2021

Penyusun



Nur Rahmawati

NIM. 1717201087

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1

B.	Definisi Operasional	12
C.	Rumusan Masalah	14
D.	Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	15
E.	Kajian Pustaka	16
F.	Sistematika Pembahasan	21
BAB II LANDASAN TEORI		23
A.	Strategi Pelayanan.....	23
	1. Pengertian Strategi Pelayanan	23
	2. Budaya Kerja	30
B.	Pengaruh Pelayanan	31
C.	BUMDESMA	31
D.	Nasabah.....	32
E.	Motivasi Nasabah.....	32
F.	Bank Kredit Desa	33
G.	Landasan Teologis	33
	1. Penjelasan dalam Ekonomi Islam	33
BAB III METODE PENELITIAN		41
A.	Jenis Penelitian.....	41
B.	Subjek dan Objek Penelitian	42
C.	Sumber Data.....	42
	1. Data Primer	42
	2. Data Sekunder.....	43

D.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
	1. Observasi	43
	2. Wawancara.....	44
	3. Dokumentasi	44
F.	Teknik Analisis Data.....	44
G.	Uji Keabsahan Data	46
BAB IV PEMBAHASAN.....		48
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
	1. Letak Geografis Wilayah Kabupaten Banyumas.....	48
	2. Kondisi Geografis Desa Linggasari.....	49
	3. Profil Bank Kredit Desa.....	49
	4. Visi dan Misi Bank Kredit Desa.....	50
	5. Struktur Manajemen Bank Kredit Desa.....	51
	6. Struktur Organisasi Bank Kredit Desa di Desa Linggasari ...	54
	7. Produk-produk yang ditawarkan.....	55
B.	Strategi Pelayanan Teller dan Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari.....	56
	1. Strategi Pelayanan Teller Dan Funding Officer Yang Dilakukan Bank Kredit Desa Di Desa Linggasari	57
	2. Budaya Kerja Pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari.....	63

3. Pengaruh Strategi Pelayanan Teller dan Funding Officer Bank Kredit Desa Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.....	66
4. BUMDESMA	67
5. Nasabah.....	68
6. Motivasi Nasabah Terhadap Strategi Pelayanan Teller dan Funding Officer Bank Kredit Desa Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah	68
7. Bank Kredit Desa.....	70
 C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari.....	 71
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	78
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Daftar Bank Kredit Desa di Kabupaten Banyumas, 4
- Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran, 9
- Tabel 1.3 Dana Pencairan Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran, 10
- Tabel 1.4 Kredit Macet Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran, 10
- Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu, 19



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Teknik Analisis Data (Miles and Huberman), 46
- Gambar 4.1 Struktur Manajemen Bank Kredit Desa, 52
- Gambar 4.2 Bagan Organisasi Bank Kredit Desa di Desa Linggasari, 56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Selaku penunjang perekonomian tradisional sebelum bangsa Indonesia merdeka ialah bentuk perekonomian lumbung desa dan bank desa, tumbuhnya bentuk perekonomian tersebut yaitu dari warisan bangsa Hindia-Belanda. Bentuk perekonomian lumbung desa dan bank desa yang tradisional mempunyai manajemen operasional yang tradisional belaka, sehingga dinilai tidak membebankan masyarakat desa dalam pelaksanaan, bentuk perekonomian tersebut sangatlah membantu perekonomian masyarakat kala itu yang kebanyakan masyarakat bermata pencaharian sebagai petani atau pelaut. Dengan berkembangnya zaman, lumbung desa dan bank desa berbaur menjadi satu yaitu berupa Badan Kredit Desa (BKD) yang berada dibawah pengawasan oleh Bank Indonesia atas nama Dewan Moneter yang tertuang dalam undang-undang nomor 11 tahun 1953 (Lembaran Negara Republik Indonesia) tahun 1953 nomor 40. Saat ini kewenangan tersebut telah dilimpahkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal ini dapat mencerminkan bahwa keberadaan BKD yang merupakan lumbung desa dan bank desa masih dibutuhkan oleh masyarakat, terutama masyarakat pedesaan. (Anindita Purnama Ningtyas, 2018 : 2).

Statistik Badan Kredit Desa (BKD) yang ada di Kabupaten Banyumas Jawa Tengah, yang pada awalnya dibawah pengawasan atau binaan dari Kantor OJK Purwokerto beroperasi di 72 desa atau Kelurahan. Dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 238 orang yang terdiri dari Koordinator BKD, Mantri BKD, Juru Tata Usaha (JTU BKD) dan 216 Komisi BKD. Dalam konteks menjembatani Transformasi BKD ke unit Bumdes Bersama ini, telah melalui tahapan di tingkat masing-masing desa yaitu dengan musyawarah desa. Lalu bertemu bersama di tingkat selanjutnya melalui musyawarah antar desa (MAD) dengan mewujudkan mandat untuk bertransformasi ke lembaga keuangan yang lebih profesional. Dengan *blue print* transformasi.

BKD dan *action plannya*, kedepan pengembangan badan usaha milik desa yaitu BUMDES, diharapkan akan menjadi peluang bagi desa-desa agar lebih cakap mensinergikan pembangunan ekonomi dan kewirausahaan pedesaan, yang secara konstruktif mengakselerasi usaha-usaha mikro yang sudah ada. Dengan arah dan orientasi yang jelas serta fasilitasi berkelanjutan di unit BUMDES Bersama ini, menunjukkan regulasi pemerintah desa dalam kreativitas kewirausahaan pedesaan mulai menemukan momentumnya terhadap usaha mikro di pedesaan. (<https://www.wlaharwetan.desa.id/unit-bumdes-bersama-bkd-di-banyumas-siap-mengakselerasi-usaha-mikro/>)

Layanan kepada pelanggan adalah kualitas perlakuan yang diterima oleh pelanggan selama berlangsungnya kontrak bisnis dengan perusahaan. Sedangkan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang menyentuh sasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pelanggan atau nasabah tersebut. Maka dari itu pelayanan pelanggan bertugas memberi informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh bank serta menciptakan hubungan yang harmonis dengan para nasabah atau calon nasabah. (Puji Hariyanti dan Rahmy Utari, 2013 : 64).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (dalam Suryanto, 2003: 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diterka, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya beriringan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi fondasi bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Uttal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. (Taufiqurokhman dan Evi satispi, 2018:75).

Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) menawarkan indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. (Kamaruddin Selang, dkk, 2019: 56).

Selama 122 tahun bermacam situasi dan kondisi pernah dihadapi oleh pengelola di masing-masing desa dan sampai kini tetap eksis di dunia perbankan untuk melayani nasabah dan masyarakat desa. BKD berpegang pada motto dalam pelayanan yakni “Dekat Dengan Rakyat”. Dengan satu tim yang solid, disertai satu semangat melayani dengan sepenuh hati serta satu tujuan pencapaian visi Bank BKD Banyumas dan pengelolaan bank dilaksanakan dengan melaksanakan ‘Tata Kelola’ yang baik sehingga bank memiliki dasar yang kokoh untuk terus berkembang. Kemudian, membuat perencanaan bisnis yang terus dipakai sebagai acuan dan target kerja, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang (<https://bkd.co.id/hut-ke-122-badan-kredit-desa-bkd-bank-bkd-banyumas-melangkah-pasti-hadapi-persaingan>).

Adapun daftar desa yang masuk kedalam Bumdesma BKD Kabupaten Banyumas sebagai berikut:

Tabel 1.1.

Daftar Bank Kredit Desa di Kabupaten Banyumas

No	Nama Desa	Alamat
1	Karangmangu	Jl. Baturaden Km 7, Rt 07 / Rw 01, Desa Karangmangu, Baturraden
2	Kutasari	Jl. Pol. Soeparto, Rt 01 / Rw 04, Desa Kutasari, Baturraden
3	Kemutug Lor	Jl. Raya Kemutug No 3, Rt 01 / Rw 04, Desa Kemutug Lor, Baturraden
4	Karanggude Kulon	Jl. Raya Karanggude No 23, Karanggude, Karanglewas
5	Ledug	Jl. Balai Desa No 1, Desa Ledug, Kembaran
6	Karangsari	Jl. Balai Desa, Desa Karangsari, Kembaran
7	Linggasari	Jl. Mayor Broto Siswoyo No 02, Desa Linggasari, Kembaran
8	Mandirancam	Jl. Raya Kebasen-Banyumas No 02, Desa Mandirancam, Kebasen
9	Wlahar Wetan	Jl. Raya Banyumas Km 1, Patikraja, Banyumas
10	KK Pekaja	Jl. Depok No 36, Ds Pekaja, Kalibagor
11	Dawuhan	Jl. Adipati Mrapat, Desa Dawuhan, Banyumas
12	Sudagaran	Jl. Tembelang Kulon Desa Sudagaran, Banyumas
13	KK Plana	Jl. Plana Km 1 No 21, Somagede, Banyumas
14	Kalisube	Jl. Raya Serayu, Desa Kalisube, Banyumas
15	Karangkedawung	Jl. Menteri Supeno No 18, Karanggude, Sokaraja
16	Karangrau	Jl. Raya Banyumas Buntu Km 5, Karangrau, Banyumas
17	Kalisalak	Jl. Raya Kalisalak, Kebasen
18	Petarangan	Jl. Induk Km 3, Desa Petarangan, Kemranjen

19	Purwodadi	Jl Balai Desa, Desa Purwodadi, Tambak
20	Prembun	Jl Raya Desa Prembun, Desa Prembun, Tambak
21	Plangkapan	Jl Raya Tambak Desa Plangkap, Tambak
22	Gumelar Lor	Jl Balai Desa Gumelar Lor, Tambak
23	Sidamulya	Jl Balai Desa No 1, Desa Sidamulya, Kemranjen

Sumber : Bumdesa Bersama BKD, 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa di Kecamatan Kembaran memiliki BUMDESMA Bank Kredit Desa diantaranya tiga unit desa yaitu Desa Ledug, Desa Karang Sari dan Desa Lingg Sari. Budaya Kerja BKD merupakan tuntunan perilaku insan BKD, terdiri dari :

1. Nilai Budaya Kerja BKD:

- a. Profesionalisme
- b. Integritas
- c. Komitmen
- d. Ketepatan
- e. Kecepatan
- f. Kearifan
- g. Orientasi pelanggan
- h. Perbaikan tiada henti
- i. Keterbukaan

2. Enam Perilaku Utama BKD

- a. Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik
- b. Jujur, tulus dan ikhlas
- c. Disiplin, konsisten dan bertanggung jawab
- d. Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis
- e. Senantiasa melakukan penyempurnaan
- f. Kreatif dan inovatif serta penguasaan ilmu pengetahuan & teknologi.
(<https://bkd.co.id>).

Nasabah melakukan apa yang menjadi kewajibannya yaitu melengkapi

persyaratan dalam proses pelayanan bank desa. Peran serta masyarakat juga tercermin dari komitmen dalam menjalankan tanggung jawab selaku nasabah bank desa. Sementara itu, komunikasi pengelola dengan masyarakat tidak sebatas pada saat memberi dan menerima pelayanan. Komunikasi senantiasa dijalin dengan baik antara pengelola dan masyarakat. Selain itu dari sistem jemput bola juga mengakibatkan tingginya partisipasi masyarakat dalam setiap program dari bank desa. Manajemen bank desa membuat sistem jemput bola, yang meski berada dalam keterbatasan jumlah sumber daya manusia, namun pengelola tetap mampu mengusahakan berjalannya proses ini dengan baik. Sistem ini menjadi sebuah model *customer service* yang berkeliling desa memberikan informasi dan layanan fasilitas perbankan kepada masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa tidak hanya kemampuan teknis saja yang diperlukan dalam penyelenggaraan bank desa, namun juga kemampuan yang bersifat sosial. (<https://banyumasdaily.com/2020/02/12/pengembangan-bumdes-kabupaten-banyumas-lahirkan-bank-desa/>)

Bank Kredit Desa merupakan bank yang berada di suatu pedesaan. Menurut hasil wawancara bahwa Bank Kredit Desa di Desa Lingasari dalam melakukan pelayanan dilakukan selama lima hari yaitu hari senin – jumat, di dalam pelayanan di Bank Kredit Desa Lingasari pelayanan tidak perlu antri yaitu pelayanan yang menggunakan sistem jemput bola yang mana *funding officer* berkeliling desa untuk memberikan informasi dan layanan fasilitas perbankan kepada masyarakat tanpa harus datang ke kantor. Dalam melakukan pelayanan pinjaman *funding officer* tidak akan melayani dengan cara pemaksaan, jika nasabah tidak dapat melunasi pada saat jatuh tempo maka *funding officer* memberikan keringanan dengan mengangsur setiap minggu/hari hingga menutupi nominal angsuran per bulannya. Untuk persyaratan pinjaman Rp 1.000.000 diwajibkan menggunakan jaminan meskipun penduduk asli desa tersebut. Pelayanan disini sangat tepat waktu berdasarkan kesepakatan awal dengan nasabah, dan petugas harus bersikap empati kepada nasabah. Bank Kredit Desa di Desa Lingasari telah memiliki banyak nasabah dari tiga Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran. Bahkan

jika ditotal dana pencairan yang dialami selama 2 tahun terakhir sebanyak Rp. 1.224.300 dan Kredit macet di tahun 2020 naik sebanyak Rp 3.144.328. Disisi lain Bank Kredit Desa di Desa Linggasari berada di lingkup penduduk tani, serta dikelilingi oleh Bank BRI, BMT, Koperasi, Pegadaian. (Berdasarkan Wawancara Mbak Rachmawati Ayun Purnama Selaku Teller BKD Linggasari, 07 April 2021).

Selain itu Bank Kredit Desa di Desa Karang Sari. Menurut hasil wawancara bahwa Bank Kredit Desa Karang Sari dalam melakukan pelayanan dilakukan selama dua hari yaitu hari selasa dan jumat, di dalam pelayanan di Bank Kredit Desa Karang Sari pelayanan tidak perlu antri yaitu pelayanan yang menggunakan sistem jemput bola yang mana *funding officer* berkeliling desa untuk memberikan informasi dan layanan fasilitas perbankan kepada masyarakat tanpa harus datang ke kantor. Dalam melakukan pelayanan pinjaman *funding officer* nasabah diharuskan membayar angsuran pada saat jatuh tempo jika nasabah tidak dapat membayarnya dalam waktu jatuh tempo, maka *funding officer* memberikan keringanan dengan mengangsur dua kali angsuran setiap bulannya hingga menutupi nominal angsuran per bulannya. Untuk persyaratan pinjaman Rp 1.000.000 tetap diwajibkan menggunakan jaminan meskipun warga penduduk setempat. Pelayanan disini sangat tepat waktu berdasarkan kesepakatan awal dengan nasabah, dan harus bersikap empati kepada nasabah. Dapat dilihat pada tabel jumlah nasabah bahwa jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Karang Sari merupakan jumlah nasabah paling sedikit dari tiga Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran. Bahkan jumlah dana pencairan selama 2 tahun sebanyak Rp 409.200.000 di bawah pencairan Bank Kredit Desa Linggasari selain itu kredit macet pada tahun 2020 menurun sebanyak Rp 1.768.335. Disisi lain penduduk Desa Karang Sari lebih tergiur dengan “KUR (Kredit Usaha Rakyat)” sehingga kebanyakan penduduk Desa Karang Sari menjadi nasabah bank BRI (Berdasarkan Wawancara Mba Ana Istinganah Selaku Teller BKD Karang Sari, 09 April 2021).

Menurut hasil wawancara bahwa Bank Kredit Desa Ledug dalam

melakukan pelayanan dilakukan selama dua hari yaitu hari senin dan rabu, di dalam pelayanan di Bank Kredit Desa Ledug pelayanan tidak perlu antri yaitu pelayanan yang menggunakan sistem jemput bola yang mana *funding officer* berkeliling desa untuk memberikan informasi dan layanan fasilitas perbankan kepada masyarakat tanpa harus datang ke kantor. Dalam melakukan pelayanan pinjaman *funding officer* nasabah diharuskan membayar angsuran pada saat jatuh tempo jika nasabah tidak dapat membayarnya dalam waktu jatuh tempo, maka *funding officer* memberikan keringanan dengan mengangsur dua kali angsuran setiap bulannya hingga menutupi nominal angsuran per bulannya. Untuk persyaratan pinjaman Rp 1.000.000 diwajibkan menggunakan jaminan meskipun penduduk desa tersebut. Pelayanan disini sangat tepat waktu berdasarkan kesepakatan awal dengan nasabah, dan harus bersikap empati kepada nasabah. Dapat dilihat pada tabel jumlah nasabah Bank Kredit Desa di Desa Ledug nasabah yang dimiliki ialah dibawah Desa Lingasari. Bahkan dana pencairan selama 2 tahun sebanyak Rp. 435.500.000 dibawah Desa Lingasari, serta kredit macet mengalami kenaikan di tahun 2020 sebanyak Rp. 14.344.228. Di sisi lain Desa Ledug merupakan desa dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu 11.957 penduduk dengan 1.647 jumlah penduduknya merupakan PNS, masyarakat Desa Ledug lebih dominan memilih bank milik negara atau bank-bank pada umumnya sebab dimanapun mereka bertempat tinggal lebih mudah untuk melakukan transaksi (Berdasarkan Wawancara Bapak Syam Subkhi Selaku Account Officer BKD Ledug, 07 April 2021).

Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel jumlah nasabah dan tabel pencairan serta kredit macet yang mereka alami selama 3 tahun berturut-turut. Yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2

Jumlah Nasabah Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran

Nama Desa	Pinjaman			Tabungan		
	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
Desa Linggasari	228 nasabah	226 nasabah	283 nasabah	155 nasabah	173 nasabah	176 nasabah
Desa Karangasari	112 nasabah	90 nasabah	97 nasabah	100 nasabah	100 nasabah	100 nasabah
Desa Ledug	131 nasabah	111 nasabah	70 nasabah	81 nasabah	81 nasabah	81 nasabah
Total	471 nasabah	427 nasabah	450 nasabah	336 nasabah	354 nasabah	357 nasabah

Sumber : BKD Kecamatan Kembaran, 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa jumlah nasabah Bank Kredit Desa di Desa Linggasari pada pinjaman di tahun 2018-2019 mengalami penurunan sebanyak 2 orang dari 228 nasabah menjadi 226 nasabah, sedangkan pada tahun 2019-2020 naik sebanyak 57 orang dari 226 nasabah menjadi 283 nasabah. Adapun jumlah nasabah pada tabungan di tahun 2018-2019 mengalami kenaikan sebanyak 18 orang dari 155 nasabah menjadi 173 nasabah sedangkan di tahun 2019-2020 mengalami kenaikan lagi sebanyak 3 orang sehingga di tahun 2020 menjadi 176 nasabah. Dilanjutkan dengan jumlah nasabah Bank Kredit Desa di Desa Karangasari pada pinjaman di tahun 2018-2019 mengalami penurunan sebanyak 22 orang dari 119 nasabah menjadi 90 nasabah, sedangkan pada tahun 2019-2020 naik sebanyak 7 orang dari 90 nasabah menjadi 97 nasabah. Adapun jumlah nasabah pada tabungan di tahun 2018-2019 tidak mengalami kenaikan yaitu tetap 100 nasabah, sedangkan di tahun 2019-2020 tidak mengalami kenaikan sehingga di tahun 2020 tetap 100 nasabah. Diteruskan dengan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa Ledug pada pinjaman di tahun 2018-2019 mengalami penurunan sebanyak 20 orang dari 131 nasabah menjadi 111 nasabah, sedangkan pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan juga sebanyak 21 orang dari 111 nasabah menjadi 70 nasabah. Adapun jumlah nasabah pada

tabungan di tahun 2018-2019 tidak mengalami kenaikan yaitu tetap 81 nasabah, sedangkan di tahun 2019-2020 tidak mengalami kenaikan juga sehingga di tahun 2020 tetap 81 nasabah. Maka total dari ketiga Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran Tahun 2018 sebanyak 471 nasabah, di tahun 2019 sebanyak 427 nasabah dan di tahun 2020 sebanyak 450 nasabah, sedangkan pada simpanan total nasabah di tahun 2018 sebanyak 336 nasabah di tahun 2019 sebanyak 354 dan di tahun 2020 sebanyak 357 nasabah.

Tabel 1.3

Dana Pencairan Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran

Nama Desa	Pencairan		
	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
Desa Linggasari	Rp 876.700.000	Rp 1.023.150.000	Rp 201.150.000
Desa Karangasari		Rp 180.700.000	Rp 228.500.000
Desa Ledug		Rp 249.800.000	Rp 185.700.000
Total	Rp 876.700.00	Rp 1.453.650.000	Rp 615.000.000

Sumber: BKD Kecamatan Kembaran, 2021

Tabel 1.4

Kredit Macet Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran

Nama Desa	Kredit Macet		
	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
Desa Linggasari	Rp 35.611.629	Rp 22.834.601	Rp 25.978.929
Desa Karangasari	Rp 1.620.000	Rp 3.535.000	Rp 1.766.665
Desa Ledug	Rp 6.222.000	Rp 11.454.000	Rp 25.808.229
Total	Rp 43.453.629	Rp 140.909.620	Rp 53.553.823

Sumber: BKD Kecamatan Kembaran, 2021

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa Bank Kredit Desa di Desa Linggasari pada pencairan di tahun 2018-2019 mengalami kenaikan sebesar Rp 146.450.000. sehingga di tahun 2018-2019 dari Rp 876.700.000 menjadi Rp 1.023.150.000, sedangkan di tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak Rp 822.000.000 sehingga di tahun 2019-2020 dari Rp 1.023.150.000 menjadi Rp 201.150.000. Jika dilihat pada tabel diatas bahwa kredit macet yang dialami Bank Kredit Desa Linggasari dari di tahun 2020 naik dari Rp 22.834.601 menjadi Rp 25.978.929 kenaikan dialami sebanyak Rp 3.114.328. Apabila dilihat dari Bank Kredit Desa di Desa Karangasari pada pencairan di tahun 2020 mengalami kenaikan sebanyak Rp 47.800.000 sehingga di tahun 2019-2020 dari Rp 180.700.000 menjadi Rp 228.500.000. Jika dilihat pada tabel diatas bahwa kredit macet yang dialami Bank Kredit Desa Karangasari dari tahun 2018-2019 menaik Rp 1.915.000 dari Rp 1.620.000 menjadi Rp 3.535.000, sedangkan di tahun 2020 menurun dari Rp 3.535.000 menjadi Rp 1.766.665 penurunan dialami sebanyak Rp 1.768.335. Selanjutnya dilihat dari Bank Kredit Desa di Desa Ledug pada pencairan di tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak Rp 64.100.000 sehingga di tahun 2019-2020 dari Rp 249.800.000 menjadi Rp 185.700.000. Jika dilihat pada tabel diatas bahwa kredit macet yang dialami Bank Kredit Desa Ledug dari tahun 2018-2019 menaik Rp 5.232.001 dari Rp 6.222.000 menjadi Rp 11.454.001, sedangkan di tahun 2020 menaik dari Rp 11.454.001 menjadi Rp 25.808.229 kenaikan dialami sebanyak Rp 14.354.228.

Disini penulis tertarik, meneliti strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas. Dari segi strategi maupun pelayanan antar Bank Kredit Desa berbeda-beda, yakni Bank Kredit Desa dapat dilihat dari segi perkembangannya dan bukan hanya dari segi perkembangannya saja tetapi, pada manajemen pelayanan atau strateginya dalam meningkatkan jumlah nasabahnya yang semakin bersaing. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dinilai lebih berhasil dan bisa memiliki jumlah nasabah yang banyak dari Bank Kredit Desa lainnya. Sehingga disini penulis ingin

mengetahui sejauh mana strategi pelayanan pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran.

Didalam membentuk kepuasan nasabah, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pusat keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu perusahaan perbankan meletakkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis. Jika pelayanan yang diberikan nasabah itu baik dan memuaskan maka akan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja usaha, sebaliknya pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang memuaskan maka akan berpengaruh negatif terhadap kinerja usaha. (Elisabeth R Simamora, 2007 : 1).

Mengapa peneliti sangat tertarik dengan strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas, karena dari hasil observasi dan wawancara mengapa hanya di Desa Linggasari yang strategi pelayanan Bank Kredit Desa dalam meningkatkan jumlah nasabah lebih banyak dan terus berupaya bisa bersaing dengan Bank BRI, Koperasi, BMT, Pegadaian, BPR, dan Bank-Bank Bumdesma BKD di Kecamatan Kembaran. Apakah dikarenakan dengan adanya pelayanan yang bisa bersaing dengan pesaing di sekelilingnya apakah ada strategi lain yang bisa membuat BKD di Desa Linggasari ini bisa bersaing dengan Bank BRI, Koperasi, BMT, Pegadaian, BPR dan khususnya BKD di Kecamatan Kembaran.

Berdasarkan uraian diatas tersebut, peneliti tertarik untuk mengamati lebih lanjut dengan cara melakukan penelitian yang berjudul **“Strategi Pelayanan Teller Dan Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas”**

B. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional ditemukan item-item yang

dituangkan dalam instrumen penelitian (Edie Sugiarto, 2016 : 38). Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan, bahwa definisi operasional adalah petunjuk operasional yang digunakan dalam mengukur suatu variabel sehingga dapat menentukan indikator penelitian yang jelas.

1. Strategi Pelayanan

Untuk memobilisasi organisasi agar bersaing dimasa yang akan datang, strategi harus dipandang sebagai *stretch* dan sebagai *leverage*. Memandang strategi sebagai *stretch* berarti membantu menjembatani gap antara *strategy as grand plan* dan *strategy as a pattern in a stream of incremental decision*. *Strategy as stretch* adalah strategi yang didesain dengan dasar bahwa manajemen puncak mempunyai pandangan yang jernih mengenai tujuan dan agenda yang jelas mengenai pembangunan kapabilitas disaat ini dan masa datang. *Strategy as leverage* artinya strategi yang digunakan dapat menjadi pengungkit sumberdaya agar organisasi bergerak. (B. Elnath Aldi, 2015 : 63).

American Marketing Association, seperti dikutip oleh Cowell (1984:22) menyatakan bahwa; “Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik” (Rahman Mulyawan, 2016 : 32)

Dari penjabaran diatas bahwa strategi pelayanan adalah suatu cara yang digunakan sebuah perusahaan untuk pencapaian tujuan yang menjadikan pedoman dalam melakukan segala kegiatan yang dilakukan melalui jasa berupa sikap, kecepatan, hubungan guna memperoleh kepuasan dari pelanggan hal tersebut dilakukan oleh Bank Kredit Desa di Desa Lingasari dalam meningkatkan jumlah nasabah.

2. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang memiliki rekening baik

rekening simpanan maupun pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah ialah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. (<https://sarjanaekonomi.co.id/nasabah/>). Nasabah yang dimaksud disini adalah masyarakat Desa Linggasari yang memiliki rekening simpanan maupun pinjaman di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari.

3. Bank Kredit Desa (BKD)

Badan Kredit Desa (BKD) ialah salah satu kelembagaan ekonomi yang bergerak di akar rumput masyarakat pedesaan. BKD adalah Lembaga pembiayaan yang bergelut dalam bidang simpan pinjam, sehingga dengan hal ini BKD dipersamakan dengan bank (Anindita Purnama Ningtyas, 2018 : 7). Bank Kredit Desa disini ialah Bank Kredit Desa yang berada di Desa Linggasari yang memberikan biaya berupa pinjaman serta melayani simpanan dari masyarakat desa setempat.

4. BUMDESMA

BUMDESMA adalah Badan Usaha Milik Desa Bersama yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh para Pemerintah Desa. Atau Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. (<https://bumdesbersama.id/holding/>) BUMDESMA disini ialah Bank Kredit Desa. Dimana Bank Kredit Desa merupakan unit usaha dari BUMDESMA, yang dimiliki oleh 23 desa di Kabupaten Banyumas, dan 3 desa di Kecamatan Kembaran yaitu Bank Kredit Desa Linggasari, Bank Kredit Desa Krangsari, Bank Kredit Desa Ledug.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan teller dan funding officer dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan teller dan funding officer dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas?

3. Bagaimana motivasi nasabah terhadap pelayanan teller dan funding officer Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam meningkatkan jumlah nasabah?
4. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap pelayanan teller dan funding officer Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam meningkatkan jumlah nasabah?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan teller dan funding officer dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa Di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.
2. Untuk pengaruh pelayanan teller dan funding officer dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.
3. Untuk mengetahui motivasi nasabah terhadap pelayanan teller dan funding officer dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.
4. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam terkait pelayanan teller dan funding officer Bank Kredit Desa dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan tujuan peneliti yang dikemukakan, maka penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis yang melakukan penelitian, akan tetapi juga pihak-pihak yang membutuhkan, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penulis sangat berharap agar hasil penelitian ini dapat berguna dalam memberikan suatu gambaran dan pengetahuan kepada pembaca mengenai bagaimanakah strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan menjadi suatu masukan bermanfaat bagi sebuah Bank Kredit Desa (BKD) agar kedepannya lebih baik lagi dan semakin berkembang dalam melakukan pelayanan.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah pengetahuan di bidang ekonomi, khususnya pada strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah untuk membangun landasan pengetahuan yang sedang dilakukan sehingga dapat mencerminkan pemahaman peneliti tentang teori. Ada beberapa manfaat yang didapat peneliti dari kajian pustaka. Pertama, peneliti akan mengetahui apakah topik penelitian yang akan diteliti telah diselidiki orang lain atau belum, (pengulangan studi sebelumnya secara tidak sengaja). Jika ada penelitian yang memiliki kedekatan dengan objek kajiannya, peneliti dapat memanfaatkannya untuk mendukung penelitiannya.

Penelitian terdahulu yang signifikan selain menambah informasi dan wawasan juga dapat menjadi bahan untuk mempertajam orientasi dan dasar teoritis tentang masalah penelitian yang akan diteliti. Penelitian yang ada juga dapat dimanfaatkan oleh peneliti untuk mempertajam arah berpikir peneliti sehingga dapat berpikir lebih kritis dan sistematis. sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi. (Rahmadi, 2011 : 37). Dalam penelitian ini juga akan menjadi penelaah terhadap peneliti-peneliti yang signifikan, kemudian peneliti melihat situasi yang berbeda dari peneliti terdahulu terdapat hal yang menarik yang mengkaji beberapa aspek berkaitan dengan strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa.

Sebelum peneliti membahas lebih lanjut mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu, Berikut beberapa penelitian terdahulu :

1. Aliyah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar, 2012. Dengan judul “Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk

Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makassar”. Skripsi yang bertujuan Untuk mengetahui strategi pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Makassar dan Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Makassar. Dalam skripsi ini yang memberikan hasil bahwa Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Makassar terdiri atas kegiatan bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*). Strategi pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk berjalan dengan baik dimana terdapat peningkatan loyalitas nasabah yang cukup signifikan pada setiap tahunnya sehingga PT. Bank Bukopin menjadi bank paling kompetitif dan dapat bersaing dalam kompetisi ketat persaingan antar-bank di kota Makassar. (Aliyah, 2012)

2. Dyah Agustiningtyas, 2018, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Perusahaan Batik Usaha Dagang Setia Jaya Karang Trenggalek)”. Skripsi ini membahas tentang bagaimana strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan bagaimana etika bisnis islam memandang strategi pelayanan batik UD Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun hasil akhir penelitian ini dapat diketahui bahwa perusahaan batik UD. Setia Jaya menggunakan strategi pelayanan berupa pemberian jaminan, dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. Sedangkan pandangan etika bisnis islam yang sesuai terhadap strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang meliputi syarat-syarat khusus bagi karyawan, memberikan produk dengan harga dan kualitas yang sesuai, melakukan inovasi, dan bertanggung jawab terhadap pesanan serta melakukan pencatatan dengan baik. (Dyah Agustiningtyas, 2018).
3. Ade Heriyanto, 2020, Fakultas Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam

Bunga Bangsa Cirebon. Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam Di Tb. Muara Aman Cirebon”. Skripsi ini membahas tentang strategi pelayanan TB. Muara Aman Cirebon dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap strategi pelayanan TB. Muara Aman Cirebon serta juga untuk mengetahui etika bisnis islam memandang strategi pelayanan TB. Muara Aman Cirebon dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil akhir penelitian ini bahwa TB. Muara Aman Cirebon menggunakan strategi pelayanan berupa pemberian barang dengan kualitas terbaik, ketepatan waktu pemesanan, cepat tanggap dan siap membantu pelanggan, pemberian jaminan dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. Sedangkan etika bisnis islam yang sesuai terhadap strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang meliputi tidak adanya syarat-syarat khusus bagi karyawan, memberikan barang dengan harga dan kualitas yang sesuai, melakukan inovasi, dan bertanggung jawab terhadap pesanan serta melakukan pencatatan dengan baik. (Ade Heriyanto, 2020).

4. Abdul Rahman dan Retnowati, 2016, Ilmu Administrasi UMJ. “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank DKI Cabang Otista Jakarta Timur”. penelitian ini memiliki dua rumusan masalah, yaitu Strategi pelayanan dan faktor pendukung serta faktor hambatan. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui strategi pelayanan dalam peningkatan jumlah nasabah dan Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat strategi pelayanan dalam peningkatan jumlah nasabah. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif . Adapun hasil akhir yang didapatkan yang menunjukkan bahwa sebagian bank yang ada di Indonesia, khususnya pada kategori Bank Pembangunan Daerah (BPD) kurang baik pelayanannya pada konsumen. Termasuk Bank DKI Jakarta yang hanya berada di urutan ke-4 di bawah Bank NTB, Bank Jatim dan Bank Jateng. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pelayanan yang tepat dan efektif untuk peningkatan jumlah nasabah sesuai yang

ditargetkan. (Abdul Rahman dan Retnowati, 2016).

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa strategi pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik guna memperoleh pelanggan yang banyak serta menjadikan pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan nantinya pelanggan akan selalu datang dan tidak ragu dengan usaha yang dijalankan.

Tabel 1.5
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Aliyah (2012) "Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makassar"	Hasil menunjukkan bahwa Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Makassar terdiri atas kegiatan bukti langsung (tangibles), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty). Strategi pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk berjalan dengan baik dimana terdapat peningkatan loyalitas nasabah yang cukup signifikan pada setiap tahunnya sehingga PT. Bank Bukopin menjadi bank paling kompetitif dan dapat bersaing dalam kompetisi ketat persaingan antar-bank di kota Makassar.	Persamaan : a. Variabel Independen Yaitu Strategi Pelayanan b. Menggunakan Jenis Penelitian Kualitatif Deskriptif Perbedaan : a. Tempat Penelitian b. Objek Penelitian
2	Dyah Agustiningtyas (2018) "Strategi Pelayanan Dalam	Hasil akhir penelitian ini dapat diketahui bahwa perusahaan batik UD. Setia Jaya menggunakan strategi pelayanan berupa pemberian	Persamaan : a. Variabel Independen

	Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Perusahaan Batik Usaha Dagang Setia Jaya Karangany Trenggalek)”	jaminan, dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. Sedangkan pandangan etika bisnis islam yang sesuai terhadap strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang meliputi syarat-syarat khusus bagi karyawan, memberikan produk dengan harga dan kualitas yang sesuai, melakukan inovasi, dan bertanggung jawab terhadap pesanan serta melakukan pencatatan dengan baik	Yaitu Strategi Pelayanan b.Menggunakan Jenis Penelitian Kualitatif Deskriptif Perbedaan : a. Tempat Penelitian b.Objek Penelitian
3	Ade Heriyanto (2020) “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam Di Tb. Muara Aman Cirebon”	Hasil menyatakan bahwa TB. Muara Aman Cirebon menggunakan strategi pelayanan berupa pemberian barang dengan kualitas terbaik, ketepatan waktu pemesanan, cepat tanggap dan siap membantu pelanggan, pemberian jaminan dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan	Persamaan : a. Variabel Independen Yaitu Strategi Pelayanan b.Menggunakan Jenis Penelitian Kualitatif Deskriptif Perbedaan : a. Tempat Penelitian Objek Penelitian
4	Abdul Rahman dan Retnowati (2016) “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank DKI Cabang Otista Jakarta Timur”	Hasil akhir yang didapatkan yang menunjukkan bahwa sebagian bank yang ada di Indonesia, khususnya pada kategori Bank Pembangunan Daerah (BPD) kurang baik pelayanannya pada konsumen. Termasuk Bank DKI Jakarta yang hanya berada di urutan ke-4 di bawah Bank NTB, Bank Jatim dan Bank Jateng. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pelayanan yang tepat dan efektif untuk	Persamaan : a. Variabel Independen Yaitu Strategi Pelayanan b.Menggunakan Jenis Penelitian Kualitatif Deskriptif

		peningkatan jumlah nasabah sesuai yang ditargetkan	Perbedaan : a. Tempat Penelitian b. Objek Penelitian
--	--	--	--

Penelitian tentang strategi pelayanan sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Peneliti disini ingin meneliti tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa. Strategi pelayanan teller dan funding officer dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Meskipun peneliti terdahulu sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan, tetapi terdapat persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Persamaan dapat diuraikan sebagai berikut:

Dalam penelitian ini dengan peneliti sebelumnya sama-sama meneliti mengenai strategi pelayanan serta sama-sama menggunakan jenis penelitian Kualitatif. Perbedaan diuraikan sebagai berikut :

- a. Objek yang dipilih berbeda, karena peneliti memilih objek “Bank Kredit Desa”.
- b. Lokasi penelitian pada penelitian ini yaitu berada di Desa Linggasari, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan dibuat untuk memperoleh gambaran dari skripsi ini dalam melihat bagian-bagian lebih rinci. Secara keseluruhan sistematika penyusunan penelitian ini dibagi menjadi tiga pokok, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Bagian awal penelitian ini terdiri dari halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman persembahan, kata pengantar dan daftar isi. Bagian isi dari penelitian ini terdiri atas lima bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, kajian Pustaka serta pembahasan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori. Pertama membahas mengenai Strategi pelayanan menurut islam, kedua, membahas mengenai pengertian nasabah dan ketiga, membahas mengenai Bank Kredit Desa.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian. Dalam bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, Teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknis analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab yang berisi pembahasan hasil penelitian yang berisi tentang deskripsi data, pengujian data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian

BAB V : PENUTUP

Berisi penutup bab ini merupakan bagian yang paling akhir dari skripsi yang berisi tentang kesimpulan, saran, serta kata penutup



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Pelayanan

1. Pengertian Strategi Pelayanan

Thompson, Strickland, dan Gamble (2006) yang menyatakan bahwa strategi perusahaan terdiri dari gerakan pesaing, pendekatan bisnis yang digunakan manajer untuk meningkatkan pertumbuhan, usaha untuk menarik dan memuaskan pelanggan, dan mencapai target yang telah ditetapkan. *Mintzberg et al* (1998) menyatakan bahwa strategi sebagai pola berarti strategi adalah perilaku yang konsisten dan mudah diprediksi berdasarkan pola-pola yang telah dilakukan di masa lalu (B. Elnath, 2015 : 66).

Kata strategi berasal dari kata *strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Strategi ialah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai suatu sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan. Quinn (1999:10) mengartikan Strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Strategi diformulasikan dengan baik akan membantu penyusunan dan pengalokasian sumber daya yang dimiliki perusahaan menjadi suatu bentuk yang unik dan dapat bertahan. Strategi yang baik disusun berdasarkan kemampuan internal dan kelemahan perusahaan, antisipasi perubahan dalam lingkungan, serta kesatuan pergerakan yang dilakukan oleh mata-mata musuh. (Sesra Budio, 2019 : 58-60).

Menurut David (2012), strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang akan hendak dicapai. Strategi bisnis bisa berupa

perluasan geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, rasionalisasi karyawan, divestasi, likuidasi dan usaha patungan atau *joint venture*. Menurut Barney dan Hesterly (2008), strategi dijelaskan sebagai sebuah teori tentang bagaimana cara perusahaan meraih keunggulan-keunggulan kompetitif (*Competitive Advantages*). Menurut Hitt (2011), strategi merupakan sebuah rangkaian yang terpadu dan terkoordinasi dari komitmen dan tindakan yang dirancang untuk mengeksploitasi kompetensi utama dan meraih keunggulan kompetitif. Strategi memberi jawaban bagi pihak manajemen mengenai bagaimana cara mencapai tujuan perusahaan dan bagaimana caranya untuk mencapai misi organisasi dan visi strategis. Pembuatan strategi adalah tentang bagaimana mencari target-target, bagaimana bersaing dengan para kompetitor, bagaimana mencapai keunggulan bersaing yang berkepanjangan, bagaimana membuat visi strategis manajemen sebagai sebuah kenyataan bagi suatu perusahaan. (Mochammad Ammar Faruq dan Indrianawati Usman, 2014 : 176).

Di dalam *The American Heritage Dictionary* (1976) strategi berarti : *“The science or art of military command as applied to the overall planning and conduct of combat operations, atau berarti pula sebagai “a plan of action resulting from the practice of thus science”*. Sedangkan Macquarie Dictioney (1982) mengartikan strategi sebagai *“The science or art of combining and employing the means of war in planning and directing large military movements and operations”*. Jauch and Glueck (1988) menyatakan bahwa strategi sebagai *“Unified, comprehensive, and integrated plan that relates the strategic advantages of the firm to the challenges of the environment. It is designed to ensure that the basic objectives are achieved through proper execution by the organization”*. (Rahayu Puji Suci 2015 : 1).

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah cara perusahaan dalam pencapaian tujuan yang terlebih dahulu

segala keuntungan yang mungkin terjadi dan mempersiapkan segala potensi yang ada.

Sedangkan pelayanan secara etimologi Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya ialah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan hal tersebut, (Norman, 1991 : 14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian secara luas menurut Daviddow dan Uttal dalam buku (Sutopo dan Suryanti, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. (Arta Simamora, 2014 : 28).

Gronroos (1990 : 27) sebagaimana dikutip dibawah ini: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai adanya akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”. Paimin Napitupulu mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif

dalam mengkonsumsi jasa tersebut. (Verryza Agridita Taufana, 2014 : 4).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas strategi pelayanan merupakan cara yang digunakan sebuah perusahaan untuk pencapaian tujuan yang menjadikan pedoman dalam melakukan segala kegiatan yang dilakukan melalui jasa berupa sikap, kecepatan, hubungan guna memperoleh kepuasan dari pelanggan.

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Tjiptono (2015: 142) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu :

- a. *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan
- b. *Reliability* (kehandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- c. *Responsiviness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- d. *Assurance* (jaminan), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya

(*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)

- e. *Empathy* (empati), bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (Tjiptono, 2015: 159)

Islam mengajarkan umatnya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan atas usaha yang dijalankan berdasarkan buku yang ditulis Veithzal Rivai Zainal dkk. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. (Veithzal Rivai Zainal dkk, 2017 : 180). Pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu:

- a. *Compliance* (Kepatuhan)

Compliance atau kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan pelaku bisnis terhadap aturan atau hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Swt atau dapat pula disebut syariat. Untuk dilaksanakan oleh umat manusia dalam kehidupan sehingga tercipta keharmonisan dan kebahagiaan. Hal tersebut sebagaimana firman Allah Swt, dalam ayat berikut:

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَيْتُمْ فَأَسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ (48)

Dan kami telah turunkan kepadamu (Muhammad) Al-Quran dengan membawa kebenaran, yang membenarkan kitab-kitab yang diturunkan sebelumnya dan menjaganya. Maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, kami berikan dijadikan-Nya satu umat (saja), namun Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu. (QS. Al-Ma'idah (5) : 48).

- b. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat. Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang atau jasa. Kewajiban untuk selalu menepati janji juga terdapat pada firman Allah Swt, dalam ayat berikut:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ (91)

Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (QS. An-Nahl : 91).

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanah. Apabila kepercayaan itu disia-siakan maka akan berdampak pada kegagalan suatu perusahaan. Hal tersebut sebagaimana hadits Rasulullah berikut :

Rasulullah Saw, bersabda, “Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah kehancuran, “Berkata seseorang, “Bagaimana caranya menyia-nyiakan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah kehancurannya.” (HR. Bukhari)

d. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu jaminan yang berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, dan respek terhadap pelanggan. Sifat tersebut akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pelanggan terhadap suatu perusahaan. *Assurance* tersebut tentu akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman, dan bebas dari risiko atau bahaya sehingga membuat pelanggan merasakan kepuasan. Hal tersebut sebagaimana firman Allah Swt sebagai berikut :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (159)

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. (QS. Ali-Imran (3) : 159)

e. *Empathy* (Empati)

Berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemampuan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, perhatian, serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Terdapat sebuah hadis yang berkenaan dengan empati sebagai berikut:

Abu Musa Al-Asy'ari r.a, berkata bahwa Rasulullah Saw. Bersabda, "Seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanah, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah." (HR. Bukhari dan Muslim).

f. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik berkenaan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas fisik hendaknya lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan, bukan menunjukkan kemewahan. Hal ini tersebut sebagaimana firman Allah Swt. Dalam ayat berikut:

الرَّحِيمِ الْهَلْكَاتِ الْتَكَاتُرُ (1) حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ (2) كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (3) ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (4) كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ (5)

Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, masuk ke dalam kuburan. Janganlah begitu, kelak akan mengetahui (akibat perbuatannya itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin. (QS.At-Takatsur (102): 1-5)

2. Budaya Kerja

Hafihuddin & Tanjung (2013) menyatakan bahwa budaya kerja dalam

Islam mengacu kepada sifat-sifat Nabi Saw adalah kesuksesan Nabi Muhammad Saw berbisnis dilandasi oleh:

- a. Shiddiq (jujur). Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.
- b. Istiqomah. Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqomah dalam kebaikan ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.
- c. Fathanah. Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban
- d. Tabligh (kesopanan dan keramahan). Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif dan persuasif akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.
- e. Amanah (tanggung jawab). Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal. (Nurhadi, 2018 : 148)

B. Pengaruh Pelayanan

Tjiptono (2012:323) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Faktor Persaingan

Reaksi persaingan terhadap perubahan harga merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan oleh setiap perusahaan. Hal ini karena jika perubahan harga disamai oleh semua pesaing, maka sebenarnya tidak ada perubahan pangsa pasar. Dalam kasus ini, pengurangan harga tidak akan berdampak pada permintaan selektif.

2. Faktor Biaya

Struktur biaya perusahaan (biaya tetap dan biaya variabel) merupakan faktor produk yang menentukan batas bawah harga. Artinya, tingkat harga minimal harus bisa menutup biaya. Harga yang murah akan menyebabkan penurunan biaya rata-rata jika penurunan harga tersebut bisa menaikkan volume penjualan secara signifikan, ini dikarenakan peningkatan volume berdampak pada berkurangnya biaya per unit

3. Faktor Lini Produk

Dalam banyak kasus, penetapan harga sebuah produk bisa berpengaruh terhadap penjualan produk lainnya yang dihasilkan oleh perusahaan yang sama. (Firmansyah, 2019 : 56)

C. BUMDESMA

BUMDESMA adalah Badan Usaha Milik Desa Bersama yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh para Pemerintah Desa. Atau Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. (<https://bumdesbersama.id/holding/>)

D. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang memiliki rekening baik rekening simpanan maupun pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Menurut Kasmir 2008 bahwa: “nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”. (Sonny Koeswara dan Muslimah, 2018 : 3).

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Sedangkan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan dan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. (Undang-Undang RI No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan).

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, nasabah ialah (a) orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan); (b) orang yang menjadi tanggung jawab asuransi; dan (c) perbandingan, pertalian. Sedangkan menurut kamus perbankan mendefinisikan nasabah sebagai orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Menurut tim pusat bahasa, nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank. (Joice Irma Runtu Thomas, 2013: 127).

E. Motivasi Nasabah

Motivasi adalah keadaan alam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai sesuatu tujuan (Dharmesta & Handoko, 2012 : 77). Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu tingkah laku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Heldrachman dan Saud Husnan, (2012) juga berpendapatn “ Motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi konsumen agar melakukan sesuatu”. Maka, disimpulkan bahwa motivasi konsumen adalah keinginan dalam diri individu yang mendorong mereka untuk bertindak dalam mencapai tujuan yang di inginkan (Aprilia Ragil Anggriani, 2017 : 5).

Variabel motivasi konsumen, variabel ini secara operasional diukur dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yang diadopsi dan disesuaikan dari Schiffman dan Kanuk (2000) Sumiarti, (2014) yaitu :

1. Kebutuhan terhadap produk

Kebutuhan terhadap produk ialah semua barang ataupun jasa yang dibutuhkan manusia demi menunjang segala aktivitas dalam kehidupan sehari-hari.

2. Kebutuhan mencari kenyamanan dari produk

Kebutuhan mencari kenyamanan produk adalah semua barang ataupun jasa dibutuhkan manusia guna mengharapkan kenyamanan dari produk yang dibelinya, baik berupa jasa maupun barang

3. Kebutuhan mencari kepuasan dari produk

Kebutuhan mencari kepuasan produk adalah suatu harapan dari setiap konsumen akan produk yang dibelinya, sehingga akan menimbulkan kepuasan. (Jaka Mulyana, 2019 : 12)

F. Bank Kredit Desa (BKD)

Badan Kredit Desa (BKD) adalah sebuah lembaga yang secara operasional termasuk dalam lingkup lembaga keuangan mikro yang menjalankan usahanya di desa. Lembaga keuangan yang dijalankan di level desa ini memiliki sejarah panjang. Dari, oleh dan untuk desa. Demikian yang melatari beroperasinya BKD yang menyediakan fasilitas pembiayaan bagi masyarakat desa yang membutuhkan. (Vani Oktaviana, dkk, 2020 : 65). Badan Kredit Desa (BKD) adalah perusahaan milik desa yang beroperasi di wilayah desa. BKD diurus sebagai perusahaan tersendiri dan terpisah dari kekayaan lain milik desa yang bersangkutan. (Emi Hidayati, 2018 : 123).

Badan Kredit Desa adalah salah satu kelembagaan ekonomi yang bergerak di akar rumput masyarakat pedesaan. BKD ialah Lembaga pembiayaan yang bergelut dalam bidang simpan pinjaman, sehingga dengan hal ini BKD dipersamakan dengan bank (Anindita Purnama Ningtyas, 2018 : 7).

G. Landasan Teologis

1. Penjelasan Dalam Ekonomi Islam

Definisi bisnis secara umum diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk memperoleh pendapatan atau penghasilan atau rizki dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya dengan cara mengelola sumber daya ekonomi secara efektif dan efisien. Adapun sektor-sektor ekonomi bisnis tersebut meliputi sektor pertanian, sektor industri, jasa, dan perdagangan (Norvadewi, 2004 : 35).

Al-Quran menjelaskan tentang konsep bisnis dengan beberapa kata yang diantaranya adalah kata: Al-Tijarah (berdagang, berniaga), Al-Bai'u (menjual), dan tadayantum (muamalah). Al-Tijarah dari kata dasar t-j-r, tajara, tajaratan wal tajiratan yang memiliki makna dagang, berniaga.

Dalam Al-Quran bisnis juga disebut dengan kata tadayantum yang

disebut satu kali pada surat al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْمُومٍ فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَعَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَوْفِيًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُنَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَيْنِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشَّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْبَ الشَّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلٍ ذَلِكَ مَفْسُوقٌ عِنْدَ اللَّهِ وَاقْرَأُوا لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ إِلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَلَّحُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ (282)

Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah penulis menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya, maka hendaklah dia menuliskan. Dan hendaklah orang yang berhutang itu mendiktekan, dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia mengurangi sedikitpun dari padanya. Jika yang berhubungan itu orang yang kurang akalnya atau lemah (ingatannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, maka hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi laki-laki diantara kamu. Jika tidak ada (saksi) dua orang laki-laki, maka (boleh) seorang laki-laki dan dua perempuan diantara orang-orang yang kamu sukai dari para (yang ada), agar jika yang seorang lupa, maka yang seorang lagi mengingatkannya. Dan janganlah saksi-saksi itu menolak apabila dipanggil. Dan janganlah kamu bosan menuliskannya, untuk batas waktunya baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu, lebih mendekatkan kamu kepada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perdagangan tunai yang kamu jalankan diantara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak menuliskannya. Dan ambillah saksi apabila kamu berjual beli, dan janganlah penulis dipersulit dan begitu juga saksi. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sungguh, hal itu suatu kefasikan pada kamu. Dan bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu, dan Allah maha mengetahui segala sesuatu.

Muamalah yang dimaksud adalah kegiatan ekonomi, seperti: jual-beli, sewa menyewa, dan utang piutang, dan lainnya. Al-Quran seringkali menyebut bisnis dengan menggunakan kata-kata jual-beli, untung-rugi dan lainnya. Dalam Al-Quran surah At-Taubah ayat 111. إِنَّ اللَّهَ اشْتَرَىٰ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَنفُسَهُمْ وَأَمْوَالَهُمْ بِأَنْ لَهُمُ الْجَنَّةُ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَيَقْتُلُونَ وَيُقَاتَلُونَ وَعْدًا عَلَيْهِ حَقًّا فِي التَّوْرَةِ وَالْإِنْجِيلِ وَالْقُرْآنِ وَمَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ مِنْ

اللَّهُ فَاسْتَبْشِرُوا بِبَيْعِكُمُ الَّذِي بَايَعْتُمْ بِهِ وَذَلِكَ هُوَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ (111)

Sesungguhnya Allah membeli dari orang-orang mukmin, baik diri maupun harta mereka dengan memberikan surga untuk mereka. Mereka berperang di jalan Allah; sehingga mereka membunuh atau terbunuh, (sebagai) janji yang benar dari Allah di dalam Taurat, Injil, dan Al-Qur'an. Dan siapakah yang lebih menepati janjinya selain Allah? Maka bergembiralah dengan jual beli yang telah kamu lakukan itu, dan demikian itulah kemenangan yang agung.

Dalam surat At-Taubah ayat 111 Allah memberitahukan kepada hamba-hamba-Nya yang beriman bahwa Allah akan menggantikan diri dan harta hamba-Nya yang beriman jika mereka menyerahkan segalanya di jalan Allah Swt dengan pengganti surga. Setiap hamba yang ikhlas menyerahkan semuanya kepada Allah maka Allah akan mengganti keikhlasan tersebut dengan imbalan yang lebih baik dari apa yang hamba-Nya berikan.

Bisnis dalam Al-Quran baik yang terambil dari terma diatas, tidak hanya menjelaskan bisnis dalam sifat material, tetapi juga immaterial. Umat muslim sebagai pelaku bisnis harus bekerja sesuai profesionalitas dan tetap menjalankan perintah Allah Swt.

Dalam Islam, pelayanan allah berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِي ۗ

حَمِيدٌ (267)

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya, maha terpuji.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. (Ariyadi, 2018 : 15)

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayan dalam Islam adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat Al-Quran:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُلْجُوا شَعَابِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا
 آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا
 يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ
 وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (2)

Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaNya. (Al-Maidah:2).

Dalam sebuah hadits dikatakan bahwa: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (HR. Muslim). Maksud hadits di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

b. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir).

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah Swt menurunkan syariat Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal

yang menyulitkan (masyaqqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah Swt dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۗ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۗ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْكُم ۗ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ (185)

Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.

Sebagaimana sebuah hadits dari Anas bin Malik Ra, ia berkata: Rasulullah Saw bersabda yang berbunyi:

“Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan janganlah buat mereka lari”

c. Prinsip Persamaan (Musawah).

Manusia semuanya sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah.

Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadits ketika Rasulullah Saw berkhotbah pada hari kemenangan makkah, Nabi bersabda:

“Wahai manusia!, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mengagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi dua golongan: golongan yang bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah, dan golongan kafir celaka dan hina disisi Allah. Dan manusia adalah anak turunan Adam yang diciptakan dari tanah”

Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah Swt dalam Al-Qur’an:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَمُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ (13)

Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling takwa. Sungguh Allah maha mengetahui dan maha mengenal. (QS. Al-Hujurat: 13).

Dari ayat di atas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku maupun dari golongan mana individu tersebut berasal.

d. Prinsip Saling Mencintai (Mahabbah).

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur’an yang berbunyi:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُفُؤُوا إِلَّا بِحَبْلِ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلِ مِنَ النَّاسِ وَبِأَعْوَابِ بَعْضِهِمْ عَلَىٰ بَعْضِهِمُ الْمَسْكَنَةُ ۗ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقٍّ ۗ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ (112)

Mereka diliputi kehinaan dimana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah

dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para Nabi tanpa alasan yang benar. Yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas. (QS. Ali-Imran:112).

Dan juga dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik Ra:

“Tidak sempurna iman seseorang dia mencintai saudaranya seperti ia mencintai dirinya sendiri. (HR. Bukhari). Inti hadist ini adalah “perlakuan saudara anda seperti anda memperlakukan diri sendiri”

e. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin)

Sebagaimana sebuah hadits yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda:

Barangsiapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”

Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur’an dalam QS. Ali Imran:159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (159)

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.

Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar (Katsir, 2012: 233). Al-Hasan mengatakan

“Berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlak yang mulia ini”

f. Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah).

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena

agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur'an surat Al-Hujurat:10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ (10)

“Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”

Secara majazi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam al-Qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Di sebuah hadist juga disebutkan:

“Seorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya. Ia tidak boleh menzalimi dan tidak boleh membiarkannya diganggu orang lain (bahkan ia wajib menolong dan membelanya)” (Nurhadi, 2018 : 143 – 147)

Dari beberapa penjelasan di atas maka dapat dikatakan bahwa strategi pelayanan berdasarkan ekonomi Islam adalah hal yang harus dilakukan sebagai seorang petugas atau karyawan, menjalankan pelayanan berdasarkan ekonomi Islam harus sesuai dengan prinsip-prinsip dalam Islam. Perusahaan jasa dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa yang bergerak pada bidang keuangan yaitu Bank Kredit Desa di Desa Lingasari merupakan perbankan yang menetapkan pelayanan sesuai dengan kaidah Islam yaitu saling tolong menolong, memberi kemudahan, persamaan, dan kekeluargaan

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah proses yang dilakukan secara sistematis dan objektif yang melibatkan unsur penalaran dan observasi untuk menemukan, memverifikasi, dan memperkuat teori serta untuk memecahkan masalah yang muncul dalam kehidupan (Enny Radjab dan Andi Jam'an, 2017 : 3).

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono penelitian kualitatif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis yang dirumuskan berdasarkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. (Sugiyono, 2019 : 320). Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan untuk mengadakan pengamatan terhadap suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah (Irkhamiyati, 2017 : 41).

Pada penelitian ini ditandai dengan meneliti objek secara langsung yaitu mendatangi tempat untuk mendapatkan hasil yang maksimal mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabahnya pada Bank Kredit Desa di Desa Lingasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Kemudian mencari data-data yang mendukung dalam penelitian. Dalam hal ini penulis akan memfokuskan pada bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Lingasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.

Metode penelitian ini ialah menggunakan metode penelitian deskriptif, metode penelitian deskriptif adalah mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian diolah sesuai dengan fungsinya. (Sandu Siyoto, dan M. Ali Sodik, 2015 : 112). Sedangkan menurut Sugiyono Deskriptif peneliti pada saat memasuki situasi sosial tertentu sebagai obyek penelitian. Pada tahap ini peneliti belum membawa

masalah yang akan diteliti, maka peneliti melakukan penjelajah umum, dan menyeluruh, memotrait semua obyek, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan. (Sugiyono, 2019 : 302)

Jadi dalam hal ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu dengan alasan untuk menentukan dan mendapatkan pemahaman secara menyeluruh tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Desa Lingasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian jika berbentuk orang disebut dengan responden dan ada pula yang disebut dengan informan. Sebenarnya keduanya pada dasarnya adalah subjek penelitian. Hanya saja, istilah responden banyak digunakan untuk penelitian kuantitatif. Sedangkan kualitatif dengan istilah informan. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian adalah “orang dalam” pada latar belakang penelitian yang menjadi sumber informasi. (Rahmadi, 2011: 61). Dalam hal ini subjek penelitian ialah responden yang dianggap memiliki pengetahuan dengan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian yaitu Teller Bank Kredit Desa Lingasari, *funding officer* Bank Kredit Desa Lingasari sebagai hal utama dalam melakukan pelayanan yang dilakukan dan sebagai individu yang melaksanakan strategi pelayanan kepada nasabah secara langsung.

Objek penelitian ialah variabel yang akan diteliti oleh penulis, objek dari penelitian ini adalah berkaitan dengan strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Lingasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.

C. Sumber Data

Untuk menghasilkan suatu data pada penelitian yang baik dan mendapatkan data yang akurat, maka penulis menggunakan :

1. Sumber Primer

Data primer menurut Bungin, data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. (Rahmadi, 2011 : 70). dalam hal ini peneliti

memperoleh data langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan, yang terdiri atas: jumlah Nasabah BKD di Kecamatan Kembaran 2018-2020, jumlah dana Pencairan dan kredit macet BKD di Kecamatan Kembaran tahun 2019-2020 data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan. Dalam penelitian ini informasi diperoleh dari teller yaitu Mba Rachmawati Ayun Purnama, *funding officer* yaitu Mas Dwi Eka Ari Romadi dan nasabah pinjaman serta nasabah simpanan.

2. Sumber Sekunder

Data sekunder menurut Bungin, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. (Rahmadi, 2011 : 70). Penelitian ini bersumber dari buku-buku, internet, jurnal, skripsi, gambar dan lainnya, yang berhubungan dengan penelitian.

D. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Linggasari, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas. Dimana lokasi ini ialah lokasi yang menarik untuk diteliti sebab Bank Kredit Desa di sini lebih mempunyai nasabah yang banyak baik simpanan maupun pinjaman dari Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran, serta lokasi Bank Kredit Desa disini dikelilingi oleh BPR, BMT, Koperasi dan Bank BRI tidak seperti Bank Kredit Desa di Kecamatan Kembaran. Penelitian ini dilakukan mulai 20 Mei 2021 sampai 20 Juli 2021.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Menurut Nasution (1998) observasi ialah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat

canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas. (Sugiyono, 2019 : 297)

Dalam penelitian ini peneliti perlu mengunjungi lokasi untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan peneliti dalam rangka melengkapi data yang tidak diperoleh dalam wawancara.

2. Wawancara

Wawancara merupakan temuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2019 : 304).

Dalam penelitian ini peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait seperti: Petugas Bank Kredit Desa (Di Desa Linggasari, Desa Karangasari dan Desa Ledug, nasabah pinjaman dan nasabah tabungan. Untuk mempermudah dalam proses wawancara, peneliti membuat wawancara yang memuat garis-garis pokok pertanyaan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan pada saat studi pendahuluan dan penelitian

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2019 : 314)

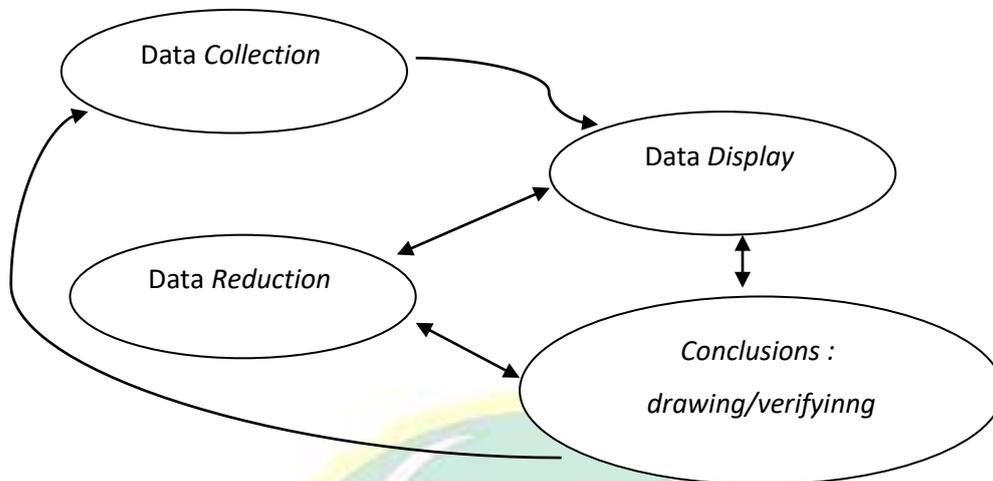
Dalam penelitian ini peneliti perlu dokumentasi seperti gambar, dokumen, catatan sebagai pendukung serta menambah bukti penelitian yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data (Miles and Huberman)



Sumber : Sugiyono, 2019

Bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu :

1. *Data Collection* (pengumpulan data)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak

2. *Data Reduction* (reduksi data)

Merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. *Data Display* (penyajian data)

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phice card, pictogram dan sejenisnya

4. *Conclusion Drawing / Verification*

Merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. (Sugiyono, 2019 : 322)

Dalam penelitian ini analisis dilakukan untuk mengetahui strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Lingasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas, dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan tentang keadaan suatu kelompok tertentu untuk menganalisis dan menyajikan fakta-fakta dalam penelitian secara sistematis dan akurat yang kemudian mengkaitkan dengan suatu teori yang memiliki hubungan dengan suatu permasalahan sehingga dapat memperoleh suatu kesimpulan dalam penelitian untuk memecahkan suatu masalah.

G. Uji Keabsahan Data

Menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu yang utama adalah uji kredibilitas data. Untuk menguji kredibilitas suatu data diperlukan beberapa langkah diantaranya :

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data hasil penelitian kualitatif antara lain dengan perpanjang pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dan member check.

a. Perpanjang pengamatan

Peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Oleh sebab itu, terlebih dahulu peneliti menyerahkan surat permohonan penelitian agar peneliti mendapat sambutan yang baik dari awal hingga akhir penelitian.

b. Trianggulasi

Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

1) Trianggulasi sumber

Mengecek data melalui beberapa sumber yang telah diperoleh

2) Trianggulasi Teknik atau cara

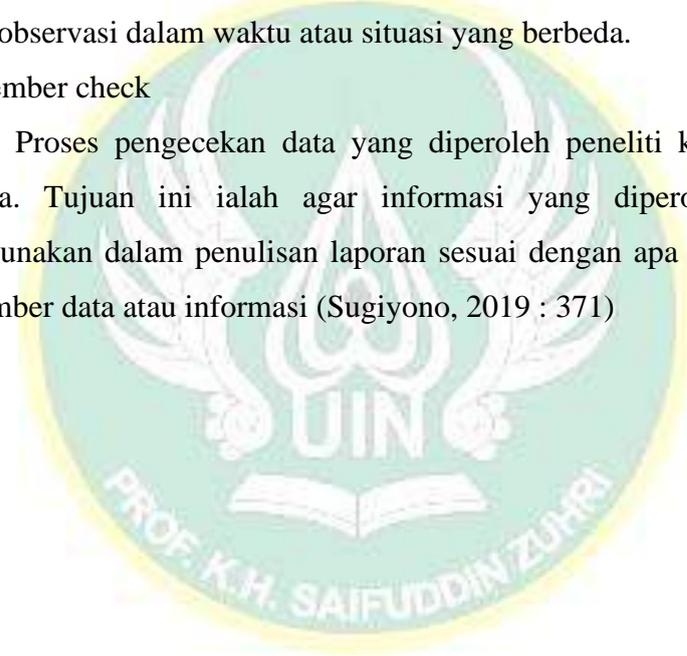
Dilakukan peneliti untuk mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan cara berbeda.

3) Trianggulasi waktu

Dilakukan peneliti dengan cara mengecek data dengan wawancara, observasi dalam waktu atau situasi yang berbeda.

c. Member check

Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan ini ialah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informasi (Sugiyono, 2019 : 371)



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Wilayah Kabupaten Banyumas

Wilayah Kabupaten Banyumas terletak di sebelah barat daya dan bagian dari provinsi Jawa Tengah. Terletak di antara garis bujur timur $108^{\circ} 39'17''$ sampai $109^{\circ} 27' 15''$ dan di antara garis lintang selatan $7^{\circ} 15'05''$ sampai $7^{\circ} 37'10''$ yang berarti berada di belahan selatan garis khatulistiwa. Batas-batas Kabupaten Banyumas adalah :

- a. Sebelah utara: Gunung Slamet, Kabupaten Tegal dan Kabupaten Pemasang.
- b. Sebelah selatan: Kabupaten Cilacap
- c. Sebelah barat: Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Brebes
- d. Sebelah timur: Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Kebumen dan Kabupaten Banjarnegara

Luas wilayah Kabupaten Banyumas sekitar $1.327,60 \text{ km}^2$ atau setara dengan $132.759,56 \text{ ha}$, dengan keadaan wilayah antara daratan dan pegunungan dengan struktur pegunungan terdiri dari sebagian lembah sungai serayu untuk tanah pertanian, sebagian dataran tinggi untuk pemukiman dan pekarangan, dan sebagian pegunungan untuk perkebunan dan hutan tropis terletak di lereng gunung slamet sebelah selatan.

Bumi dan kekayaan Kabupaten Banyumas masih tergolong potensial karena terdapat pegunungan slamet dengan ketinggian puncak dari permukaan air laut sekitar 3.400m dan masih aktif. Kabupaten Banyumas memiliki iklim tropis basah karena terletak di belahan selatan khatulistiwa. Demikian juga karena terletak di antara lereng pegunungan jauh dari permukaan pantai atau lautan maka pengaruh angin laut tidak begitu tampak, namun dengan adanya dataran rendah yang seimbang dengan pantai selatan angin hampir nampak bersimpangan antara pegunungan dengan lembah dengan tekanan rata-rata antara 1.001 mbs ,

dengan suhu udara berkisar antara 21,4°C - 30,9°C. (<https://perkim.id/pofil-pkp/profil-kabupaten-kota/profil-perumahan-dan-kawasan-permukiman-kabupaten-banyumas/2/,%202020>)

2. Kondisi Geografis Desa Linggasari

Secara administrasi Desa Linggasari termasuk dalam wilayah Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas terletak di sebelah utara Kecamatan dan berada di daerah timur Kabupaten Banyumas. Dari ibu kota Kecamatan Kembaran, Desa Linggasari berjarak 1,25 km. Yang dapat ditempuh dengan angkutan pedesaan umum dalam 15 menit, namun sampai saat ini belum adanya transportasi umum yang langsung melewati kantor kecamatan dalam satu kali jalan, sedangkan Desa Linggasari dari pusat Kabupaten Banyumas berjarak sekitar 10 km, waktu tempuh menuju ibu kota Kabupaten sekitar 30 menit. Desa Linggasari terdiri dari 3 kadus yaitu kadus I berada di sebelah timur terbagi menjadi 2 rw dan 13 rt, kadus II berada di tengah desa terbagi menjadi 2 rw dan 12 rt, sedangkan kadus III di sebelah barat Desa Linggasari yang merupakan jalur jalan utama antar kabupaten yang terdiri dari 2 rw dan 11 rt disini juga terdapat beberapa grumbul kecil diantaranya: Grumbul Dukuh Ceger, Bak, Karangmiri, Karang Gedang, Grumbul Bakung dan Nalagati. Batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara : Desa Karangcegak, Desa Karang Turi
- b. Sebelah selatan : Desa Purbadana, Desa Kembaran
- c. Sebelah barat : Desa Karangsari, Desa Bantarwuni
- d. Sebelah timur : Desa Sambeng Kulon

Desa Linggasari memiliki konfigurasi berupa dataran sedang dengan ketinggian antara 40 - 150 m di atas permukaan laut (dpl) atau sekitar 73,6 mdpl, sedangkan suhu di Desa Linggasari masih dalam batas normal yaitu sekitar 26°C - 28°C. (Desa Linggasari, 2021)

3. Profil Bank Kredit Desa

BKD dirintis oleh seorang Asisten Residen di Purwokerto yang bernama *de Wolf Van Waterrode* dengan mendirikan 250 buah lumbung

Desa pada tahun 1897 dengan tujuan untuk mengurangi ijon, rentenir, gadaai gelap dan kegiatan lain yang serupa.

Pada awalnya pendiriannya, modal BKD berasal dari zakat, sumbangan penduduk dan simpanan dari sebagian hasil panen padi. Karena terdapat zakat sebagai unsur modal, maka kecuali Kepala Desa yang menjadi tokoh sentral di BKD sebagai ketua, maka dalam menjalankan usahanya pegawai desa urusan agama ditunjuk sebagai salah satu pengurus BKD

Dalam perkembangannya karena zakat dianggap tidak sesuai bila dijadikan modal BKD dan agar BKD dapat berkembang lebih baik maka pada tahun 1903, zakat dan peran pegawai urusan agama dihilangkan dan digantikan dengan tenaga khusus administrasi BKD yang disebut “Kometir Lumbang”

Pengawasan BKD mula-mula dilakukan oleh pamong praja dan pegawai urusan agama kecamatan, namun karena kurangnya keadilan dan kejujuran, pengawasan yang dilakukan tidak mampu mencegah terjadinya kecurangan-kecurangan. Oleh karena itu mulai 1904 diadakan tenaga pengawas khusus yang disebut “Mantri Lumbang” dan BKD menjadi urusan pemerintah pusat dengan dibentuknya “*Islandesh Landbouw Credietwezen*” (Inspektur Perkreditan Tani Rakyat) yang dipimpin oleh Carpentier Alting.

Setahun kemudian (1905) mulailah didirikan Bank Desa di daerah Purwokerto dengan memperkenalkan simpanan wajib yaitu simpanan yang dikaitkan dengan pinjaman untuk mendorong kebiasaan masyarakat menabung guna pemenuhan keperluan lebaran.

4. Visi dan Misi Bank Kredit Desa

Visi :

Sebagai basis pengembangan ekonomi desa di kawasan perdesaan dan sebagai lembaga ekonomi antar desa yang berbasis pada kerjasama desa

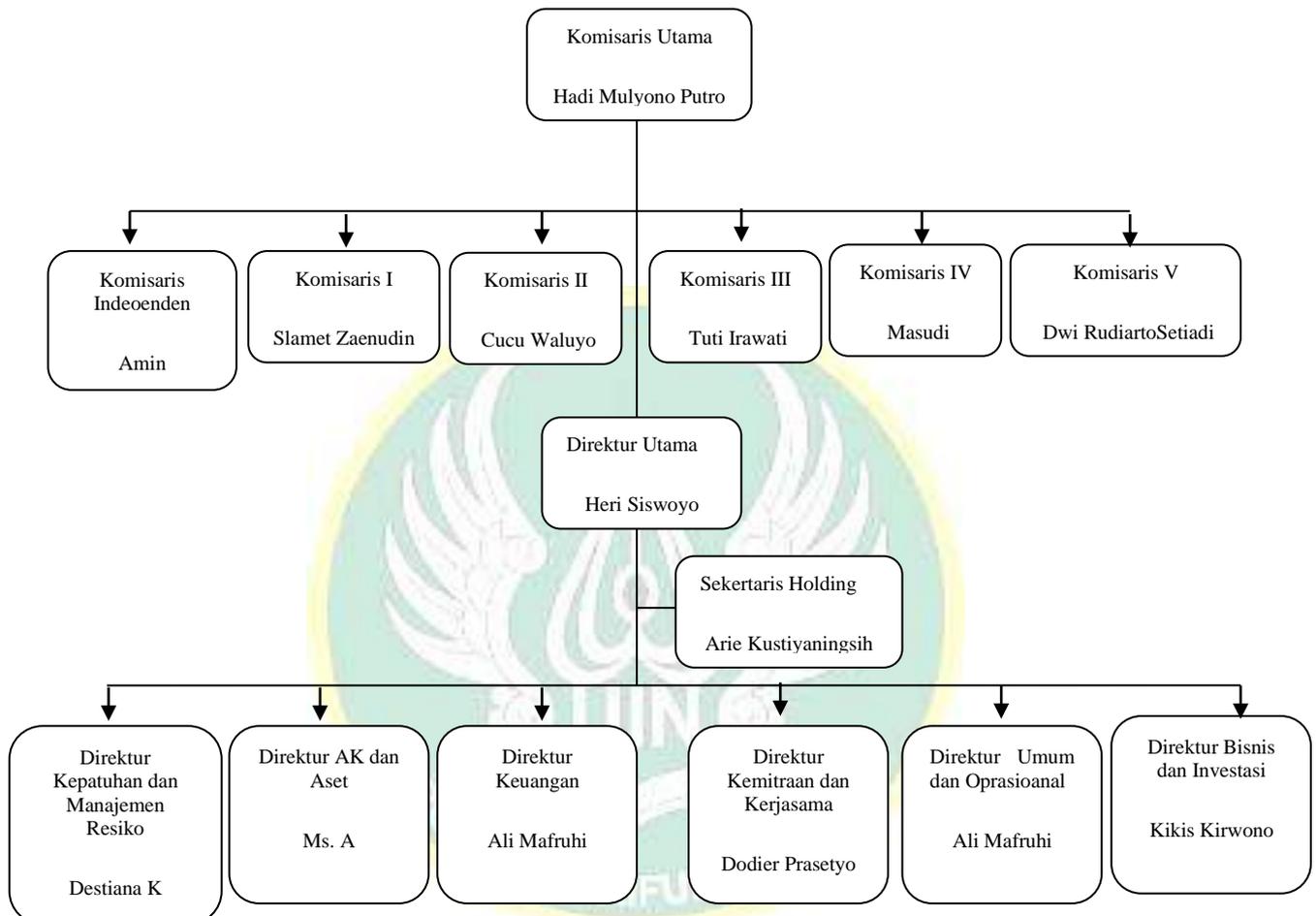
Misi :

Menjadi wadah dan patron yang menyatukan sekaligus melindungi banyak

pelaku ekonomi kecil, menjadi bisnis yang lebih besar, tanpa harus mendominasi usaha yang sudah berkembang.

5. Struktur Manajemen Bank Kredit Desa

Gambar 4.1 Struktur Manajemen Bank Kredit Desa



Sumber: Bank Kredit Desa, 2021

Tanggung Jawab :

a. Komisaris Utama :

- 1) Melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurus, jalannya pengurus pada perusahaan yang dilakukan direksi
- 2) Meneliti dan menelaah laporan tahunan yang disiapkan oleh direksi serta menandatangani laporan tersebut
- 3) Melaksanakan kepentingan perusahaan
- 4) Membentuk komite-komite lain selain komite audit jika dianggap

perlu dengan memperhatikan kemampuan perusahaan

b. Komisaris Independen :

- 1) Pengawasan terhadap perusahaan
- 2) Pengawasan terhadap komisaris lainnya dalam menjalankan pengawasan yang baik dan benar terhadap kinerja direktur perusahaan
- 3) Memastikan sesuatu anggaran, pembagian tugas, pembagian jadwal dll kepada komisaris.

c. Komisaris I, II, III, IV, V :

- 1) Melakukan pengawasan terhadap pengelolaan operasional dengan direksi
- 2) Memberikan nasihat direksi
- 3) Melakukan kunjungan untuk melihat langsung perusahaan
- 4) Memberikan persetujuan atas pemberian dana pinjaman tambahan kepada nasabah

d. Direktur Utama :

- 1) Memimpin dan bertanggung jawab menjalankan perusahaan
- 2) Bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin dihadapi
- 3) Menentukan, merumuskan dan memutuskan sebuah kebijakan
- 4) Merencanakan, mengembangkan dan mengelola sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan
- 5) Menyusun dan menetapkan berbagai strategi untuk pencapaian visi dan misi
- 6) Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan menjadi perwakilan dalam hubungan kerjasama

e. Sekretaris Holding :

- 1) Membuat catatan atau jadwal pertemuan
- 2) Menerima tamu
- 3) Mengurus surat masuk dan surat keluar
- 4) Menyiapkan pertemuan

f. Direktur Kepatuhan dan Manajemen Resiko :

- 1) Memantau dan mematuhi setiap perkembangan peraturan OJK dan

peraturan perundang-undangan lain yang relevan dengan kegiatan usaha

- 2) Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan kepada unit kerja sesuai perundang-undangan
- 3) Memastikan masing-masing unit kerja sudah melakukan penyesuaian intern dengan peraturan perundang-undangan
- 4) Melakukan identifikasi, pengukuran, *monitoring*, dan pengendalian terhadap resiko
- 5) Melakukan tindakan pencegahan agar kebijakan dan keputusan yang diambil direksi tidak menyimpang dengan peraturan perundang-undangan

g. Direktur AK dan Aset :

- 1) Membantu membuat perencanaan baik yang bersifat administrasi maupun bersifat pengembangan
- 2) Membuat progres setiap semester tentang berbagai kegiatan yang telah, akan dan sedang dilakukan khususnya pada bidang pengembangan, pemeliharaan tenaga kerja, dan pengelolaan sarana dan prasarana
- 3) Melakukan koordinasi dengan unit-unit kerja
- 4) Berwenang mengadakan rapat koordinasi dengan staf karyawan
- 5) Berwenang melakukan pengelolaan penggunaan ruang publik di lingkungan

h. Direktur Keuangan :

- 1) Bertanggung jawab terhadap kinerja keuangan
- 2) Bertanggung jawab membuat laporan keuangan
- 3) Menyusun strategi dan meningkatkan pertumbuhan keuangan
- 4) Meminimalisir resiko keuangan yang mungkin merugikan

i. Direktur Kemitraan dan Kerjasama :

- 1) Menjalin kerjasama dengan desa lain
- 2) Melakukan pendampingan
- 3) Melakukan kerjasama kemitraan dengan desa lain

4) Melakukan program kemitraan

j. Direktur Umum dan Operasional :

- 1) Membantu tugas-tugas direktur utama
- 2) Bertanggung jawab terhadap seluruh proses operasional
- 3) Menyusun strategi dalam pemenuhan target
- 4) Mengecek, mengawasi dan menentukan semua kebutuhan dan proses operasional
- 5) Merencanakan, menentukan, mengawasi, mengambil keputusan serta melakukan koordinasi dalam hal keuangan untuk kebutuhan operasional
- 6) Mengawasi seluruh karyawan dan memastikan jalannya tugas-tugas sesuai dengan yang diperintahkan

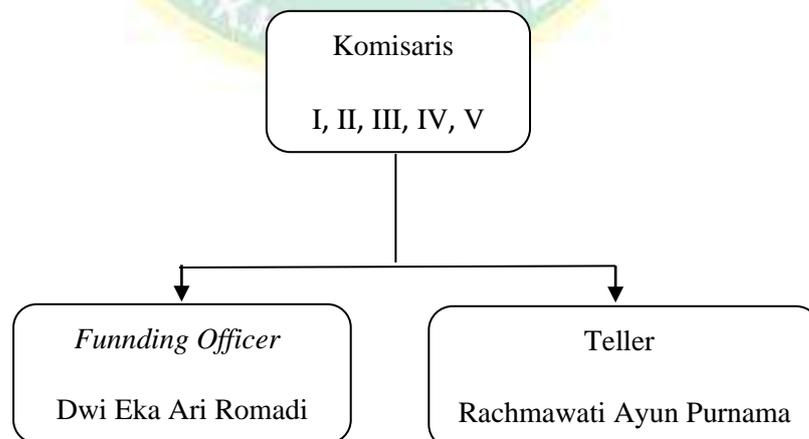
k. Direktur Bisnis dan Investasi

- 1) Mengelola aset nasabah
- 2) Memutuskan instrumen investasi mana yang dibeli
- 3) Memutuskan kapan instrumen dijual atau dilepas
- 4) Melaporkan kondisi aset nasabah secara harian

6. Struktur Organisasi Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

Gambar 4.2

Bagan Organisasi Bank Kredit Desa di Desa Linggasari



Sumber: Bank Kredit Desa Desa Linggasari, 2021

Tanggung Jawab :

a. Komisaris I, II, III, IV, V :

- 1) Melakukan pengawasan terhadap pengelolaan operasional dengan direksi
- 2) Memberikan nasihat direksi
- 3) Melakukan kunjungan untuk melihat langsung perusahaan
- 4) Memberikan persetujuan atas pemberian dana pinjaman tambahan kepada nasabah

b. Funding Officer :

- 1) Merangkap sebagai Customer Service di lapangan maupun di kantor
- 2) Melakukan promosi produk-produk bank
- 3) Melakukan pelayanan jemput bola
- 4) Membuat dan Memberikan laporan setelah melakukan kegiatan di lapangan

c. Teller :

- 1) Merangkap sebagai customer service pada saat *funding officer* kelapangan
- 2) Update transaksi di sistem
- 3) Memberikan tanda bukti setoran kepada nasabah
- 4) Melakukan pemeriksaan kas
- 5) Memproses transaksi nasabah
- 6) Cek data nasabah
- 7) Identifikasi kesalahan transaksi
- 8) Melakukan tugas administrasi bank

7. Produk-produk yang ditawarkan

Adapun beberapa produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah sebagai berikut :

a. Produk Tabanas BKD

- 1) Pembukaan rekening awal Rp 50.000
- 2) Batas minimal setoran tabungan rendah
- 3) Biaya administrasi ringan

- 4) Jasa bunga tabungan yg kompetitif
- b. Produk Deposito BKD
 - 1) Jasa bunga menguntungkan
 - 2) Biaya administrasi ringan
 - 3) Dapat dijadikan agunan kredit
- c. Kredit BKD (Pinjaman)

B. Strategi Pelayanan Teller dan Funding Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

Strategi adalah bagaimana cara mencapai tujuan perusahaan dan bagaimana caranya untuk mencapai misi organisasi dan visi strategis. Pembuatan strategi adalah tentang bagaimana mencari target-target, bagaimana bersaing dengan para kompetitor, bagaimana mencapai keunggulan bersaing yang berkepanjangan, bagaimana membuat visi strategis manajemen sebagai sebuah kenyataan bagi suatu perusahaan. (Mochammad Ammar Faruq dan Indrianawati Usman, 2014).

Paimin Napitupulu mendefinisikan pelayanan sebagai “Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut. (Verryza Agridita Taufana, 2014).

Maka, strategi pelayanan pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari merupakan upaya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah, tidak sekedar memberikan pelayanan yang optimal saja, namun strategi pelayanan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari juga suatu usaha untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan yaitu sebagai basis pengembangan ekonomi desa di kawasan perdesaan dan sebagai lembaga ekonomi antar desa yang berbasis pada kerjasama desa. Serta menjadi wadah dan patron yang menyatukan sekaligus melindungi banyak pelaku ekonomi kecil, menjadi bisnis yang lebih besar, tanpa harus mendominasi usaha yang

sudah berkembang. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari telah berperan baik dalam meningkatkan citra perusahaan dengan memberikan sebuah pelayanan yang optimal kepada nasabah karena tanggung jawab yang telah ditetapkan diterapkan dengan baik.

Kegiatan strategi pelayanan bertujuan untuk menarik perhatian calon nasabah agar menjadi nasabah di Bank Kredit Desa dan menjalin hubungan baik dengan nasabah dalam mempertahankan nasabah yang sudah ada. Seperti yang disampaikan oleh Mas Dwi Eka Ari Romadi selaku *funding officer* Bank Kredit Desa di Desa Linggasari bahwa, dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa terhadap pelayanan yaitu selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan, memberikan solusi terbaik, menepati janji kepada nasabah dan memberikan rasa empati kepada nasabah. Hal tersebut dilakukan untuk menjalin hubungan baik dengan nasabah dan calon nasabah yang nantinya dapat meningkatkan jumlah nasabah. Karena memberikan pelayanan yang baik adalah hal penting dalam bisnis terutama pada bisnis perbankan. Dengan memberikan pelayanan yang baik serta menimbulkan rasa puas dari nasabah itu sendiri merupakan point tambah bagi Bank Kredit Desa.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan yang baik yang telah dilakukan oleh Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak hanya sekedar memberikan pelayanan saja, akan tetapi pelayanan sendiri dapat memberikan kemudahan, mendengarkan nasabah, menerima segala kritik dan saran nasabah dan selalu mengoreksi segala pelayanan yang telah dilakukan. Bahkan Bank Kredit Desa ini memberikan pelayanan dengan mudah yaitu pelayanan menggunakan sistem jemput bola bagi nasabah simpanan dan nasabah pinjaman. Berikut beberapa hal yang penulis bahas dalam tulisan ini :

1. Strategi pelayanan yang dilakukan teller dan funding officer terhadap Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam meningkatkan jumlah nasabah

Adapun usaha yang telah dilakukan oleh Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam memberikan pelayanan yang optimal, yang menjadikan

Bank Kredit Desa di Desa Linggasari lebih unggul dalam jumlah nasabahnya dari Bank Kredit Desa lainnya yang berada di satu Kecamatan Kembaran. Bahkan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari berada di lingkup Desa serta dikelilingi oleh pesaing-pesaing dalam unit usaha keuangan lainnya yaitu BPR, Bank BRI, BMT, dan Koperasi. Namun Bank Kredit Desa di Desa Linggasari lebih unggul dalam jumlah nasabahnya. Tentunya Bank Kredit Desa di Desa Linggasari memiliki strategi pelayanan yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah nasabahnya yaitu:

a. *Compliance* (Kepatuhan)

Compliance (Kepatuhan) merupakan strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank Kredit Desa di Desa Linggasari. Adanya strategi ini mengarahkan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan untuk terciptanya keharmonisan hubungan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dengan nasabahnya. Kepatuhan petugas Bank Kredit Desa dalam melakukan pelayanan telah tertera pada peraturan yang tertulis dan harus dilakukan pada tiap-tiap petugas, berupa kepatuhan petugas hadir tepat waktu ke kantor, kepatuhan petugas melakukan pelayanan dalam sistem jemput bola yaitu berkunjung ke rumah nasabah, kepatuhan dalam penampilan serta berpakaian dll.

Kepatuhan petugas Bank Kredit Desa di Desa Linggasari untuk hadir ialah tiga puluh menit sebelum waktu pelayanan dilakukan yaitu pada pukul 07.30 wib dan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari buka pada pukul 08.00, petugas diwajibkan absensi menggunakan fingerprint dengan adanya fingerprint petugas tidak dapat membohongi untuk memanipulasi data absensi. Sedangkan kepatuhan pada pelayanan sistem jemput bola petugas Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak dapat ditentukan dengan sendiri akan tetapi ditentukan berdasarkan waktu yang telah nasabah berikan, sebab nasabah tidak selalu berada di rumah dan memiliki kesibukan yang berbeda-beda. Dalam kepatuhan penampilan ialah petugas Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

memberikan penampilan yang rapi sebab kerapian sangat menentukan nasabah untuk selalu ingin berkunjung, penampilan pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari diwajibkan untuk berpenampilan sopan dan menutup aurat sebab Bank Kredit Desa di Desa Linggasari berada di lingkup pedesaan dan melayani masyarakat desa. (Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Eka Ari Romadi selaku *funding officer* BKD di Desa Linggasari, 20 Mei 2021).

b. *Reliability* (Kehandalan)

Strategi ini diharapkan agar petugas Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dapat membantu nasabah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, hal ini sesuai dengan ungkapan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* Bank Kredit Desa bahwa:

“Sebagai salah satu perusahaan jasa keuangan, kami sangat menyadari bahwa pelayanan ialah dasar agar perusahaan dapat tumbuh secara maksimal dan berkesinambungan, sehingga sesuai dengan komitmen Bank Kredit Desa di Desa Linggasari ialah dengan membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah dengan standar pelayanan perbankan melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif, komitmen tersebut berarti dalam konsep pelayanan nasabah berbasis pada nilai-nilai perusahaan.” (Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* BKD di Desa Linggasari, 09 Juli 2021)

Maka, adanya kerjasama yang terjadi di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari. Untuk terjalinnya kerjasama yang baik, pihak Bank Kredit Desa secara rutin melakukan beberapa kegiatan untuk petugasnya, seperti mengadakan pelatihan.

Menurut Mba Rachmawati Ayun Purnama, selaku Teller Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

“Kami, selalu melakukan pelatihan yang diadakan Bank Kredit Desa di pusat yang dilakukan setiap tiga bulan sekali atau bahkan satu bulan sekali, pelatihan itu dilakukan pada dasarnya Bank Kredit Desa pada mulanya lebih menggunakan transaksi manual dan pada saat ini transaksi menggunakan alat bantu, yang menjadikan petugas wajib memahami kegunaan alat bantu di Bank Kredit Desa” (Berdasarkan wawancara dengan Mbak Rachmawati Ayun Purnama, selaku teller BKD di Desa Linggasari, 24 Juni

2021).

Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam memberikan upaya pelayanan yang prima maka Bank Kredit Desa selalu memberikan solusi seketika itu tidak menunggu-nunggu waktu yang menjadikan nasabah tersebut menunggu jawaban pasti bahkan membuat nasabah tidak percaya lagi. Sehingga, Bank Kredit Desa di Desa Linggasari berusaha untuk handal dalam menjawab keluhan para nasabahnya demi kenyamanan bersama.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Usaha Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam melakukan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu pihak Bank Kredit Desa di Desa Linggasari secara langsung petugas memberikan solusi kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* yang menyatakan :

“Pelayanan yang dilakukan di Bank Kredit Desa yaitu kami selalu tanggap dalam memberikan solusi nasabah dengan memberikan solusi yang tepat, memberikan solusi seketika itu juga sehingga nasabah tidak menunggu jawaban dari petugas di kemudian hari.” (Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* BKD di Desa Linggasari, 09 Juli 2021).

Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan menggunakan strategi ini untuk memberikan kemampuan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dalam melakukan pelayanan upaya Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tentunya terlibat beberapa masalah yang terjadi. Maka, hubungan bank dengan nasabah ialah hubungan atas kepercayaan. Masalah yang terjadi pada bank memang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabahnya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabah. Maka, nasabah akan senantiasa setia dengan bank tersebut. Hal tersebut merupakan prinsip pelayanan pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari.

Bank Kredit Desa dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu pemberian pelayanan berupa pemberian jaminan kecepatan dalam pencairan dana nasabah yaitu 4 sampai 7 hari. Hal tersebut dilihat berdasarkan catatan-catatan nasabah di sebelumnya bagi nasabah lama. Sedangkan bagi nasabah baru Bank Kredit Desa memberikan jaminan pencairan selama 7 hari hal tersebut juga berdasarkan kecepatan calon nasabah dalam melengkapi berkas-berkas.

Selain jaminan kecepatan pencairan Bank Kredit Desa juga memberikan jaminan kemudahan terhadap nasabah untuk memperoleh pinjaman yaitu hanya mengisi formulir yang disediakan dan menyerahkan beberapa persyaratan tanpa petugas melakukan survei seperti bank pada umumnya, sehingga nasabah dapat menerima pinjaman secara mudah. Selain jaminan tersebut Bank Kredit Desa di Desa Linggasari juga memberikan jaminan berupa asuransi bagi nasabah yang menginginkan pencairan dananya mulai dari Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp 50.000.000. Jaminan tersebut dilakukan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yaitu guna mengantisipasi kejadian yang tidak diinginkan nasabah dan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari kedepannya. (Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Eka Ari Romadi selaku *funding officer* BKD di Desa Linggasari, 24 Mei 2021).

e. *Empathy* (Empati)

Pelayanan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari harus meyakinkan nasabah bahwa Bank Kredit di Desa Linggasari peduli terhadap nasabahnya. Kepedulian petugas yang nantinya dapat meningkatkan kepercayaan nasabah bahwa Bank Kredit Desa di Desa Linggasari adalah pilihan terbaik. Sikap peduli diterapkan oleh Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dilihat berdasarkan perspektif nasabah. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari senantiasa memahami kondisi nasabah, baik bersifat esensial maupun emosional. Sebab, dengan mengetahui kondisi nasabah seorang petugas berada diposisi yang lebih baik dalam

menciptakan sebuah ikatan emosional.

Menurut Mba Rachmawati Ayun Purnama, selaku teller di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari :

“Kita sebagai petugas Bank Kredit Desa yang setiap harinya *berhadapan* dengan banyak orang atau banyak nasabah yang memiliki karakter berbeda-beda. Yang menjadikan kita harus bersikap sabar dalam menghadapi situasi seperti itu. Selain itu kita juga harus mampu merespon ketidak sabaran nasabah dengan baik dan sesuai apa yang mereka inginkan. Kami senantiasa berusaha untuk merangkul dan menjalin hubungan yang lebih dekat dengan nasabah agar lebih berkesinambungan, yang nantinya akan merekomendasikan ke yang lainnya. Selain itu kami selalu berusaha untuk mengetahui kondisi nasabah, sehingga kami tidak bisa memaksakan nasabah untuk mengangsur di waktu yang tidak memungkinkan” (Berdasarkan wawancara dengan Mbak Rachmawati Ayun Purnama, selaku teller BKD di Desa Linggasari, 21 Juni 2021)

Keberhasilan petugas Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam melakukan pelayanan dikarenakan pemahaman yang dihadapkan dengan keinginan nasabah. Mereka harus tahu apa yang diharapkan nasabah. Hal tersebut telah ada pada standar operasional perusahaan, tapi mereka diharapkan untuk mampu melakukan lebih.

f. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Strategi ini berkaitan dengan aspek fisik, seperti kemampuan bank menyediakan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan, misalnya kinerja petugas, kantor pelayanan, *phone banking* atau *call center*, kebersihan dan kerapian kantor dan karyawan, penataan eksterior dan interior kantor yang baik, ruang tunggu, dan busana karyawan.

Pelayanan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak hanya sekedar pada perilaku petugas pelayanan. Segala bentuk fisik juga dapat mempengaruhi penilaian nasabah. Semisal kantor pelayanan yang terlihat kumuh, wc yang tampak kotor, pakaian petugas yang tidak rapi dan bersih, meja pelayanan yang berantakan hal tersebut membuat nasabah tidak merasa nyaman. Oleh karena itu petugas Bank Kredit Desa di Desa Linggasari sangat peduli bahwa lingkungan fisik di

sekitarnya ialah cerminan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

Sistem jemput bola merupakan unsur pelayanan yang sangat mendasar dalam mencapai suatu proses komunikasi yang efektif. Pada dasarnya pelayanan sistem jemput bola ialah untuk memudahkan nasabah dalam menerima pelayanan dan mendekatkan serta memperkenalkan Bank Kredit Desa di masyarakat.

Bank Kredit Desa di Desa Linggasari sebagai perusahaan jasa keuangan menggunakan strategi jemput bola sebagai suatu cara mendekatkan diri dengan nasabahnya. Hal tersebut sesuai dengan ucapan Mas Dwi Ari Romadi selaku *funding officer*, yaitu :

“Strategi jemput bola merupakan salah satu cara agar Bank Kredit Desa di Desa Linggasari lebih cepat dikenal masyarakat setempat dengan melakukan pelayanan datang kerumah, pelayanan datang ke rumah berupa pelayanan pinjaman dan pelayanan simpanan. Hal tersebut guna memudahkan masyarakat tanpa harus datang ke kantor, serta secara tidak langsung memperkenalkan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari melalui nasabah lama” (Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* BKD di Desa Linggasari, 13 Juli 2021).

Untuk dapat dikenal luas dan diterima di tengah masyarakat, Bank Kredit Desa di Desa Linggasari terus melakukan pendekatan kepada nasabah dan calon nasabah, yang bertujuan untuk dapat terjalin hubungan sentimen. Salah satu cara yang efektif ialah dengan memaksimalkan pelayanan sistem jemput bola, dengan cara seperti itu Bank Kredit Desa di Desa Linggasari akan bersentuhan secara langsung dengan masyarakat luas. Agar masyarakat lebih aktif berhubungan dengan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari, Bank Kredit Desa di Desa Linggasari memberikan tanda mata kepada nasabah yang senantiasa setia bertransaksi di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari, pemberian tanda mata tersebut tidak diketahui oleh nasabah.

2. Budaya Kerja Pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

Jalanan hubungan antara nasabah dan petugas harus dikendalikan guna terciptanya ikatan yang baik terhadap sesama. Hal ini dapat memberikan suatu harapan bahwa setiap perusahaan dapat berkembang

searah dengan yang diinginkan karena adanya partisipasi aktif seluruh petugas. Namun hanya dapat terjadi bila petugas memiliki persepsi dan pemahaman yang sama tumbuh dan maju.

Budaya kerja Bank Kredit Desa di Desa Linggasari adalah “PRINSIP 96” yang merupakan tuntunan perilaku insan BKD. Dimana budaya kerja Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yaitu 9 (sembilan) nilai budaya kerja yaitu profesionalisme, integritas, komitmen, ketepatan, kecepatan, kearifan, orientasi pelanggan, perbaikan tiada henti, serta keterbukaan dan 6 (enam) nilai perilaku utama insan BKD yaitu meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik, jujur, tulus dan ikhlas, disiplin, konsisten dan bertanggung jawab, memberikan pelayanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis, senantiasa melakukan penyempurnaan serta kreatif dan inovatif serta penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan adanya budaya kerja Bank Kredit Desa agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas kepada nasabah.

a. Shidiq (kejujuran)

Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya telah menerapkan budaya kerja yang harus dilaksanakan yaitu prinsip 96. Berdasarkan prinsip 96 Bank Kredit Desa dalam melakukan pelayanan memberikan hasil terbaik, jujur, tulus dan ikhlas. Kejujuran merupakan hal utama untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah bahwasannya Bank Kredit Desa di Desa Linggasari harus bersikap jujur.

Upaya kejujuran yang diterapkan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari ialah jujur dalam menjelaskan produk-produk yang ada, melakukan transaksi pembayaran yang jujur tidak adanya uang yang disembunyikan sehingga nasabah tidak merasakan uang yang kurang atau melebihi angsuran pinjaman nasabah. seperti yang diungkapkan oleh Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* Bank Kredit Desa di Desa Linggasari:

“Apabila nasabah mengalami komplain mengenai transaksi.

Sebelumnya kami telah memerintahkannya untuk mengecek buku transaksi terlebih dahulu. Apabila sewaktu-waktu pada buku nasabah mengalami kesalahan maka nasabah wajib memberikan komplain kepada pihak Bank Kredit Desa yang nantinya kami akan memberikan pembenaran dengan memberikan bukti transaksi yang telah diinput pada alat bantu. Alhamdulillah selama ini nasabah tidak ada yang komplain jika uang itu kurang atau lebih” (Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* BKD di Desa Linggasari, 06 Juli 2021).

b. Istiqomah

Pada prinsip Bank Kredit Desa, petugas harus konsisten dan bertanggung jawab kepada nasabahnya. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam melaksanakan prinsip 96 tersebut dalam konsep konsisten ialah mengatakan hal yang sama kepada nasabah satu dengan lainnya. seperti yang diungkapkan Mba Rachmawati Ayun Purnama, selaku Teller Bank Kredit Desa di Desa Linggasari bahwa :

“Dalam melayani nasabah, kita tidak memandang jabatan, tahtha ataupun yang lainnya. Untuk pelayanan kita menerapkan mereka yang cepat mereka yang terlebih dahulu kami layani tidak ada kata mereka adalah pimpinan, saudara, keluarga kita tetap melayani berdasarkan sama rata dan sama rasa” (Berdasarkan wawancara dengan Mbak Rachmawati Ayun Purnama, selaku teller BKD di Desa Linggasari, 06 Juli 2021).

c. Tabligh (Kesopanan dan Keramahan)

Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam melakukan pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah dengan penggunaan bahasa yang sopan, santun serta ramah. Karena Bank Kredit Desa di Desa Linggasari terletak di kalangan masyarakat pedesaan maka petugas di haruskan untuk berpakaian yang pantas untuk dikenakan. Dalam melakukan pelayanan petugas Bank Kredit Desa di Desa Linggasari lebih menggunakan bahasa kromo jawa kepada orang yang lebih tua hal tersebut melihat kondisi Bank Kredit Desa yang berada di lingkup pedesaan serta di lingkup penduduk petani. Apabila petugas melayani nasabah lebih muda maka menggunakan bahasa baku yang baik dan benar. Selain itu petugas ramah dengan menyapa nasabah terlebih dahulu serta

menjawab segala pertanyaan nasabah dengan baik.

3. Pengaruh Strategi Pelayanan Teller Dan Funding Officer Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

a. Faktor Persaingan

Letak Bank Kredit Desa di Desa Linggasari merupakan hal yang tidak memungkinkan jika tidak memiliki persaingan. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari sangat berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para nasabahnya. Akan tetapi, jika dilihat letak Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yang dikelilingi perusahaan jasa keuangan yang tentunya tidak kecil seperti BRI, BMT, BPR, Koperasi dan Pegadaian. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari sangat mengalami ketidak leluasaannya dalam mengambil nasabah luar desa. Seperti yang diungkapkan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* Bank Kredit Desa di Desa Linggasari :

“Bank Kredit Desa pada saat ini telah di berikan aturan oleh pusat yaitu dengan memberikan keterbatasan wilayah pelayanan nasabah. Jadi petugas Bank Kredit Desa itu tidak bisa melayani nasabah yang ingin meminjam maupun menabung di luar desa sendiri, yang menyebabkan persaingan semakin ketat dengan perusahaan keuangan tetangga. Sedangkan masyarakat Desa Linggasari tentunya memiliki rekening di perusahaan bank lainnya” (Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* BKD di Desa Linggasari, 18 Oktober 2021).

Pada intinya Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak dapat memperoleh nasabah yang lebih banyak dari perusahaan jasa keuangan di sekitarnya, melihat dari aturan yang diberikan pusat kepada tiap-tiap Bank Kredit Desa yaitu pembatasan pengambilan nasabah pinjaman maupun simpanan sehingga hanya masyarakat Desa Linggasari yang dapat meminjam atau menabung dananya di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

b. Faktor Biaya

Berdasarkan faktor persaingan yang telah dijelaskan diatas tentu adanya faktor biaya dari Bank Kredit Desa di Desa Linggasari. Seperti yang diungkapkan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer*

Bank Kredit Desa di Desa Linggasari:

“Faktor biaya yang sering dialami ialah berkurangnya dana untuk pemberian pinjaman, jika dilihat berdasarkan dana tabungan yang masuk dari tiap-tiap nasabah yang menabung. Meskipun, dana yang nasabah tabung kita setorkan kepada BKD pusat dan di kumpulkan menjadi satu dengan BKD yang lainnya.” (Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Eka Ari Romadi, selaku *funding officer* BKD di Desa Linggasari, 18 Oktober 2021).

Bahwa Bank Kredit Desa di Desa Linggasari masih merasakan kurangnya dana yang masuk, namun lebih dominan dana yang keluar untuk pemberian pinjaman. Padahal dana pinjaman tersebut berasal dari dana yang masuk yang nantinya di perputarkan

c. Faktor Lini Produk

Tiap-tiap perusahaan jasa keuangan tentunya memiliki produk simpanan dan pinjaman. Akan tetapi produk disini lebih memiliki keunggulan dari perusahaan jasa keuangan lainnya. Seperti yang di ungkapkan Mba Rachmawati Ayun Purnama, selaku teller Bank Kredit Desa di Desa Linggasari :

“Admin Bank Kredit Desa di Desa Linggasari sangat lah kecil dari admin perusahaan keuangan disini, admin Bank Kredit Desa di Desa Linggasari ialah cuma Rp 1000 saja sedangkan yang lainnya bisa mencapai Rp 5000 setiap bulannya. Dengan adanya admin kecil jadi masyarakat mana saja ingin menyimpan dananya di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari, namun aturan yang di katakan mas Ari tersebut yang menjadikan hambatan kita.” (Berdasarkan wawancara dengan Mba Rachmawati Ayun Purnama, selaku teller BKD di Desa Linggasari, 18 Oktober 2021).

Admin Bank Kredit Desa di Desa Linggasari hanya Rp 1000 merupakan admin yang sangat ringan bagi masyarakat yang ingin menabung. Serta bunga yang menguntungkan

4. BUMDESMA

BUMDESMA disini ialah Badan Usaha Milik Desa yang bekerjasama antar desa-desa yang modalnya dijadikan satu untuk mengelola Bank Kredit Desa. Dimana Bank Kredit Desa disini merupakan unit usaha dari BUMDESMA, yang dimiliki oleh 23 desa di Kabupaten Banyumas, dan 3 desa di Kecamatan Kembaran yaitu Bank Kredit Desa Linggasari, Bank

Kredit Desa Krangsari, Bank Kredit Desa Ledug

5. Nasabah

Nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari ialah masyarakat Desa Linggasari yang memiliki rekening Bank Kredit Desa baik rekening pinjaman maupun rekening simpanan. Sedangkan nasabah simpanan ialah nasabah yang menyimpan dananya di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah dan nasabah pinjaman ialah nasabah yang memiliki tanggungan kepada pihak Bank Kredit Desa Linggasari yang harus dilunasi berdasarkan kesepakatan yang berjangka. Apabila nasabah deposito ialah nasabah yang memiliki simpanan berjangka dengan bunga yang beragam keuntungan.

6. Motivasi Nasabah Terhadap Strategi Pelayanan Teller Dan Funding Officer Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

a. Kebutuhan produk

Produk pinjaman merupakan produk yang sangat diminati para nasabah Bank Kredit Desa di Desa Linggasari hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh nasabah Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yaitu Ibu Siti Nuryati yang mengungkapkan:

“Produk pinjaman pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari sangat berbeda pada bank-bank pada umumnya. Seketika saya meminjam di waktu yang bersamaan saat membutuhkan uang di waktu itu juga saya dicairkan tanpa harus menunggu lama bahkan tidak melakukan survai” (Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti Nuryati, selaku nasabah BKD di Desa Linggasari, 18 Oktober 2021).

Hal tersebut mengungkapkan bahwa Bank Kredit Desa dalam produk pinjaman sangat membantu masyarakatnya yang sangat membutuhkan dalam waktu yang singkat tanpa perlu adanya survai terlebih dahulu.

Bank Kredit Desa di Desa Linggasari memiliki produk simpanan yang tentunya sangat menarik bagi mereka yang menginginkan nominal

berapapun, untuk kalangan apapun. Seperti yang di ungkapkan oleh:

“Saya senang menyimpan uang saya di Bank Kredit Desa sebab ketika saya tidak dapat ke kantor untuk menyimpan uang saya tinggal menelpon petugas Bank Kredit Desa Linggasari, berapa menit petugas langsung datang. Selain itu berapapun nominalnya saya menabung petugas tetap mau datang kerumah.” (Berdasarkan wawancara dengan Isna Melani Pangesti, selaku nasabah BKD di Desa Linggasari, 19 Oktober 2021).

b. Kebutuhan kenyamanan produk

Produk pinjaman menurut nasabah yang memiliki rekening pinjaman mengungkapkan bahwa produk pinjaman membuat nasabah nyaman. Hal tersebut dikarenakan petugas Bank Kredit Desa tidak sama sekali memaksakan nasabahnya untuk membayarnya. Serta kenyamanan dalam penagihan angsuran tanpa harus merepotkan nasabah datang ke Bank Kredit Desa di Desa Linggasari. Tidak merasa terbebani dengan memiliki pinjaman di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak ada denda ketika nasabah terlambat dalam membayarkan angsurannya.

Adapun kenyamanan pada kewanaman yang dimiliki nasabah Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yaitu kenyamanan dalam keamanan simpanan. Seperti yang diungkapkan selaku direktur utama Bank Kredit Desa pusat Banyumas Bapak Heri:

“Bank Kredit Desa tidak dijamin oleh LPS (Lembaga Pengawas Simpanan) akan tetapi nasabah terjamin kewanaman dan dipertanggung jawabkan simpanannya oleh masing-masing kepala desa serta dijamin berdasarkan undang-undang. Dimana Bank Kredit Desa disini merupakan lembaga keuangan mikro yang memiliki Dasar Hukum BKD yang termuat dalam Staatsblad 357 tahun 1929, Rijkblad no. 9 tahun 1937. Sesuai dengan UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan dan telah diubah dengan UU No.8 tahun 1998 pasal 58, maka staatsblad tersebut dicabut. Maka diperjelas dengan PP No.72 tahun 1992 pasal 19 ayat 1 dan 2” (Berdasarkan wawancara dengan Bapak Heri Siswoyo, selaku Direktur Utama BKD di Banyumas, 18 Oktober 2021).

c. Kebutuhan kepuasan dari produk

Produk pinjaman sangat memuaskan bagi nasabah yang sangat membutuhkan pada waktu yang mendesak. Nasabah yang memerlukan

dana pinjaman kepada pihak Bank Kredit Desa di Desa Linggasari maka nasabah segera melengkapi berkas-berkas yang harus terpenuhi. Kepuasan tersebut disebabkan pinjaman berapapun akan di cairkan asalkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Selain itu, pelayanan yang diberikan sangat memuaskan dihati nasabah tidak menjadikan beban bagi nasabahnya, bahkan tidak adanya denda yang berlaku.

Adapun wawancara dengan nasabah tabungan yaitu yang mengungkapkan:

“Selama menabung saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, selain itu Bank Kredit Desa diawasi secara langsung oleh kepala Desa yang bertanggung jawab atas berjalannya Bank Kredit Desa. Selain itu tidak terlalu banyak potongannya ketika saya mengambil uang yang saya simpan, tidak seperti pada Bank pada umumnya. Saya senang menabung di Bank Kredit Desa selain aman namun memiliki petugas yang ramah dan bertanggung jawab atas pelayanan” (Berdasarkan wawancara dengan Isna Melani Pangesti, selaku nasabah BKD di Desa Linggasari, 19 Oktober 2021).

Berdasarkan wawancara tersebut bahwasannya nasabah puas dengan produk simpanan yaitu tidak banyaknya potongan pada saat pengambilan simpanan yang disimpan

7. Bank Kredit Desa

Bank Kredit Desa di Desa Linggasari pada mulanya ialah suatu lumbung desa yang mengadakan kredit pertanian di daerah pedesaan, yang beranggapan pada saat itu sebagian besar masyarakatnya memproduksi untuk keperluan sendiri. Sebab pada saat itu, petani tidak membutuhkan uang akan tetapi mereka lebih membutuhkan padi atau beras.

Sehubung dengan meningkatnya kebutuhan uang di daerah pedesaan yang dikarenakan masyarakat Desa Linggasari tidak dapat membeli barang-barang atau bahan pokok yang mereka tidak dapat dihasilkan dengan sendiri. Maka, lumbung desa disamping memberikan pinjaman bentuk padi juga dalam bentuk uang.

Pada saat ini Bank Kredit Desa di Desa Linggasari lebih mengarah pada pinjaman dan simpanan berupa uang. Bank Kredit Desa di Desa

Linggasari lebih kearah Dekat Dengan Rakyat yaitu lebih memudahkan segala kegiatan transaksi keuangan kepada masyarakatnya dengan pelayanan sistem jemput bola atau berkunjung kerumah baik simpanan maupun pinjaman yang menjadikan nasabah tidak perlu datang ke kantor tanpa harus mengantri. Pencairan yang singkat yaitu 4-7 hari setelah proses pemberkasan. Tidak adanya persyaratan yang bertele-tele. Bagi nasabah pinjaman Rp 1.000.000 ke bawah tidak diperlukan jaminan seperti kendaraan, rumah dll akan hanya memberikan jaminan bahwasannya nasabah benar-benar masyarakat Desa Linggasari.

C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

Dalam tinjauan ekonomi islam, pelayanan dalam surat Al-Baqarah ayat 267 menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ ۗ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُعْضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ
(267)

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha Terpuji.

Keberadaan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari memberikan kemudahan masyarakat Desa Linggasari dalam bertransaksi baik berupa kemudahan dalam memperoleh dana pinjaman maupun kemudahan dalam melakukan simpanan yang aman. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dapat membantu masyarakat setempat untuk memperoleh dana pinjaman dengan syarat yang tidak bertele-tele, waktu pencairan yang cepat. Bahkan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari bukan hanya sekedar untuk memberikan pelayanan pinjaman saja akan tetapi memberikan pelayanan simpanan yang memudahkan, Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam melakukan

pelayanan tidak pernah melakukan pelayanan secara pemaksaan terhadap nasabahnya. Bagi nasabah yang tidak mampu mengangsur tiap bulannya petugas memberikan saran untuk mengangsur selama waktu jatuh tempo, bahkan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari siap untuk melakukan pelayanan kerumah baik berupa pelayanan transaksi pinjaman dan pelayanan simpanan. Dalam melakukan pelayanan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak melihat status nasabah yaitu Bank Kredit Desa di Desa Linggasari melayani seluruh masyarakat Desa Linggasari secara adil tanpa melihat jabatan.

Pada prinsipnya Islam juga menekankan pelayanan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia yang nantinya menjadi pintu kebaikan untuk siapapun yang mau melakukannya. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yaitu menerapkan pelayanan dengan memberikan kemudahan bagi nasabah yang kesulitan mengangsur dengan memberikan kemudahan angsuran selama waktu jatuh tempo, tidak melakukan pemaksaan bagi nasabah yang tidak dapat membayar angsuran di waktu jatuh tempo, menerima pelayanan di waktu jam istirahat petugas dengan berprinsip bahwa nasabah tidak seluruhnya memiliki waktu yang sama.

Dalam memberikan pelayanan, Bank Kredit Desa di Desa Linggasari berlandaskan pada 3 prinsip yaitu prinsip tolong menolong, prinsip kemudahan dan prinsip kekeluargaan dengan prinsip-prinsip tersebut Bank Kredit Desa di Desa Linggasari mengharapkan keridhaan dan keberkahan Allah Swt. Demikian strategi pelayanan pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari berdasarkan prinsip-prinsip yang mengacu pada ketentuan Islam, yaitu tidak bertentangan dengan Al-Quran, dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut berdasarkan teori melalui Qs Al-Baqarah ayat 267 yang membahas pelayanan.

1. Prinsip Tolong-Menolong (Ta'awun)

Dalam strategi pelayanan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari pada

dasarnya menggunakan prinsip tolong-menolong (ta'awun) yang dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yaitu memberikan dana pinjaman kepada masyarakat Desa Linggasari dengan mudah serta mewajibkan nasabah untuk memiliki asuransi dengan premi pinjaman sebagai dana nasabah apabila nasabah mengalami hal yang tidak diinginkan terjadi di kemudian hari dan tidak dapat melakukan angsuran maka nasabah dapat melakukan klaim asuransi untuk menutupi angsuran tersebut yang nantinya dapat meringankan beban keluarga kedepannya. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabahnya serta memberikan kemudahan bagi nasabahnya dengan menjalankan asuransi pada nasabah yang memiliki rekening pinjaman di Bank Kredit Desa.

2. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Upaya Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu dengan menggunakan prinsip memberi kemudahan (At-Taysir) yaitu memberi kemudahan dalam menerima dana pinjaman ialah calon nasabah hanya perlu melengkapi persyaratan KTP suami dan istri, Jaminan bagi mereka yang menginginkan pencairan dana di atas Rp 1.000.000. Namun bagi calon nasabah yang menginginkan pencairan dana Rp 1.000.000 ke bawah tidak diwajibkan untuk melengkapi persyaratan jaminan. Nasabah hanya perlu datang ke kantor atau menghubungi nomor Bank Kredit Desa di Desa Linggasari atau *funding officer* untuk datang kerumah yang nantinya nasabah hanya melengkapi formulir yang telah dibawa oleh petugas Bank Kredit Desa dengan benar. Pencairan tidak memerlukan survei layaknya bank pada umumnya. Nasabah akan menerima dana 7 hari setelah berkas diproses dan persyaratan nasabah lengkap. Akan tetapi bagi nasabah lama yang memiliki catatan angsuran baik mereka akan lebih cepat menerima pencairan kembali yaitu selama 4 hari setelah berkas diproses dan pastinya dana yang diinginkan nasabah akan diproses sesuai dengan keinginan, apabila nasabah memiliki catatan tidak baik maka Bank Kredit Desa di

Desa Linggasari sebelumnya menjelaskan kepada nasabah apa saja catatan-catatan selama angsuran sebelumnya dan menjelaskan pencairan dana akan dipertimbangkan yang pastinya tidak dapat sesuai dengan keinginan nasabah

Selain memberikan kemudahan pencairan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari juga memberikan kemudahan bagi nasabah yang tidak sanggup membayarkan angsurannya pada saat jatuh tempo, sehingga Bank Kredit Desa di Desa Linggasari mengizinkan nasabahnya untuk mengangsur selama waktu jatuh tempo. Apabila nasabah juga tidak dapat membayar pada waktu jatuh tempo akan tetapi nasabah sudah menghubungi pihak Bank Kredit Desa Linggasari bahwa pada waktu jatuh tempo tidak dapat mengangsurnya dan akan diangsur setelah jatuh tempo dengan membayar angsuran di bulan berikutnya maka nasabah tidak dikenakan denda selama janji nasabah di tepati.

3. Prinsip Kekeluargaan (Ukhuwah)

Strategi pelayanan yang dilakukan pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari yaitu dengan memberikan prinsip kekeluargaan (ukhuwah) ialah tidak memaksakan nasabah untuk mengangsur di waktu jatuh tempo, selain itu Bank Kredit Desa di Desa Linggasari juga tidak akan memaksakan nasabahnya jika tidak dapat mengangsurnya akan tetapi nantinya nasabah akan menerima akibat dari perbuatannya yaitu sewaktu-waktu nasabah ingin mencairkan dananya kembali tidak sesuai keinginan. Serta, Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak akan mengangsur atau mendatangi rumah nasabah ketika nasabah mengalami musibah. Bahkan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari akan menunggu nasabah tersebut untuk mengangsurnya kepada Bank Kredit Desa dengan sendirinya. Hal tersebut Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dengan berfikiran bahwasanya nasabah sedang mengalami kesusahan dan melakukan pengeluaran yang cukup banyak sehingga Bank Kredit Desa di Desa Linggasari mewajarkan hal tersebut dan menunggu nasabah untuk mengangsur dengan sendirinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank Kredit Desa di Desa Linggasari. Strategi-strategi tersebut diantaranya adalah :
 - a. Kepatuhan, strategi ini merupakan salah satu strategi pelayanan Bank Kredit Desa dalam meningkatkan jumlah nasabahnya, yaitu kepatuhan Bank Kredit Desa dalam hadir tepat waktu pada saat datang ke kantor dalam melakukan pelayanan di kantor Bank Kredit Desa, kepatuhan dalam menepati janji dengan nasabah untuk berkunjung kerumah nasabah, dan kepatuhan dalam berpenampilan agar terlihat lebih rapih dan sopan.
 - b. Kehandalan merupakan strategi yang dilakukan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah dengan cara memberikan solusi yang sesuai dengan keluhan nasabah, serta kehandalan petugas Bank Kredit Desa dalam melakukan pekerjaan dengan alat bantu yang digunakan dalam memudahkan pekerjaan.
 - c. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan strategi yang dilakukan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dengan memberikan pelayanan kepada nasabah ialah memberikan solusi sewaktu nasabah mengalami kesulitan di waktu yang sama petugas memberikan solusi tanpa memulur-mulur waktu
 - d. Jaminan (*assurance*) yang dilakukan oleh Bank Kredit Desa adalah pemberian jaminan nasabah berupa jaminan kemudahan menerima pencairan, kemudahan dalam mengajukan pinjaman, dan jaminan asuransi.

- e. Empati (*empaty*) merupakan strategi Bank Kredit Desa berupa mengetahui kondisi nasabah, melakukan pelayanan tanpa melakukan pemaksaan terhadap nasabah yang tidak bisa membayarkan angsuran saat itu, memberikan sikap peduli kepada nasabah.
 - f. Bukti Fisik yang diberikan oleh Bank Kredit Desa berupa kerapihan alat-alat yang terdapat di dalam kantor, kebersihan tempat pelayanan dan fasilitas untuk nasabah, kerapihan serta penampilan petugas pelayanan yang terlihat bersih dan rapih Dan memberikan pelayanan jemput bola
2. Pengaruh pelayanan teller dan funding officer dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kredit Desa di Desa Linggasari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas diantaranya:
- a. Faktor persaingan yaitu jumlah nasabah tidak bisa menyaingi perusahaan jasa keuangan lainnya yang diakibatkan keterbatasan pemberian pelayanan pinjaman maupun simpanan yaitu hanya dilakukan di Desa Linggasari sehingga sulitnya memperoleh nasabah yang lebih banyak dari perusahaan jasa keuangan lainnya.
 - b. Faktor biaya yaitu dana tabungan yang sedikit dikarenakan kurang luasnya pemberian layanan yang diakibatkan peraturan pusat Bank Kredit Desa
 - c. Faktor lini produk, rata-rata perusahaan jasa keuangan sama-sama memiliki produk pinjaman serta simpanan akan tetapi produk ini sangat memberikan pengaruh positif bagi nasabah yaitu biaya admin yang kecil yaitu Rp 1000 dari pada perusahaan keuangan lainnya.
3. Motivasi nasabah terhadap pelayanan teller dan funding officer Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dalam meningkatkan jumlah nasabah diantaranya :
- a. Kebutuhan Produk, produk pinjaman sangat diperlukan oleh masyarakat di Desa Linggasari karena dapat meminjam uang dan di cairkan secara bersamaan asalkan nasabah tersebut sudah memenuhi persyaratan, selain itu memberikan kemudahan tanpa harus melalui

tahapan survai. Selain itu Bank Kredit Desa di Desa Linggasari untuk nominal simpanan membebaskan nasabahnya dan siap mengambil kerumah.

- b. Kebutuhan Kenyamanan Produk, kenyamanan produk pinjaman di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari petugas tidak pernah memaksakan nasabah dalam penagihan angsuran. Penagihan dapat dilakukan dirumah diwaktu kapanpun. Selain itu kenyamanan produk tabungan dipertanggung jawabkan secara penuh oleh kepala desa. Yang mana kepala desa sebagai komisaris yang mengawasi langsung kegiatan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari serta Bank Kredit Desa di Desa Linggasari ini memiliki landasan dasar negara yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1998 dan PP No 72 Tahun 1992 pasal 19 ayat 1 dan 2.
 - c. Kebutuhan Kepuasan Dari Produk, Bank Kredit Desa di Desa Linggasari sangat membantu masyarakat Desa Linggasari sewaktu membutuhkan pinjaman mendesak yang dapat dicairkan di waktu yang bersamaan. Pinjaman di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak membuat beban pikiran bagi nasabahnya sebab tidak di kejar-kejar petugas. Untuk potongan biaya perbulan di Bank Kredit Desa di Desa Linggasari hanya Rp 1000/bulan.
4. Pelayanan Bank Kredit Desa dalam ekonomi Islam selaras dengan 3 prinsip pelayanan menurut Islam diantaranya :
- a. Prinsip Tolong-Menolong merupakan strategi Bank Kredit Desa berupa mewajibkan nasabah untuk mengikuti asuransi yang nantinya dapat membantu nasabah apabila nasabah ingin mengklaim asuransi tersebut sewaktu-waktu nasabah mengalami musibah yang tidak diinginkan guna meringankan beban nasabah.
 - b. Prinsip kemudahan ialah strategi yang diterapkan Bank Kredit Desa berupa kemudahan nasabah untuk menerima pencairan , kemudahan nasabah dalam mengangsur pinjaman semampunya.
 - c. Prinsip kekeluargaan merupakan strategi Bank Kredit Desa berupa tidak adanya paksaan kepada nasabah yang tidak dapat mengangsur

pinjaman di waktu jatuh tempo, petugas Bank Kredit Desa memahami segala kondisi nasabah.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, maka sebagai bagian akhir tulisan ini, penulis memberikan berupa saran, diantaranya:

1. Bagi Pihak Bank Kredit Desa di Desa Linggasari

- a. Pihak Bank Kredit Desa sebaiknya memberikan pelayanan yang lebih mudah lagi seperti pemberian aplikasi Quick Akses kepada nasabah bukan hanya untuk petugas saja. Hal tersebut agar saling menguntungkan baik bagi nasabah yang ingin membuka bisnis berbagai macam transaksi pembayaran maupun Bank Kredit Desa yang mendapatkan keuntungan dari usaha nasabah tersebut.
- b. Bank Kredit Desa di Desa Linggasari sebaiknya lebih sering mengadakan sosialisasi atau event-event tertentu untuk mengenalkan Bank Kredit Desa di Desa Linggasari dengan masyarakat sekitar agar Bank Kredit Desa di Desa Linggasari tidak kalah saing. Tidak hanya mengandalkan pendekatan masyarakat yang hanya nasabahnya saja dengan pelayanan sistem jemput bola akan tetapi juga dengan masyarakat lainnya.
- c. Untuk kualitas pelayanan yang sudah baik, tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar nasabah tetap merasa puas dalam pelayanannya.

2. Bagi Nasabah

- a. Nasabah sebaiknya lebih bertanggung jawab atas apa yang seharusnya dilakukan karena nasabah telah di menyetujui kesepakatan dengan pihak Bank Kredit Desa yaitu dengan menandatangani kesepakatan yang telah di berikan pihak Bank kepada nasabah.
- b. Dapat bekerjasama dengan baik dengan pihak Bank sebagaimana pelayanan yang telah di berikan pihak Bank Kredit Desa demi melayani nasabah.
- c. Bagi nasabah yang telah melakukan kewajiban dengan baik tetap di pertahankan

3. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Dapat mendalami dan mengkaji tahapan dan aspek yang terdapat pada strategi pelayanan sehingga dapat diketahui secara lebih luas



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Enny Radjab & Andi Jam'an. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI
- Kamaruddin Sellang, et al. 2019. *Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Purworejo, Pasuruan: Qiara Media Partner.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Rahayu Puji Suci. 2015, *Esensi Manajemen Strategi*. Zifatama Publisher, Taman Pondok Jati
- Rahmadi. 2011, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press, Banjarmasin, Kalimantan Selatan
- Rahman Mulyawan. 2015, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Sandu Siyoto, & M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Taufiqurrokmam & Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJPress
- Veithzal Rivai Zainal, et al. 2017. *Islamic Marketing Management*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Jurnal :

- Anindita Purnama Ningtyas. 2018. "Analisis Yuridids Terhadap Pengelolaan Aset Badan Kredit Desa Pasca Berlakunya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Aset Desa" , dalam *Jurnal Panorama Hukum*, Vol. 3, No.1.
- Ariyadi. 2018. "Bisnis Dalam Islam" , dalam *Jurnal Hadratul Madaniyah*, Vol. 5, Issue 1.

- Arnild Augina Mekarisce. 2020. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, dalam *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12.
- Arta Simamora. 2014. “Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima (Service Excelent)”, dalam *Jurnal Pustakawan Madya*, Vol. 21, No. 3 & 4.
- Edi Sugiarto. 2016. “Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian dan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disonasi Kognitif Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda Pada Ud. Dika Jaya Motor Lamongan”, dalam *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol. 1, No. 1.
- Elnath Aldi. 2015. “Upay Generalisasi Konsep Manajemen Strategik”, dalam *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, Vol VI, No 2.
- Emi Hidayati. 2018. “Transformasi Eks Badan Kredit Desa Menjadi Unit Usaha Bumdesa Bersama Kabupaten Banyuwangi”, dalam *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, Vol. 1, No. 1.
- Firmansyah. 2019. “Pengaruh Strategi Pemasaran dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE Mahaputra Riau, dalam *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10, No. 1
- Irkhamiyati. 2015. “Evaluasi Persiapan Perpustakaan STIKES ‘AISYIYAH Yogyakarta Dalam Membangun Perpustakaan Digital”, dalam *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13, No. 1.
- Joice Irma Runtu Thomas. 2013. “Pertanggung jawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah”, dalam *Jurnal Lex et Societatis*, Vol. 1, No. 1.
- Mochamad Amar Faruq. dan Indrianawati Usman. 2014. “Penyusunan Strategi Bisnis Dan Strategi Operasi Usaha Kecil Dan Menengah Pada Perusahaan Konveksi Scissors Di Surabaya”, dalam *Jurnal Manajemen Teori dan Terapa*.
- Nur Hadi. 2018. “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, dalam *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Volume 2, Nomor 2.
- Puji Hariyanti. dan Rahmy Utari. 2013. “Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru”, dalam *Jurnal Komunikasi*, Vol. 8, No. 1.
- Sesra Budio. 2019. “Strategi Manajemen Sekolah”, dalam *Jurnal Menata*, Vol. 2, No. 2.

- Sonny Koeswara. dan Muslimah. 2018. “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linier Multiple”, dalam *Jurnal PASTI*, Vol. VIII. No. 1.
- Verryza Agridita Taufana. 2014. “Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggian, Balikpapan.”, dalam *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol. 1, No. 1.

Skripsi :

- Abdul Rahman dan Retnowati. 2016. “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank DKI Cabang Otista Jakarta Timur”, *Skripsi*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah
- Agustiningtyas, Dyah. 2018. “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Perusahaan Batik Usaha Dagang Setia Jaya Karang Trenggalek)”, *Skripsi*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
- Aliyah. 2012. “Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Nasabah Di Makassar”, *Skripsi*. Makassar: Universitas Hasannudin
- Elisabeth R Simamora. 2007. “Analisis Faktor-faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah”, *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Heriyanto, Ade. 2020. “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam Di Tb. Muara Aman Cirebon”, *Skripsi*. Cirebon: IAI Bunga Bangsa
- Jaka Mulyana. 2019. “Pengaruh Motivasi Konsumen, Persepsi Konsumen, Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Merk Knalpot DRC (Studi Kasus Pada Pengguna Merk Knalpot DRC Purbalingga)”, *Skripsi*. Purwokerto: UMP Purwokerto
- Norvadewi. “Bisnis Dalam Perspektif Islam” , *Skripsi*. Samarinda: IAIN Samarinda

Sumber Lain :

- Anna Istinganah tanggal 09 April 2021 di Bank Kredit Desa Desa Karanghari BKD. 2018. “HUT-122 Badan Kredit Desa (BKD) Bank BKD Banyumas

- Melangkah Pasti Hadapi Persaingan” diakses pada 27 April 2021 Dari <https://bkd.co.id/hut-ke-122-badan-kredit-desa-bkd-bank-bkd-banyumas-melangkah-pasti-hadapi-persaingan>, 2018, di akses pukul 05.47 wib.
- BKD. 2021. “Budaya Perusahaan” diakses pada 27 April 2020 dari <https://bkd.co.id>, 2021, di akses pukul 05.48 wib.
- Dosen Ekonomi. 2020. “Nasabah Adalah” diakses pada 11 April 2021 dari <https://sarjanaekonomi.co.id/nasabah/>, 2020, di akses pukul 16.20 wib
- Dwi Eka Ari Romadi tanggal 22 Juli 2021 di Bank Kredit Desa Desa Linggasari
- Heri Siswoyo tanggal 18 Oktober 2021 di Bank Kredit Desa Pusat Banyumas
- Isna Melani Pangesti 19 Oktober 2021 di Bank Kredit Desa Linggasari
- Mu’Minah tanggal 18 Oktober 2021 di Desa Linggasari
- Perumahan dan Kawasan Permukiman. 2020. “Profil Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Banyumas” diakses pada 20 Juli 2021 dari <https://perkim.id/pofil-pkp/profil-kabupaten-kota/profil-perumahan-dan-kawasan-permukiman-kabupaten-banyumas/2/>, 2020, diakses pukul 13.12 wib
- Rachmawati Ayun Purnama tanggal 07 April 2021 di Bank Kredit Desa Desa Linggasari
- Ranto. 2020. “Desa Wlahar Wetan, Kecamatan Kalibagor, Kabupaten Banyumas menunjukkan tingginya partisipasi masyarakat dalam pengembangan Bank Desa” diakses pada 27 April 2021 dari <https://banyumasdaily.com/2020/02/12/pengembangan-bumdes-kabupaten-banyumas-lahirkan-bank-des/>, 2020, diakses pukul 05.50 wib.
- Siti Nuryati tanggal 18 Oktober 2021 di Desa Linggasari
- Syam Subkhi tanggal 07 April 2021 di Bank Kredit Desa Desa Ledug
- Undang-Undang Republik Indonesia. 1998. *Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Lembaran Negara RI Tahun 1998 No. 3790. Sekretaris Negara: Jakarta.
- Wlahar Wetan. 2017. “Regulasi teknis terkait dengan BUMDES telah diatur melalui Permendesa Nomor 4 Tahun 2015” diakses pada 27 April 2021 dari <https://www.wlaharwetan.desa.id/unit-bumdes-bersama-bkd-di-banyumas-siap-mengakselerasi-usaha-mikro/>, 2017, diakses pada pukul 05.47 wib