

**STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO**



LAPORAN TUGAS AKHIR

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

IAIN PURWOKERTO

Oleh :
VINA VELIANI
1522203045

**MANAJEMEN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2018**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Maksud Dan Tujuan Penelitian Tugas Akhir	6
D. Metode Penelitian Tugas Akhir.....	7
1. Jenis Penelitian.....	7
2. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	8
3. Sumber Data.....	9
4. Teknik Pengumpulan Data.....	10
5. Metode Analisis Data.....	11
6. Keabsahan Data.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teoritis.....	13
1. Pengertian Strategi Pemasaran Jasa.....	13
2. Kualitas pelayanan	16
3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	18
B. Penelitian Terdahulu	21
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran umum BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.....	24

1. Sejarah singkat	24
2. Sistem operasional	29
3. Struktur organisasi	30
4. Produk-produk.....	40
B. Pembahasan Prosedur Pembukaan Dan Penutupan Rekening di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.....	43
C. Pembahasan Penerapan Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.....	44
D. Strategi yang dilakukan BPRS Khasanah Ummat dalam meningkatkan mutu pelayanan	54
E. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penggunaan <i>Mobile Teller</i> di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.....	57
BAB IV PENUTUP	
A. Simpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

IAIN PURWOKERTO

STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO

Vina Veliani

NIM.1522203045

Email : Vinaveliani63@gmail.com

Program studi DIII Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

ABSTRAK

Saat ini perekonomian di Indonesia khususnya di perbankan berkembang begitu pesat, hal ini dibuktikan dengan adanya persaingan yang begitu ketat antar bank. Banyak produk yang ditawarkan oleh bank membuat nasabah bebas memilih bank yang diinginkan, oleh karena itu dibutuhkan kegiatan pemasaran yang bagus untuk menghadapi para pesaing yang dari waktu ke waktu. Sektor perbankan dituntut untuk memberikan nasabah berbagai macam peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi yang diterapkan oleh BPRS Khasanah Ummat Purwokerto dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Dengan mendeskripsikan strategi untuk meningkatkan mutu di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto. Kemudian penulis menganalisis dengan menggunakan materi dari referensi buku, wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah penulis dapatkan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi mutu pelayanan di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto telah sesuai dengan standar mutu pelayanan yang diterapkan. Penggunaan *Mobile Teller* sangat mempengaruhi kinerja dari para Account Officer, serta meningkatkan mutu pelayanan yang ada, dan merupakan salah satu cara untuk membentuk loyalitas dari para nasabah.

Kata Kunci: Strategi, Mutu Pelayanan, BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

STRATEGY TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE IN BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO

VinaVeliani

NIM.1522203045

Email: Vinaveliani63@gmail.com

Islamic Banking Management Program DIII
Faculty of Economics and Islamic Business
Purwokerto State Islamic Institute

ABSTRACT

Currently the economy in Indonesia, especially in banking is growing so rapidly, this is evidenced by the intense competition between banks. Many products offered by banks make customers free to choose the desired bank, therefore it requires good marketing activities to deal with competitors from time to time. The banking sector is required to provide customers with a variety of service quality improvements. This is so that customers are satisfied with the services provided by the bank. The problem raised in this research is how the strategy applied by BPRS Khasanah Ummat Purwokerto in improving the quality of service.

This research uses descriptive research. By describing strategies to improve quality at BPRS Khasanah Ummat Purwokerto. Then the writer analyzes using material from reference books, interviews, observations, and documentation that the author has obtained.

From the results of this study indicate that the service quality strategy at BPRS Khasanah Ummat Purwokerto is in accordance with the service quality standards applied. The use of Mobile Teller greatly affects the performance of the Account Officers, as well as improving the quality of existing services, and is one way to shape customer loyalty.

Keywords: Strategy, Service Quality, BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia, sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, telah lama mendambakan kehadiran sistem lembaga keuangan yang sesuai tuntutan kebutuhan tidak sebatas finansial namun juga tuntutan moralitasnya. Sistem bank mana yang dimaksud adalah perbankan yang terbebas dari praktik bunga (*free interest banking*).¹

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara, bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang-perorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan yang menyimpan dana-dana yang dimilikinya, melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.² Lembaga keuangan bank dibagi menjadi dua jenis yaitu bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya dan produknya dikembangkan berdasarkan al-Qur'an dan al-Hadist. Dengan kata lain, Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembiayaan serta peredaran uang yang operasinya disesuaikan dengan prinsip syariah.³

Pengembangan sebuah sistem perbankan berbasis Islam secara politis di Indonesia akhirnya diakui sebagai bagian dari upaya tujuan pembangunan nasional yaitu untuk mencapai terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi. Hal ini ditandai dengan peran aktif pemerintah

¹ Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. (Yogyakarta: Ekonisia, 2004)

² Anshori, Abdul Ghofur, 2010, *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akuisi dan Konversi*. Yogyakarta, UII Press Yogyakarta (Anggota IKAPI)

³ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*(Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 1.

dalam mengembangkan industri perbankan syariah yang diharapkan akan mampu menjadi langkah awal bagi pengembangan sistem ekonomi yang berlandaskan pada nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan yang sesuai dengan prinsip syariah. Peran aktif ini diturunkan tidak saja dalam level kebijakan perundangan, tetapi juga masuk dalam ranah praktis.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah merupakan bukti pengakuan pemerintah bahwa pengaturan mengenai perbankan syariah yang selama ini ada belum secara spesifik, sehingga perlu dirumuskan perundangan perbankan syariah secara khusus. Sejumlah perundangan memang telah disusun sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 merupakan landasan bagi operasionalisasi sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*) dan belum secara spesifik sebagai perbankan dengan nilai-nilai syariah sebagai basis operasionalnya.⁴

Pasca regulasi Undang-Undang No21 tahun 2008, secara umum pertumbuhan bank umum syariah semakin meningkat seiring penambahan jaringan kantor yang pada tahun 2017 berjumlah 1.850 kantor⁵. Semakin meningkatnya penambahan jaringan kantor baru perbankan syariah tetap saja masih sangat terbatas pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk, jasa, dan sistem perbankan di Indonesia. Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi pengembangan produk perbankan berada dalam posisi minoritas jika dibandingkan dengan bank konvensional.

Saat ini perekonomian di Indonesia khususnya di perbankan berkembang begitu pesat, hal ini dibuktikan dengan adanya persaingan yang begitu ketat antar bank. Banyak produk yang ditawarkan oleh bank membuat nasabah bebas

⁴ Andriansyah Yuli (2009), “Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia dan Kontribusinya bagi Pembangunan Nasional” *La_Riba Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. III, No 2, Desember 2009, hal 1-2

⁵<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>

memilih bank yang diinginkan, oleh karena itu dibutuhkan kegiatan pemasaran yang bagus untuk menghadapi para pesaing yang dari waktu ke waktu.

Pengakuan akan pentingnya marketing perbankan semakin meningkat semenjak dikeluarkannya beberapa paket kebijakan deregulasi perbankan oleh pemerintah. Ditambah pula semenjak tingkat suku bunga simpanan tidak lagi menjadi “senjata” satu-satunya untuk menarik dana dari masyarakat. Sehingga sektor perbankan dituntut untuk berbuat halnya bank-bank luar negeri, yaitu memberikan kepada nasabah berbagai macam peningkatan kualitas pelayanan, perluasan berbagai jenis jasa bank dan menciptakan serta menggunakan berbagai instrumen baru yang memungkinkan bank menggali dana dari masyarakat. Dalam kondisi saat ini, bank tidak bisa duduk menunggu datangnya nasabah, bahkan pada waktu sekarang bank harus terlibat dengan kegiatan nasabahnya dan mengikuti perkembangan usaha nasabahnya. Petugas bank harus mampu tidak hanya supervisis, tetapi juga ikut memecahkan masalah dari nasabah-nasabahnya.⁶

Pemasaran menjadi sangat penting dengan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat. Pemasaran juga dapat dilakukan dalam rangka menghadapi pesaing yang dari waktu ke waktu semakin meningkat. Para pesaing justru semakin gencar melakukan usaha pemasaran dalam rangka memasarkan produknya. Dalam melakukan kegiatan pemasaran suatu perusahaan memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Dalam jangka pendek biasanya untuk merebut hati konsumen terutama untuk produk yang baru diluncurkan. Sedangkan dalam jangka panjang dilakukan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah agar tetap eksis.⁷

Dengan penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam sangat potensial sekali untuk perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Termasuk kabupaten Banyumas merupakan salah satu wilayah kabupaten di bagian selatan Jawa Tengah, yang notabene mayoritas penduduknya beragama Islam, dengan

⁶ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta. 2002), hlm.245

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 59

semakin bertumbuhnya ekonomi dan jumlah penduduk mayoritas beragama Islam merupakan potensi yang cukup besar bagi perkembangan perbankan syariah termasuk BPRS Khasanah Ummat Purwokerto. BPRS merupakan singkatan dari Bank pembiayaan rakyat syariah yaitu bank pembiayaan rakyat yang melakukan kegiatan berdasarkan kredit syariah yang diatur dalam undang-undang.

Upaya mencapai keuntungan setinggi-tingginya adalah tujuan yang biasa dicanangkan oleh bank konvensional. Berbeda dengan tujuan ini. Bank Islam (syariah) berdiri untuk menggalakan, memelihara serta mengembangkan jasa serta produk perbankan berdasarkan syariah Islam dan mendorong kegiatan investasi dan bisnis lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Prinsip utama perbankan syariah adalah melarang semua jenis riba pada semua jenis transaksi, pelaksanaan bisnis harus atas dasar kesetaraan (*ekuitity*), keadilan (*fairness*), dan keterbukaan (*transaparancy*), pembentukan kerja sama yang saling menguntungkan. Bank Islam juga sama seperti *business entity* lainnya, yaitu mengharapkan keuntungan maksimal dalam operasional, karena bank Islam harus amanah mengelola dana-dana yang diinvestasikan masyarakat, hanya saja keuntungan yang didapat harus dari usaha yang halal. Ciri khas yang dimiliki bank Islam dan tidak dimiliki oleh bank konvensional adalah pengelolaan dan pengadministrasian dana zakat, baik yang dikeluarkan oleh bank itu sendiri atau para nasabah atau dana zis titipan yang akan disalurkan sebagai kontribusi pengembangan masyarakat.⁸

PT BPRS Khasanah Ummat berkedudukan di Jl. Sunan Bonang No.27 Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas, didirikan sesuai akta pendirian no 56 tanggal 24 Februari 2005 yang dibuat oleh Nuning Indraeni, SH dan mendapatkan pengesahan dari Departemen Hukum dan HAM Republik Indonesia No. C-09130 HT01.01.th 2005 tanggal 15 April 2005 dan ijin usaha sesuai Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.7/41/Kep.GBI/2005 Tgl 13 Juli 2005. BPRS Khasanah Ummat merupakan salah satu lembaga perbankan yang

⁸Sop (Standar Operasional Prosedur) PT.BPRS Khasanah Ummat

menggunakan sistem operasional berdasarkan syariat Islam yaitu al-Qur'an dan hadist dalam kegiatannya, bank syariah juga berpedoman pada Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 dan Fatwa MUI tentang Perbankan Syari'ah. Sehingga tidak ada riba didalamnya, namun menggunakan sistem bagi hasil, sewa-menyewa dan jual beli. Produk-produk yang terdapat di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto yaitu terdiri dari Produk Funding dan Produk Financing.

BPRS Khasanah Ummat Purwokerto menawarkan berbagai macam produk tabungan dan deposito sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Sedangkan deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah penyimpan dengan bank⁹. BPRS Khasanah Ummat dalam melayani setiap kebutuhan nasabahnya menggunakan sistem jemput bola. Dalam pelayanannya, BPRS Khasanah Ummat menggunakan Aplikasi *mobile teller*. Aplikasi ini sangat cocok untuk lembaga keuangan yang ingin menerapkan sistem “jemput bola”, yang biasanya transaksi setoran nasabah sendiri yang datang ke kantor cabang terdekat, sekarang pihak yang biasanya disebut kolektor/*marketing/account officer/teller* yang datang menemui nasabah.

Tabel 1
Jumlah Nasabah Sebelum Dan Sesudah Adanya *Mobile Teller* Di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

Tahun	Jumlah nasabah	Presentase	
2012	2.457 rekening	- %	} Sebelum
2013	2.755 rekening	12,1%	
2014	3.051 rekening	10,7%	
2015	3.576 rekening	17,2%	
2016	4.239 rekening	18,5%	} Sesudah
2017	4.813 rekening	13,5 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa perkembangan jumlah nasabah dari tahun 2012-2017 mengalami peningkatan. Jika dalam prosentase mengalami naik turun. Dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik dan

⁹ Sop (Standar Operasional Prosedur) PT.BPRS Khasanah Ummat

berkeinginan untuk mengkaji lebih dalam mengenai “STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanan di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto ?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan Akhir

Maksud dan tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana suatu mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana pada produk funding di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto, apakah mutu pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar operasional prosedur dan mendapatkan hasil nasabah akan merasakan puas. Standar operasional prosedur dengan minat nasabah dalam menghimpun dana memiliki keterkaitan yang sangat erat, karena apabila minat nasabah dalam menghimpun dana menurun maka pihak bank akan mengevaluasi standar operasional prosedur yang telah ada, kemudian melakukan peningkatan terhadap SOP yang telah di evaluasi tersebut untuk meningkatkan minat nasabah dalam menghimpun dana.

Selain itu, tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah serta untuk meningkatkan kemampuan menulis suatu laporan dari hasil pelaksanaan penelitian yang dimulai dari tanggal 22 Januari sampai dengan 1 Maret 2018 di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

1. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir

a. Manfaat Bagi BPRS Khasanah Ummat

- 1) Sebagai informasi agar dapat menarik minat nasabah BPRS Khasanah Umat dengan menggunakan mutu pelayanan yang baik sebagai informasi untuk dapat menciptakan sektor perbankan yang *hight quality*

- b. Manfaat Bagi Penulis
 - 1) dapat memahami bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanan di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto
 - 2) sebagai alat untuk penerapan teori-teori dari perkuliahan
- c. Manfaat Bagi Masyarakat
 - 1) Mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank tersebut
 - 2) Mendapatkan kepercayaan untuk menerima bank syariah
- d. Manfaat Bagi IAIN Purwokerto

Memberikan kontribusi sebagai wacana yang diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi civitas akademik tentang strategi meningkatkan mutu pelayanan di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

D. Metodologi Penelitian

Metode atau metodologi adalah suatu proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati *problem* atau permasalahan. Atau dengan kata lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian¹⁰. Metode penelitian terdiri dari :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ke tempat penelitian dengan subyek penelitian BPRS Khasanah Ummat Purwokerto. Karena penulis melakukan uji pengamatan secara langsung dilapangan, dan mengamati fenomena serta suatu kejadian-kejadian yang datang secara alami atau tanpa adanya unsur kesengajaan.

Sedangkan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari suatu variabel, dalam hal ini adalah variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain¹¹.

¹⁰Dedy Mulyani. *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosakarya, 2001), hlm.145

¹¹Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm 4-7

Dari fenomena tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui suatu fenomena atau kejadian secara langsung yang terjadi dalam sebuah subyek penelitian, misalnya seperti sebuah tindakan, persepsi serta motivasi atau kejadian-kejadian lain yang dilakukan dengan memanfaatkan metode secara alami atau tanpa ada unsur kesengajaan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian Tugas Akhir

a. Lokasi

Lokasi bertempat di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto, yang beralamat di Jl. Sunan Bonang, No. 27, Tambaksari, 53182, Dukuhwaluh, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53146, Indonesia

b. Waktu

Penelitian dilakukan pada tanggal 22 Januari sampai 1 Maret 2018

c. Subyek dan Obyek

Subyek penelitian maksudnya adalah suatu benda, manusia, atau tempat (ruang) yang dijadikan sebagai wadah untuk mendapatkan data dan juga informasi terhadap suatu variabel yang menjadi titik permasalahan. Adapun yang dijadikan sebagai subyek penelitian oleh penulis adalah BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

Obyek penelitian merupakan hal yang tak bisa dipisahkan. Karena obyek penelitian merupakan variabel yang penting dalam sebuah penelitian. Yang dijadikan sebagai obyek penelitian oleh penulis adalah bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana *product funding* di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber data oleh penyidik dengan tujuan tertentu. Dalam hal ini diperoleh data dari BPRS Khasanah Ummat Purwokerto mengenai strategi meningkatkan mutu

pelayanan dalam usaha menghimpun dana pada *product funding* yang diterapkan disana.

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan orang-orang dari luar peneliti, walaupun itu sesungguhnya data asli, yaitu berkaitan dengan strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana *product funding*, seperti peraturan Bank Indonesia, dan wawancara yang dapat mendukung dan menguatkan data peneliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra. Dalam observasi penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto mengenai strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana *product funding*.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih dalam. Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana *product funding* di BPRS Khasanah Ummat Purwokerto. Untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap lagi terkait dengan data-data yang diperlukan untuk penulisan laporan tugas akhir, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan *account officer*/marketing BPRS Khasanah Ummat Purwokerto, dari hasil wawancara tersebut diperoleh kejelasan informasi tentang strategi meningkatkan mutu pelayanan dengan adanya aplikasi *mobile teller*, dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan *mobile teller*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Metode dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Data yang digunakan berupa data-data primer seperti laporan naskah-naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada pada BPRS Khasanah Ummat Purwokerto

5. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat di informasikan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data kualitatif. Analisis kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam metode periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara proses pengumpulan data menurut Miles dan Huberman yang dibagi menjadi tiga macam kegiatan analisis kualitatif, yaitu:

a. Reduksi Data

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.

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak maka dari itu perlu diteliti dan dicatat lebih rinci. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis data dengan cara mereduksi data, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan hal-hal yang penting untuk penelitian ini.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

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

c. Verifikasi (*Verification/Concluding Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dalam 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 pada saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

6. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang terkumpul, penulis menggunakan teknik triangulasi. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.¹²

¹² Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif ...*, hlm. 241

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

1. Strategi marketing yang diterapkan oleh BPRS Khasanah Ummat lebih mengedepankan pada hubungan emosional dan sistem jemput bola. Hubungan emosional dengan menjalin sikap kekeluargaan diantara pihak bank dan para nasabahnya. Sedangkan untuk sistem jemput bola yang sekaligus untuk menjalin silaturahmi dan hubungan baik dengan nasabahnya.
2. Penggunaan aplikasi *mobile teller* sangat membantu para marketing dalam melakukan proses *collecting*. Tujuan adanya aplikasi ini yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan, menambah efisiensi kinerja marketing, dan memudahkan para nasabahnya sehingga mereka tidak perlu lagi datang ke kantor.

B. Saran

1. Sebaiknya dari pihak BPRS Khasanah Ummat Purwokerto harus mampu menjaga kepercayaan dan pelayanan yang baik kepada nasabah agar nasabah dapat merasa nyaman dalam menyimpan dananya di bank
2. Agar usaha BPRS Khasanah Ummat lebih cepat berkembang, sebaiknya tidak hanya menggunakan strategi pelayanan yang telah ada dalam menghimpun dana, tetapi lebih menggali dan mencari strategi-strategi baru untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada.
3. BPRS Khasanah Ummat Purwokerto perlu melakukan sosialisasi dan pendekatan secara lebih intensif kepada masyarakat tentang mutu pelayanan yang dilakukan oleh bank.
4. Pada penggunaan aplikasi *Mobile Teller* lebih ditingkatkan lagi *software* maupun kelancaran server yang ada. Serta menggunakan jaringan internet yang mudah dijangkau, sehingga tidak menghambat penggunaan *Mobile Teller*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267. 1997. *al-Qur'an al-Karim dan Terjemahannya*, Departemen Agama RI, PT. Toha Putra, Semarang
- Amelia, Ratna S Dina. 2016. *Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi'ah) Di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal*, Purwokerto : IAIN Purwokerto
- Andriansyah, Yuli. 2009. "Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia dan Kontribusinya bagi Pembangunan Nasional" *La_Riba Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. III, No 2, (Desember)
- Anshori, Abdul Ghofur. 2010. *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akuisi dan Konversi*, Yogyakarta, UII Press Yogyakarta (Anggota IKAPI)
- Ayu Habibah, Ina. 2017. *Penerapan Servie Excellent Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah*, Purwokerto: IAIN Purwokerto
- Ayu Wulandari, Laras. 2017. *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Purwokerto*, Purwokerto: IAIN Purwokerto
- Brosur BPRS Khasanah Ummat Purwokerto
- Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah Teoritik, Praktek, Kritik*. Yogyakarta: Teras.
- Fatimah, Nisfi. 2016. *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Bumi Arta Sampang Cilacap*, Purwokerto: IAIN Purwokerto
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Huda, Nurul dan Mohamad heykal, 2010. *Lembaga Keuangan Islam; tinjauan teoritis dan praktis*. Jakarta; Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- _____. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- _____. & Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- _____. 2008. *Pemasaran Bank Edisis Revisi*. Jakarta: Kencana.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia
- Mulyani, Dedy. 2001. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosakarya.
- Nawang Arum, Annisa. 2017. *Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Deposito iB) Di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Gunung Slamet Cilacap*, Purwokerto: IAIN Purwokerto
- Puspitasari, Linda. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Purwokerto: IAIN Purwokerto
- Rahayu Mudiyani, Betria. 2017. “*Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Fronliner Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) SYARIAH Kantor Cabang Purwokerto*”, Purwokerto : IAIN Purwokerto
- SOP (Standar Operasional Prosedur) PT.BPRS Khasanah Ummat Purwokerto
- Sugiono. 2015 *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif dan R&D*. bandung: Alfabate
- Rafidah (2014). *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah Vol.10, No. 2*, Desember 2014
- Sumarni, Murti. 2001. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Umam, Khoerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. 2013. Bandung : Pustaka Setia.
- http://hawafiq.blogspot.co.id/2012/12/produk-penghimpun-dana-funding_4.htm?m=1 diakses tanggal 29 Maret 2018 pukul 10.37 WIB
- <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx> diakses tanggal 17 Mei 2018 pukul 08.08 WIB
- <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html?m=1> diakses tanggal 23 Mei 2018 pukul 04.30 WIB
- <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-Islam/>, diakses 18 Agustus 2018