

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA  
DALAM UPAYA MENGHIMPUN DANA PADA PRODUK  
DEPOSITO *MUDHARABAH* DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA  
PURBALINGGA**



**IAIN PURWOKERTO**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md.)



Oleh:  
**MOH. MULKI FATHULOH**  
NIM: 1423204072

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2017**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA  
DALAM UPAYA MENGHIMPUN DANA PADA PRODUK  
DEPOSITO *MUDHARABAH* DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA  
PURBALINGGA**

Oleh: Moh. Mulki Fathuloh  
NIM: 1423204072

Diploma III Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

**ABSTRAK**

Pada era globalisasi ini persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat, persaingan ini menuntut pihak perbankan untuk mampu memaksimalkan kinerja dalam memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah dengan cara pelayanan prima. Nasabah deposan adalah nasabah dengan dana besar sehingga pelayanan yang baik akan menimbulkan nasabah terkesan dan berminat berinvestasi di bank tersebut khususnya nasabah deposito *mudharabah*. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga mempunyai strategi khusus untuk bisa menghimpun dana dari nasabah deposito *mudharabah*. Pelayanan yang dilakukan pihak BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik sehingga para calon nasabah khususnya calon nasabah deposito menjadi nasabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, jenis penelitian tugas akhir ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian dengan pengamatan langsung yang bersifat interaktif dan memaparkannya dengan data yang didapat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan wawancara.

Hasil penelitian ini BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga telah melakukan pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito *mudharabah* dengan menggunakan strategi pelayanan prima berupa *Core Service*, pelayanan jemput bola, pelayanan pelayanan langsung, pelayanan keluhan, *Supporting Service*, pelayanan cepat tanggap, dan *Facilitating Service*.

**Kata kunci** : Strategi pelayanan prima, deposito *mudharabah*, BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

**EXCELLENT SERVICES STRATEGY  
FOR GETTING FUNDING ON DEPOSIT MUDHARABAH  
PRODUCT IN BPRS BUANA MITRA PERWIRA PURBALINGGA**

By: Moh. Mulki Fathuloh  
NIM: 1423204072

Diploma III Syariah Banking Management  
Faculty Economics and Islamic Business  
State Islamic institute of Purwokerto

**ABSTRACT**

In era of globalization competition in the banking world increasingly tight, this competition requires the banks to be able to maximize performance in meeting the needs and satisfy customers with excellent service. Customers of fixed deposit are customers with large funds so that good service will cause customers to be impressed and interested in investing in such banks, especially mudharabah deposit customers. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga has a special strategy to raise funds from mudharabah deposit customers. Services performed by BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga always strive to provide the best service so that prospective customers, especially prospective customers deposits become customers in BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

This research uses qualitative research with descriptive method, this final research type is field research using descriptive qualitative method that is research method with direct observation that is interactive and expose it with the data obtained. Data collection techniques used are documentation and interviews.

The result of this research is BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga has performed excellent service in fund raising on mudharabah deposit product by using service strategy of Core Service, Pick Up Service, Direct Service, Complaints Service, Supporting Service, Quick Response Service, and Facilitating Service.

IAIN PURWOKERTO

**Key Words** : Excellent Service Strategy, Deposit Mudharabah, BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian Tugas Akhir.....	9
1. Jenis Penelitian.....	9
2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
3. Teknik Pengumpulan Data.....	10
4. Metode Analisis Data.....	11

F. Sistematika	
Penulisan.....	14

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

A. Strategi Pelayanan Prima.....	16
1. Pengertian Strategi .....	16
2. Pengertian Pelayanan Prima.....	17
3. Strategi Pelayanan Prima.....	19
4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	25
5. Menghimpun Dana.....	27
B. Deposito <i>Mudharabah</i> .....	30
1. Pengertian Deposito <i>Mudharabah</i> .....	30
2. Landasan Syariah Deposito <i>Mudharabah</i> .....	32
C. Penelitian Terdahulu.....	33

## **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum BPRS Buana Mitra Perwira	
Purbalingga.....	39
1. Sejarah Singkat BPRS Buana Mitra Perwira	
Purbalingga.....	39
2. Visi dan Misi BPRS BUANA Mitra Perwira	
Purbalingga.....	41
3. Struktur Organisasi BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga...	42
4. Sistem Operasional Produk-Produk di BPRS Buana Mitra Perwira	
Purbalingga.....	43

5. Sisitem Operasional Produk-Produk di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.....	47
B. Gambaran Produk Deposito <i>Mudharabah</i> BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.....	49
C. Strategi yang di lakukan BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito <i>Mudharabah</i> .....	56

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1	Tingkat Imbalan Bagi Hasil Produk Deposito Equivalent Rate (EQR) bulan Desember 22016 BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga..	64



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Biodata Mahasiswa
2. Lampiran Ujian Tugas Akhir
3. Lampiran Blangko Bimbingan Tugas Akhir
4. Lampiran Surat Keterangan Lulus Ujian BTA dan PPI
5. Lampiran Sertifikat Bahasa
6. Lampiran Sertifikat Komputer
7. Lampiran sertifikat PKL
8. Lampiran Aplikasi Pembukaan Rekening Deposito *Mudharabah*
9. Brosur Produk Tabungan dan Deposito
10. Kartu Contoh Tanda Tangan
11. Brosur Produk pembiayaan
12. Lampiran Foto Dokumentasi di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga
13. Lampiran hasil wawancara
14. Surat Izin Observasi
15. Lampiran Tingkat Bagi Hasil Produk Tabungan dan Deposito Equivalent Rate

Bulan Desember 2016



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan (*financial institution*) adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak dibidang usaha jasa keuangan. Artinya kegiatan yang dilakukan oleh lembaga ini akan selalau berkaitan dengan bidang keuangan, apakah penghimpun dana, menyalurkan, dan/ atau jasa-jasa keuangan lainnya. Dalam dunia bisnis, lembaga keuangan mempunyai fungsi sangat penting, terutama sebagai lembaga intermediasi (*financial intermediary*) diantara pemilik modal dengan pihak lain yang membutuhkannya. Hubungan antara semua pihak yang terkait dengan lembaga keuangan, harus selalu dibentuk atas dasar kontrak perjanjian/perikatan. Lembaga keuangan syariah berfungsi menyediakan jasa perantara bagi pemilik modal dengan perusahaan yang membutuhkan dana tersebut. Kehadiran lembaga keuangan inilah yang memfasilitasi arus peredaran uang dalam dunia bisnis, sehingga uang dari masyarakat dapat dikumpulkan berbagai bentuk produk penghimpun dana sebelum disalurkan kembali kepada pihak yang membutuhkan pembiayaan, baik dalam sosial maupun bisnis.<sup>1</sup>

Perbankan syariah dalam kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan Al-Hadist. Dengan kata lain, bank

---

<sup>1</sup> Burhanudin, *Hukum Bisnis Syariah*, (Yogyakarta : UII press Yogyakarta, 2011), hlm. 107.

syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah.<sup>2</sup>

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Dalam rangka untuk memiliki keunggulan kompetitif yang berkesinambungan, perusahaan harus mendeskripsikan segmen pasar untuk memahami apa yang diminta pasar (*demand perspectives*), kebutuhan dan keinginan (*wants and needs*), manfaat yang dicari (*benefit sought*). Perusahaan harus mencegah jangan sampai terjadi pelarian pelanggan (*customer switchable*) dan seharusnya. Memperoleh loyalitas pelanggan (*customers loyalty*).<sup>3</sup>

Setiap tindakan pembelian suatu produk/jasa dapat dipastikan hanya akan mendatangkan dua sikap, yakni puas atau tidak puas. Sementara itu, ketidakpuasan akan membawa setidaknya dua dampak buruk. Pertama, si pembeli akan mengambil keputusan untuk tidak pernah lagi dimasa yang

---

<sup>2</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm.1.

<sup>3</sup>Abdul Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2006). hlm 73.

akan datang. Kedua, memengaruhi sikap calon pembeli lain untuk berfikir ulang atau bahkan membatalkan keputusan pembeliannya.<sup>4</sup>

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu cara untuk menempatkan perusahaan jasa lebih unggul dari pesaingnya. Kuncinya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Seiring dengan ketatnya persaingan bisnis pelayanan kepada pelanggan atau nasabah sangat penting diperhatikan dalam meningkatkan daya saing perusahaan jasa.

Banyak sekali strategi dalam menarik perhatian dari konsumen salah satunya strategi pelayanan prima. Tujuan diadakannya pelayanan prima tidak lain yaitu untuk meraih kepuasan pelanggan itu sendiri. Seperti pepatah mengatakan pelanggan atau konsumen itu dapat dianggap sebagai raja yang harus dilayani sebaik mungkin. Semakin tinggi pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan semakin puas hasil yang dapat anda peroleh. Tentu saja dengan adanya pelayanan prima dapat menguntungkan kedua belah pihak dari pihak konsumen maupun produsen.<sup>5</sup>

Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat *profit* maupun *non profit*. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggungjawab. Semua tidak terlepas dari tiga komponen yaitu adanya *attitude*, *skill* dan *knowledge*.

---

<sup>4</sup> Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: GEMA INSAN PRESS, 2002), hlm. 166.

<sup>5</sup> <http://www.padahakan.com/2016/11/pentingnya-pelayanan-prima-sebagai-strategi-pemasaran.html?m=1>, sabtu, 8 April 2017 Pukul 14.00 WIB.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>6</sup>

Menurut Swastika definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu pertama, adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, kedua, upaya melayani dengan tindakan terbaik dan ada tujuan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.<sup>7</sup>

Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: GAYA MEDIA, 2014), hlm. 107.

<sup>7</sup> Aulia Jadydatul Adawiyah, *Tugas akhir implementasi service excellentoleh customer ser vice pada BMT Bismillah Sukerejo*, (online), (eprints. Walisongo.ac. id, 2015, download februari 2017 .

<sup>8</sup><http://apkexcellent.blogspot.com/2013/06/pentingnya-pelayanan-prima-terhadap.html?m=1>, Sabtu, 8 April 2017 pukul 14.00 WIB.

Penghimpunan dana adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak nasabah pembiayaan dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara deposan dengan pihak nasabah pembiayaan.

Penghimpunan dana lazimnya berasal dari dalam perusahaan dan dari luar perusahaan. Sumber dana internal meliputi:

1. Penggunaan laba perusahaan
2. Penggunaan dana cadangan
3. Menggunakan laba yang tidak dibagi

Adapun sumber dana eksternal perusahaan berasal dari:

1. Modal pemilik perusahaan
2. Dana pihak lain, baik berupa jaminan, hibah, maupun kerja sama syirkah.<sup>9</sup>

Dalam bank syariah penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan tidak membedakan nama produk, tetapi melihat pada prinsip, yaitu prinsip *wadiah* dan prinsip *mudharabah*. Apapun nama produk yang diperhatikan adalah prinsip yang digunakan atas produk tersebut, karena hal ini sangat terkait dengan besaran hasil usaha yang akan diperhitungkan dalam pembagian hasil usaha yang akan dilakukan antara pemilik dana/deposan (*shohibul mal*) dengan bank syariah sebagai *mudharib*.<sup>10</sup> Di dalam dunia perbankan suatu persaingan untuk mendapatkan nasabah

---

<sup>9</sup> Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: GEMA INSAN PRESS, 2002), hlm 175.

<sup>10</sup> Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syariah*, (Jakarta, PT. Grasindo, 2005), hlm. 19.

sebanyak – banyaknya adalah suatu hal yang sudah menjadi kebutuhan dan harus dilakukan demi tercapainya visi bank tersebut.

Alasan kenapa produk deposito mudharabah jarang diminati masyarakat umum khususnya purbalingga adalah tingkat penghasilan mereka dimana kebutuhan dan keuntungan masih hampir sepadan. Penghasilan dari penjualan berdagang masih sedikit hanya cukup memenuhi kebutuhan sehari-hari. Rata-rata produk yang diminati masyarakat adalah produk tabungan biasa seperti tabungan ib syariah dan tabunganku ib karena produk tabungan dikatakan memberikan kemudahan dalam menabung dan setoran yang kecil minimal Rp. 10.000,-dengan pembukaan rekening sebesar Rp. 25.000,-.<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul: “Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil rumusan masalah atau kajian “Bagaimana Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga?”

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Narto pemilik kios burung dipasar wage purbalingga, tanggal 2 Agustus 2017.

### C. Maksud dan Tujuan Penelitian Laporan Tugas Akhir

Maksud dan tujuan penulisan laporan Tugas Akhir adalah untuk mampu memahami strategi pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito *mudharabah* di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

Dalam hal ini, penulis menganalisis membandingkan antara teori-toeri yang diperoleh dibangku kuliah, buku-buku dan lain sebagainya dengan praktik yang terjadi dilembaga keuangan perbankan syariah, yaitu dengan melakukan penelitian secara langsung di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

Tujuan penulisan laporan Tugas Akhir juga untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang manajemen perbankan syari'ah. Demikian juga, untuk mengembangkan mahasiswa dalam menulis hasil penelitian yang berdasar pada laporan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan sekaligus sebagai tempat penelitian untuk membuat laporan Tugas Akhir. Sehingga penulis dapat memaparkan secara detail praktek kerja yang dilaksanakan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh program DIII MPS Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Purwokerto.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Purwokerto, *Panduan Penyusunan Tugas Akhir D III MPS 2016*, hlm. 3.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Bank

Dari penelitian ini, diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu masukan bagi lembaga keuangan/bank atau pimpinan lembaga keuangan tersebut dalam strategi pelayanan prima khususnya dalam produk deposito *mudharabah*.

##### 2. Bagi Peneliti

Mengetahui lebih dalam lagi bagaimana bank syari'ah khususnya BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga dalam melakukan pelayanan prima khususnya produk deposito *mudharabah*.

##### 3. Bagi Akademisi

Dari penelitian ini diharapkan menjadi referensi dalam pengembangan ilmu dalam Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, dan menjadi acuan bagi Mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

##### 4. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah khususnya tentang strategi pelayanan prima di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.



## E. Metode Penelitian Laporan Tugas Akhir

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke tempat penelitian, dengan subjek penelitian di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga. Penelitian lapangan (*field research*) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Dalam hal demikian maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan-berpranserta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan lapangan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara.<sup>13</sup>

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga yang beralamat di Jalan MT Haryono No. 267, Purbalingga, JawaTengah.

b. Waktu Penelitian di mulai pada tanggal 3 Januari 2017 sampai 3 Agustus 2017, dengan waktu praktek kerja setiap senin-jum'at, pukul 08.00-16.30 WIB.

#### c.

---

<sup>13</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm., 26

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dilakukan secara *simultaneous cross sectional* atau *member check* (dalam arti berbagai kegiatan kelakuan subjek penelitian tidak diambil pada subjek yang sama namun pada subjek yang berbeda), kemudian diinterpretasi berdasarkan kemampuan penelitian melihat kecenderungan, pola, arah, interaksi faktor-faktor serta hal lainnya yang memacu atau menghambat perubahan untuk merumuskan hubungan baru berdasarkan unsur-unsur yang ada. Adapun langkah-langkah operasionalnya adalah sebagai berikut :

#### a. Observasi

Dalam tiap pengamatan, peneliti sebagai observer selalu mengaitkan dua hal, yaitu informasi (apa yang terjadi) dan kontek (hal-hal yang berkait disekitarnya). Dalam observasi peneliti tidak hanya mencatat suatu kejadian atau peristiwa, akan tetapi juga segala sesuatu atau sebanyak mungkin hal-hal yang diduga ada kaitannya.<sup>14</sup>

Penulis mengadakan observasi atau praktek kerja lapangan ke BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkontruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan

---

<sup>14</sup>Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah*, (Ponorogo:STAIN Po Press, 2010), hlm., 150

orang yang di wawancara.<sup>15</sup> Metode ini penulis penggunaan untuk mendapatkan data yang perlu adanya penjelasan dari informan yaitu karyawan-karyawan BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

c. Dokumentasi

Data dalam penelitian naturalistik kebanyakan diperoleh, dari sumber manusia melalui observasi dan wawancara, namun data dari sumber non manusia seperti dokumen, foto dan bahan statistik perlu mendapatkan perhatian selayaknya.<sup>16</sup>

Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga, seperti arsip-arsip, formulir-formulir dokumen pendanaan dan sebagainya. Selain meminta dokumen langsung dari bank, penulis juga mengambil beberapa referensi yang berasal dari laporan tahunan, browsing di internet dan lain sebagainya. semua dokumen diatas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan laporan Tugas Akhir.

4. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari

---

<sup>15</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm., 143

<sup>16</sup>Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah*, (Ponorogo:STAIN Po Press, 2010), hlm., 151

orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>17</sup> Penelitian deskriptif yaitu data yang dikumpulkan adalah kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data yang memberikan gambaran penyajian laporan tersebut.<sup>18</sup> Dengan metode ini penyusun akan mendeskripsikan strategi pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito mudharabah.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah model penelitian Miles dan Huberman yaitu berupa data reduction, data *display*, dan data *conclusions drawing/verification*

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)<sup>19</sup>

Mereduksi data berarti merangkum, memilih 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.

Dalam mereduksi data penelitian, penyusun mengumpulkan data tentang Strategi Pelayanan Prima dalam upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah. Data yang diperoleh berupa catatan observasi, dokumentasi kegiatan dan hasil wawancara, kemudian penyusun memilih data yang penting untuk digunakan penelitian selanjutnya.

---

<sup>17</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm., 4

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm., 11

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2015), hlm., 247

b. *Data Display* (Penyajian Data)<sup>20</sup>

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.

c. *Conclusion Drawing/verification*

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm., 249

bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.<sup>21</sup>

#### F. Sistematika Penulisan

Agar mempermudah pembaca untuk memahami penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis menyusun penulisan yang sistematis dari judul tugas akhir hingga penutup tugas akhir. Secara garis besar Tugas Akhir ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

Berikut sistematika penulisan tugas akhir.

**Bab I** berisi tentang latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, maksud dan tujuan penulisan tugas akhir, metode penelitian laporan tugas akhir, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan sistematika penulisan.

**Bab II** berisi tentang teori Pengertian Strategi, Pelayanan Prima, Strategi pelayanan prima, Menghimpun Dana dan Deposito *Mudharabah*.

**Bab III** berisi tentang gambaran umum BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga, struktur organisasi, produk-produk BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga dan pembahasan

**Bab IV** adalah penutup, dalam bab ini akan disajikan simpulan dan saran. Bagian akhir dari tugas akhir ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

---

<sup>21</sup>*Ibid.*, hlm., 252-253

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga, sehingga penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Ada 7 strategi pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana deposito *mudharabah* sebagai berikut:

1. *Core Service*

pelayanan yang baik berupa bertutur kata yang baik, sopan dan lemah lembut, memberikan kepedulian kepada nasabah tentang informasi deposito *mudharabah*.

2. Pelayanan jemput bola

Pelayanan dimana para penyedia jasa maupun menjual produk deposito melakukan pemasaran dengan cara menghubungi atau mendatangi langsung calon nasabahnya.

3. Pelayanan penawaran langsung

karyawan-karyawan BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga dengan memperkenalkan produk deposito kepada masyarakat.

4. Pelayanan keluhan

Pelayanan untuk menyelesaikan masalah yang menyangkut nasabah dengan produk deposito *mudharabah*.

#### 5. *Supporting Service*

Pelayanan yang memiliki dana besar lebih dari Rp. 30.000.000,-. Pihak BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga berkunjung sesuai keinginan nasabah deposito *mudharabah*.

#### 6. Pelayanan cepat tanggap

memberikan kemudahan dalam pembukaan rekening deposito berupa pelayanan yang optimal dimana calon nasabah deposito akan langsung dibimbing oleh *costumer service* dengan teliti ketika mengisi formulir pembukaan rekening deposito.

#### 7. *Facilitation Service*

Pelayanan tersedianya fasilitas tunggu seperti ruangan ber AC, adanya minuman dalam kemasan (aqua gelas) dan permen agar nasabah nyaman dalam menunggu antrian.

### **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga, maka peneliti memberikan saran yang semoga bermanfaat bagi BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga, antara lain:

1. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga harus mampu menjaga kepercayaan, loyalitas dan pelayanan prima kepada nasabah, khususnya kepada deposan pada produk deposito *mudharabah* dalam segala kondisi, baik pendapatan bagi hasil meningkat ataupun pendapatan menurun.



2. Dalam hal hubungan antara pihak bank dan nasabah bisa terjalin harmonis dan baik begitu pula seluruh jajaran di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.
3. Dalam hal bertanggung jawab menyelesaikan masalah tentang pelayanan harus diselesaikan secara baik hingga selesai.
4. Tingkatkan mutu produk-produk BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga agar dapat bersaing dengan produk-produk sesama Bank Syariah dan juga konvensional.
5. Pelayanan pada BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga perlu dengan sistem kekeluargaan dan keakraban yang selama ini telah dilakukan harus terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Jadydatul Adawiyah, *Tugas akhir implementasi service excellentoleh customer service pada BMT Bismillah Sukerejo*, (online), (eprints. Walisongo.ac. id, 2015, download februari 2017.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Burhanudin, *Hukum Bisnis Syariah*, Yogyakarta : UII press, 2011.
- Dahlan, Ahmad, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012
- Damanuri, Aji, *Metodologi Penelitian Muamalah*, Ponorogo: STAIN Po Press, 2010.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: GAYA MEDIA, 2014.
- Djamil, Fathurrahman, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transakssi di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2001.
- Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Purwokerto, *Panduan Penyusunan Tugas Akhir D III MPS 2016*.
- Manap, Abdul, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2006.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- Mulyono, Djoko, *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2012.
- Rangkuti, Freddy, *Customer Care Exccellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V ANDY OFFSET, 2012.

Tjiptono, Fandi, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : ANDI, 2002.  
Umam, Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2013.

Yusanto, Muhammad Ismail dan Widjajakusuma, Muhammad Karebet, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: GEMA INSAN PRESS. 2002.

Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syariah*, Jakarta, PT. Grasindo, 2005.

<http://www.padahakan.com/2016/11/pentingnya-pelayanan-prima-sebagai-strategi-pemasaran.html?m=1>, sabtu, 8 April 2017 Pukul 14.00 WIB.

<http://apkexcellent.blogspot.com/2013/06/pentingnya-pelayanan-prima-terhadap.html?=1>, Sabtu, 8 April 2017 pukul 14.00 WIB.

<http://majidbsz.wordpress.com/2008/06/30/pengertian-konsep-definisi-pemasaran/>, kamis 3 April 2017 pukul 13.17 WIB.

<https://elidakusumatuti.blogspot.com/2015/11/manajemen-pemasaran-makalah.html?m=1> ,Selasa1 Maret 2017, 13.19WIB.



IAIN PURWOKERTO