

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM USAHA  
MENGHIMPUN DANA (TABUNGAN iB MITRA SIPANTAS)  
PADA BPRS BUANA MITRA PERWIRA Di PURBALINGGA**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
(FEBI) IAIN Purwokerto untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh :

**ELINA WIJASIH**

NIM : 1423204094

**IAIN PURWOKERTO**

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NGERI (IAIN)  
PUWOKERTO**

**2017**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>vxiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Maksud Penulisan Tugas Akhir .....	7
D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	8
1. Jenis Penelitian .....	9
2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
3. Teknik Pengumpulan Data .....	10
4. Metode Analisis Data .....	12
E. Sistematika Penulisan .....	12

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori .....	14
1. Konsep Manajemen Pemasaran .....	14
a. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	14
b. Konsep-konsep Pemasaran .....	15
2. Strategi Pemasaran .....	17
a. Pengertian Strategi Pemasaran .....	17
b. Segmentasi Pasar .....	18
3. Tinjauan Mengenai Kualitas Pelayanan .....	18
a. Kualitas Pelayanan .....	18
b. Ciri-ciri Pelayanan yang baik .....	21
c. Pentingnya Pelayanan dan Etika Bank .....	23
d. Tujuan Pelayanan dan Etika Bank .....	24
e. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
4. Tinjauan Mengenai Akad <i>Mudharābah</i> .....	25
a. Pengetian Akad <i>Mudharābah</i> .....	25
b. Landasan Hukum .....	25
c. Jenis-jenis <i>Mudharābah</i> .....	26
d. Rukun <i>Mudharābah</i> .....	27
e. Tabungan <i>Mudharābah</i> .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	29

## **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum BPRS Buana Mitra Perwira-Purbalingga	31
---	----

1. Sejarah dan Perkembangan BPRS Buana Mitra Perwira	31
2. Visi dan Misi BPRS Buana Mitra Perwira .....	33
3. Motto BPRS Buana Mitra Perwira .....	34
4. Struktur Organisasi BPRS Buana Mitra Perwira.....	34
B. Sistem Operasional dan Produk-produk BPRS Buanan Mitra Perwira .....	50
1. Sistem Operasional.....	50
2. Produk-produku di BPRS Buana Mitra Perwira .....	50
a. Produk Penghimpunan Dana .....	50
b. Produk Penyaluran Dana .....	54
C. Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) Pada BPRS Buana Mitra Perwira Di Purbalingga.....	56
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Daftar Prosentase Nisbah Bagi Hasil Tabungan iB Mitra Sipantas

Tabel 1.3 Ilustrasi Proyeksi Bagi Hasil Tabungan iB Mitra Sipantas

Tabel 1.4 Daftar Prosentase Nisbah Bagi Hasil Deposito iB

Tabel 1.5 Rincian Hadiah Program Ulang Tahun

Tabel 1.6 Pertumbuhan Jumlah Tabungan iB Mitra Sipantas



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Foto Dokumentasi Penghimpunan Dana
- Lampiran 2. Struktur Organisasi BPRS Buana Mitra Perwira
- Lampiran 3. Tabel Wawancara Di BPRS Buana Mitra Perwira
- Lampiran 4. Blanko Bimbingan
- Lampiran 5. Brosur BPRS Buana Mitra Perwira
- Lampiran 6. Brosur Promo Hadiah
- Lampiran 7. Permohonan Pembukaan Rekening Tabungan
- Lampiran 8. Permohonan Penutupan Rekening Tabungan
- Lampiran 9. Surat Pernyataan Beda Tanda Tangan
- Lampiran 10. Permohonan Penyerahan Bagi Hasil Tabungan iB Mitra Sipantas
- Lampiran 11. Tingkat Imbalan Bagi Hasil Produk Tabungan dan Deposito
- Lampiran 12. Slip Penarikan dan Slip Setoran Tabungan
- Lampiran 13. Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 14. Sertifikat Komputer
- Lampiran 15. Sertifikat PKL
- Lampiran 16. Sertifikat Opak
- Lampiran 17. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab dan Bahasa Inggris
- Lampiran 18. Piagam Penghargaan Peserta Duta Wisata Purbalingga 2010
- Lampiran 19. Piagam Penghargaan Putra Putri Batik dan Kakang Mbekayu Luwes 2011
- Lampiran 20. Daftar Riwayat Hidup

**Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana  
(Tabungan iB Mitra Sipantas) Pada BPRS Buana Mitra Perwira  
Di Purbalingga**

Elina Wijiasih  
1423204094

Program DIlpoma III Managemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto

**ABSTRAK**

BPRS Buana Mitra Perwira adalah salah satu bank di kabupaten Purbalingga. Dengan berbagai macam pendanaan, pembiayaan yang tersedia di BPRS Buana Mitra Perwira salah satunya adalah Tabungan iB Mitra Sipantas. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank. Strategi yang diciptakan oleh BPRS Buana Mitra Perwira adalah pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Yang sangat penting demi kemajuan suatu usaha adalah pembentukan kepercayaan. Dengan memberikan informasi yang apa adanya maka akan meyakinkan nasabah. Sebuah bank dalam memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik. Dari pelayanan inilah diharapkan nasabah akan merasa puas, sehingga kepercayaan dan loyalitas terhadap bank ini selanjutnya nasabah dapat menggunakan serta memanfaatkan kembali.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif yang datanya diperoleh dari lapangan. Sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah menjadi salah satu cara untuk membentuk kepercayaan nasabah. Strategi pelayanan yang dilakukan di BPRS Buana Mitra Perwira ini telah sesuai dengan standar mutu layanan yang diterapkan. Sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah. Kepuasan akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap BPRS Buana Mitra Perwira di Purbalingga.

**Kata kunci: Strategi kualitas pelayanan menghimpun dana**

**Strategy of Service Quality in the Effort to Raise Funds Saving iB Mitra  
Sipantas on BPRS Buana Mitra Perwira Officer in Purbalingga**

Elina Wijiasih  
1423204094

Diploma Program III Management of Sharia Banking  
Faculty of Economics and Business of Islamic  
IAIN Purwokerto

**ABSTRACT**

BPRS Buana Mitra Perwira is one of the banks in Purbalingga district. While various funding, financing available in BPRS Buana Mitra Perwira one of them is saving iB Mitra Sipantas. Service is a key condition for the survival of a bank. The strategy created by BPRS Buana Mitra Perwira is a good service and convenience given to the customer can determine the growth rate of a bank. Which is very important for the progress of a business is the formation of trust. By providing the information as it is then it will convince the customer. A bank that will market the products by providing good service. From this service is expected customers will be satisfied, so trust and loyalty to this bank.

This research was conducted by using qualitative research type whose data obtained from the field while the collection of data in this study using collection methods through observation, interviews, and documentation.

The result of this research shows that good service quality strategy to customer become one way to build customer trust. The service strategy undertaken in this BPRS Buana Mitra Perwira is in conformity with the service quality standard applied. So that the service can meet the wishes and expectation of customers. Satisfaction will cultivate customers confidence in BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

Keyword : Quality of Service Strategy to Raise Funds.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Industri keuangan syariah secara informal telah dimulai sebelum dikeluarkannya kerangka hukum formal sebagai landasan operasional perbankan syariah di Indonesia. Sebelum tahun 1992, telah didirikan beberapa badan usaha pembiayaan non-bank yang telah menerapkan konsep bagi hasil dalam kegiatan operasionalnya. Hal tersebut menunjukkan kebutuhan masyarakat akan hadirnya institusi-institusi keuangan yang dapat memberikan jasa keuangan yang sesuai dengan syariah.<sup>1</sup>

Sistem Perbankan di Indonesia diatur dalam UU No. 7 Tahun 1992 (diubah dengan UU No. Tahun 1998) tentang Perbankan bahwa perbankan di Indonesia terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Kedua jenis bank tersebut melaksanakan kegiatan Konvensional atau Syariah. Hal ini berarti bahwa Indonesia menganut sistem perbankan ganda (*dual banking system*), yaitu ketika bank konvensional dan bank syariah beroperasi berdampingan. Semenjak itu bank konvensional dan bank syariah mulai tumbuh pesat di Indonesia dalam bentuk bank umum syariah (*full fledged Islamic bank*), unit usaha syariah (bank konvensional yang membuka cabang syariah), dan *office Channeling* (gerai syariah di kantor bank konvensional).

---

<sup>1</sup>Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 5.

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Dalam menjalankan usahanya bank syariah menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya. Produk-produk bank syariah mempunyai kemiripan tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelanggaran *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Oleh karena itu, produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari unsur-unsur yang dilarang tersebut.<sup>2</sup>

BPRS Buana Mitra Perwira sebagai lembaga keuangan syariah mempunyai strategi dalam memberikan pelayanannya. Strategi pelayanan yang efektif harus didasari oleh konsep atau misi yang mudah dimengerti oleh seluruh karyawan dalam perusahaan atau perbankan dan diikuti oleh berbagai tindakan yang nyata bermanfaat bagi para nasabah. Strategi pelayanan yang efektif memerlukan beberapa unsur pendukung antara lain, struktur organisasi yang dapat menjadi media untuk mengembangkan perbankan yang berkualitas dalam pelayanan, teknologi yang digunakan untuk mendukung kelancaran dalam melayani nasabah, dan sumber daya manusia yang memiliki: sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektifitas strategi pelayanan. Strategi yang digunakan untuk kualitas

---

<sup>2</sup>Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta Utara: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. v.

pelayanannya yaitu menyambut nasabah dengan senyuman, berpenampilan sesuai syariat islam, melayani secara cepat dan tepat, karyawan yang berkualitas dan tidak membeda-bedakan nasabah. Tetapi disini bank juga memberikan tindakan pelayanan yang berbeda dalam setiap strateginya.<sup>3</sup>

BPRS Buana Mitra Perwira dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari segi kualitas pelayanan dan peningkatan pada jumlah rekening Tabungan iB Mitra Sipantas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRS Buana Mitra Perwira sudah baik. Pemberian pelayanan dan pengelolaan dana tersebut dilakukan secara profesional dengan tetap berpedoman pada prinsip syariah dan standar mutu layanan yang diterapkan oleh bank tersebut. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang nyata diterima oleh nasabah dan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Dengan demikian pelayanan yang diterapkan oleh BPRS Buana Mitra Perwira sekarang telah sesuai dengan keinginan masyarakat Purbalingga dan sekitarnya. Meskipun tidak semua masyarakatnya yang berjumlah ± 900.000 jiwa menginvestasikan dananya di BPRS Buana Mitra Perwira, tetapi bank selalu mendapatkan predikat sangat bagus untuk ketiga kalinya dalam “Rating Institusi Keuangan Syariah Versi Majalah Infobank Tahun 2015” dengan peringkat terbaik ke 3 BPRS se-Indonesia yang memiliki aset Rp. 50 miliar ke atas. Peningkatan tersebut juga diikuti dengan adanya peran bank dalam layanan nasabah dan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang mencapai 23% dari Rp. 45,69 miliar pada tahun 2013 menjadi Rp. 56,19 miliar pada

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Aris Ginanjar, (*Manager Marketing* di BPRS Buana Mitra Perwira), pada tanggal 11 Maret 2017.

tahun 2014. Untuk menunjang hal tersebut bank juga harus dapat memberikan nilai lebih lagi kepada nasabah, baik dari segi pelayanan, kualitas kerja, produk, sampai dengan pada tingkat kepercayaan.<sup>4</sup>

Pelayanan menurut Kotler (1996;578) yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Empat Karakteristik jasa menurut Kotler (2001;429) yaitu:

1. Bersifat tidak berwujud (*intangibility*), jasa ini tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli.
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*), jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama, tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi.
3. Bervariasi, jasa bervariasi maksudnya jasa tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan.
4. Mudah lenyap (*perishability*), jasa mudah lenyap maksudnya jasa tidak dapat disimpan.<sup>5</sup>

Memberikan pelayanan melebihi seperti yang diharapkan pelanggan merupakan suatu kebijakan yang perlu diteruskan. Dengan cara demikian pelanggan akan menjadi pelanggan yang loyal untuk bisnis yang lebih besar lagi. Bilamana memberi pelayanan melebihi apa yang diminta pelanggan,

---

<sup>4</sup> *Ibid.*,

<sup>5</sup>Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Praktis)*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 85-86.

maka bank dimata pelanggan memiliki reputasi yang baik.<sup>6</sup> Begitupun dengan tujuan penghimpunan dana oleh bank yaitu untuk memperbesar modal, memperbesar asset dan memperbesar kegiatan pembiayaan sehingga nantinya dapat mendukung fungsi bank sebagai lembaga intermediasi.

BPRS Buana Mitra Perwira mempunyai berbagai macam produk dan mempunyai banyak manfaat luar biasa dalam penghimpunan dana, salah satunya untuk Tabunagn iB Mitra Sipantas. Tabungan iB Mitra Sipantas adalah simpanan masa depan dan tabungan anak sekolah yang menggunakan prinsip *mudharābah mutlaqah* dengan sistem bagi hasil. Bank diwajibkan untuk memberikan bagi hasil atas dana yang disimpan sesuai dengan kesepakatan. Pada produk ini simpanan yang pengembaliannya dilakukan pada akhir perjanjian dengan jumlah storan tetap per periode (bulanan/semesteran/tahunan). Adapun setoran awal yaitu Rp. 50.000,- dan setoran selanjutnya dapat berkelipatan dari setoran minimal tersebut. Manfaat dari Tabungan iB Mitra Sipantas ini yaitu dapat dipergunakan untuk persiapan biaya perjalanan Ibadah Haji, untuk keperluan biaya pendidikan anak, untuk keperluan dana pensiunan, atau dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan. Produk ini adalah salah satu produk tabungan yang paling diminati oleh masyarakat purbalingga.<sup>7</sup>

Pada bank konvensional penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan dalam bentuk Tabungan, Deposito, dan Giro yang lazim disebut dana pihak ketiga. Dalam bank syariah pengimpunan dana dari masyarakat

---

<sup>6</sup>Yuti, Oka A., *Custemer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Penebar Swadaya, 2005), hlm. 19.

<sup>7</sup>Brosur BPRS Buana Mitra Perwira Tahun 2017.

yang dilakukan tidak membedakan nama produk, tetapi melihat pada prinsip, yaitu prinsip *wadiah* dan prinsip *mudharābah*. Apapun nama produk, yang diperhatikan adalah prinsip yang dipergunakan atas produk tersebut, karena hal ini sangat terkait dengan besaran usaha yang akan diperhitungkan dalam pembagian usaha yang akan dilakukan antara pemilik dana/deposan (*shahibul maal*) dengan bank syariah sebagai *mudharib*. Untuk mengetahui lebih dalam tentang kedua prinsip tersebut, berikut dilakukan pembahasan tiap-tiap prinsip.<sup>8</sup>

Secara umum *wadiah* adalah titipan murni dari pihak penitip (*muwaddi'*) yang mempunyai barang/aset kepada pihak penyimpan (*mustawda'*) yang berarti amanah/kepercayaan, baik individu maupun badan hukum, tempat barang yang dititipkan harus dijaga dari kerusakan, kerugian, keamanan dan keutuhannya, dan dikembalikan kapan saja penyimpan menghendaki. *Wadiah* dibagi atas *wadiah yad dhamanah* dan *wadiah yad amanah*.<sup>9</sup>

Sedangkan *mudharābah* berasal dari kata *dharb*, berarti memukul atau berjalan. Secara istilah *al-mudharābah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharābah* dibagi menurut kesepakatan. *Mudharābah* terbagi menjadi dua jenis yaitu, *mudharābah mutlaqah* dan *mudharābah muqayyadah*. *Mudharābah*

---

<sup>8</sup>Wirosa, *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syari'ah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm 19-20.

<sup>9</sup>Ascarya, *Akad& Produk Bank Syariah*, (Jakarta Utara: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 42.

*mutlaqah* bentuk kerja sama antar *sahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnisnya. Sedangkan *mudharābah muqayyadah* adalah kebalikan dari *mudharābah mutlaqah*, si *mudharib* dibatasi dengan jenis usaha. Keuntungan usaha secara *mudharābah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi, ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian tersebut bukan kelalaian di pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, maka pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.<sup>10</sup> Dari kedua prinsip inilah BPRS Buana Mitra Perwira dapat menerapkan produk tabungan, salah satunya Tabungan iB Mitra Siapantas.

Berdasarkan dari paparan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk mengetahui tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh BPRS Buana Mitra Perwira di Purbalingga sebagai salah satu lembaga keuangan dengan prinsip syariah dalam melakukan tindakan terhadap strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana.

Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) Pada BPRS Buana Mitra Perwira Di Purbalingga”**.

---

<sup>10</sup>Nurul Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah (sebuah pengantar)*, (Jakarta: GP Press Group, 2014), hlm. 207-208.

## **B. Rumuan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu Bagaimana Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) Pada BPRS Buana Mitra Perwira Di Purbalingga.

## **C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui Bagaimana Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) Pada BPRS Buana Mitra Perwira Di Purbalingga.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi Penulis**

1. Untuk memenuhi persyaratan akademis agar dapat program D3 di IAIN Purwokerto.
2. Menambah wawasan penulis tentang bagaimana Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas).
3. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam menganalisa secara ilmiah.

#### **b. Bagi Akademisi**

Merupakan tambahan referensi bacaan dan informasi khususnya bagi mahasiswa Jurusan Keuangan dan Perbankan yang

sedang menyusun Tugas Akhir dengan pokok permasalahan yang sama.

c. Bagi perusahaan

Memberikan masukan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan aktivitas perbankan yang dapat digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi dengan perusahaan dalam mengambil aktivitas perbankan dan pengembangan.

d. Bagi Masyarakat

Merupakan referensi bacaan sehingga dapat menambah pengetahuan tentang dunia perbankan.

#### **D. Metode Penelitian Tugas Akhir**

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data yang selanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian. Metode penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian Tugas Akhir ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode *postpositivistik* karena berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*. Metode ini disebut juga sebagai metode *artistik*, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolah), dan disebut sebagai metode

*interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.<sup>11</sup>

## 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

### a. Lokasi Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir

Lokasi penelitian Tugas Akhir yaitu bertempat di BPRS Buana Mitra Perwira JL MT. Haryono, No. 267, Karangsentul, Kec. Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah 53372.

### b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian juga bersama dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dimulai pada hari Selasa, tanggal 03 Januari samapai dengan hari selasa, tanggal 31 Januari 2017. Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan mulai hari senin s/d jum'at pada pukul 08.00 WIB s/d 16.00 WIB.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam observasi, karena tujuan utama dalam observasi adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder

---

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 7-8.

merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>12</sup>

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan, yang khusus diadakan.<sup>13</sup>

Digunakan untuk mendeskripsikan Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) Pada BPRS Buana Mitra Perwira di Purbalingga.

b. Metode Wawancara

Penulis mengadakan wawancara dengan pihak-pihak di lokasi penelitian yang dianggap berkompeten dan representatif dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>14</sup> Jadi wawancara atau *interview* merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.

---

<sup>12</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 137.

<sup>13</sup>Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm.26.

<sup>14</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 186.

Digunakan untuk mengetahui sepenuhnya yang berkaitan dengan penelitian ini dari BPRS Buana Mitra Perwira Di Purbalingga.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>15</sup>

Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh BPRS Buana Mitra Perwira, seperti arsip-arsip, formulir-formulir dokumen transaksi yang digunakan untuk transaksi produk Tabungan iB Mitra Sipantas. Selain meminta dokumen-dokumen langsung dari bank seperti brosur produk, formulir permohonan pembukaan tabungan dan slip setoran. Penulis juga mengambil beberapa referensi dari *browsing* di internet. Seluruh dokumen-dokumen di atas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

4. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis deskriptif yakni laporan penelitian ini akan berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo dan

---

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 240.

dokumen resmi lainnya. Pada penulisan laporan demikian peneliti menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya.<sup>16</sup>

Data-data yang diperoleh kemudian penulis analisis antara data strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) dengan teori dan konsep yang ada.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Supaya lebih memudahkan pembaca dalam memahami Tugas Akhir ini, maka penulis menyusun secara sistematis mulai dari halaman judul sampai penutup serta kelengkapan lainnya. Secara garis besar Tugas Akhir ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

Bagian awal tugas akhir ini meliputi halaman judul, halaman pernyataan keaslian, nota dinas pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar table, dan daftar lampiran.

Bagian utama yang memuat pokok-pokok permasalahan mulai dari bab I sampai bab IV.

Bab I merupakan landasan formatif penelitian, yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori, yang berisi tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan strategi kualitas pelayanan.

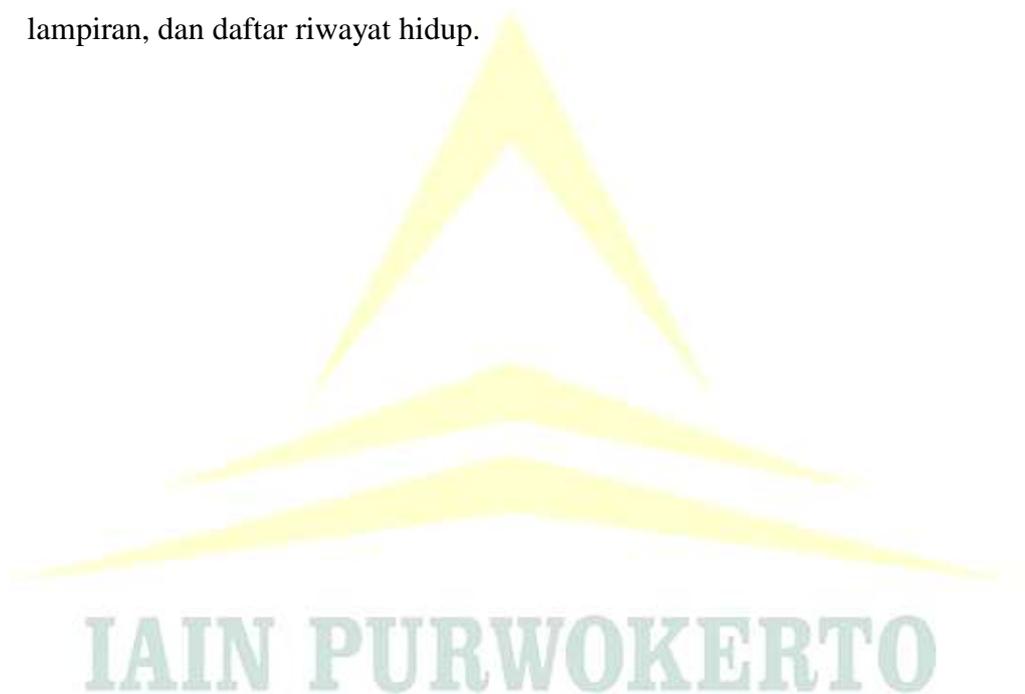
---

<sup>16</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm 11.

Bab III merupakan bab yang menguraikan hasil dan pembahasan, untuk hasil mengenai gambaran umum BPRS Buana Mitra Perwira serta menjelaskan tentang analisis strategi kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana (Tabungan iB Mitra Sipantas).

Bab IV adalah penutup, dalam bab ini akan disajikan simpulan, saran, dan kata penutup.

Bagian akhir dari tugas akhir ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Strategi yang diterapkan pada kualitas pelayanan dalam menghimpun dana Tabungan iB Mitra Sipantas sudah baik. Dengan berbagai strategi yang digunakan seperti menyambut nasabah dengan senyuman, berpenampilan sesuai syariat islam, melayani secara cepat dan tepat, karyawan yang berkualitas dan tidak membedakan nasabah. Tetapi disini bank juga memberikan tindakan pelayanan yang berbeda dalam setiap strateginya.
2. Strategi yang digunakan dalam meningkatkan Tabungan iB Mitra Sipantas adalah strategi promosi, strategi jemput bola, dan program hadiah ulang tahun. Penerapan strategi ini sudah memenuhi harapan bank sebagai lembaga keuangan syariah dan nasabah juga merasa senang dengan souvenir atau hadiah yang diberikan oleh bank.
3. Dengan adanya strategi kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BPRS Buana Mitra Perwira sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah. Sejak diluncurkannya produk tabungan iB Mitra Sipantas dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 jumlahnya saat ini mencapai 3833 nasabah. Tingkat imbalan bagi hasil BPRS Buana Mitra Perwira juga mengalami peningkatan dari 9.10% menjadi 9.15% per januari 2017.

## B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas karyawan dan penambahan SDM, maksudnya di adakan pelatihan atau pendidikan kepada seluruh karyawan BPRS Buana Mitra Perwira untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengetahuan akan produk-produk perbankan syariah. Serta penambahan untuk calon pegawai agar bank berjalan dengan baik lagi.
2. Tingkatkan kualitas produk-produk BPRS Buana Mitra Perwira agar dapat bersaing dengan produk-produk bank syariah ataupun bank konvensional yang lain juga agar dapat meningkatkan lagi jumlah nasabah tabungan.
3. Program hadiah ulang tahun sudah sangat bagus untuk mempertahankan kepercayaan dan kelayakan nasabah, untuk meningkatkan usaha yang lebih pesat lagi sebaiknya tidak hanya menggunakan strategi kualitas pelayanan yang telah ada untuk meningkatkan jumlah Tabungan iB Mitra Sipantas tetapi menerapkan strategi pelayanan yang lain lagi.
4. Saran yang dapat penulis berikan untuk akademisi, diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan subyek dan sudut pandang yang berbeda, tentunya terkait dengan tema tugas akhir ini. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak berfokus pada Tabungan iB Mitra Sipantas saja.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Antonio, Muhammad Syari'i *Bank Syariah (Wacana Ulama & Cendekiawan)*, Tazkia Institute, 1999.
- Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta Utara: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- \_\_\_\_\_, *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta Utara: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Ashofa, Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Assauri, Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Dahlan, Ahmad, *Bank Syariah (Teori, Praktik, Kritik)*, Yogyakarta: Teras, 2012.
- Fahmi, Irham, *Manajemen Strategis (Teori dan Aplikasi)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hasan, Nurul Ichan, *Perbankan Syariah (sebuah pengantar)*, Jakarta: GP Press Group, 2014.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). *Strategi Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2015.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Praktis)*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Oka A. Yuti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: PT. Penebar Swadaya, 2005.
- Rangkuti, Freddy, *Creating Effective Marketing Plan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.

Rivai, Abdul & Darsono Prawironegoro, *Manajemen Strategis*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Sumarni, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002.

Sutedi, Adrian, *Perbankan Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997.

### **Dokumen:**

Brosur Jasa Layanan BPRS Buana Mitra Perwira.

Company Profile BPRS Buana Mitra Perwira.

### **Internet:**

<http://mujahidinnimeis.wordpress.com>.

<https://bloggerweb.wordpress.com/2011/06/03/tugas-dan-tanggung-jawab-programer-staff-edp-dan-instruktur-it/>.

<https://yasintadian817.wordpress.com/2013/08/26/pengertian-kearsipan-tujuan-kearsipan-tugas-pokok-unit-kearsipan-dan-masalah-masalah-dalam-pengelolaan-arsip/>.

[www.aujy.ac.id/lowongan/detail/pt-pustaka-insan-madani-asisten-manajer-pemasaran/](http://www.aujy.ac.id/lowongan/detail/pt-pustaka-insan-madani-asisten-manajer-pemasaran/). [www.lokerbandaaceh.com/2015/06/supervisor/](http://www.lokerbandaaceh.com/2015/06/supervisor/).

[www.bprsbmp.com](http://www.bprsbmp.com)

[www.google.com/search=tugas+dan+tanggung+jawab+asissten+operasional](http://www.google.com/search=tugas+dan+tanggung+jawab+asissten+operasional).

[www.gurupendidikan.com/5-pengertian-kualitas-menurut-para-ahli/](http://www.gurupendidikan.com/5-pengertian-kualitas-menurut-para-ahli/).

[www.jobdesc.net](http://www.jobdesc.net).

### **Skripsi/Tugas Akhir:**

Lutfi Tian Wibrianto, 2008, “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BPRS Risalah Umat Jakarta”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Riska Hapsari, 2015, “Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran”, Tugas Akhir, Institut Agama Islam Negeri, Salatiga.

Trima Evantoro, 2016, "Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito *Mudharabah* di Bank BRI Syariah KC Purwokerto", Tugas Akhir, Institut Agama Islam Negeri, Purwokerto.

