

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN DALAM USAHA
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BPRS
BUMI ARTHA SAMPANG CILACAP**



LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Oleh :

Nisfi Fatimah

NIM: 1323206009

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

2016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	6
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian Tugas Akhir	9
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Pengertian Strategi.....	16
2. Pengertian Mutu Layanan.....	17
a. Rantai Pelayanan	18
3. Pengertian Loyalitas	21
a. Lima Dimensi terhadap Kualitas Jasa	22
b. Keuntungan Bank ketika Nasabah Puas	23
c. Hal-hal yang dapat Meningkatkan Kepuasan Nasabah	24
d. Tahap-tahap Perancangan Loyalitas.....	25

e. Prinsip Pokok Loyalitas.....	27
f. Langkah Kunci Mempertahankan Loyalitas	28
B. Penelitian Terdahulu	30
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
1. Sejarah PT. BPRS Bumi Artha Sampang	34
2. Tujuan Pendirian BPRS Bumi Artha Sampang	36
3. Visi dan Misi BPRS Bumi Artha Sampang	37
4. Budaya Kerja	38
5. Motto dan Etos Kerja	40
6. Struktur Organisasi	41
7. Sistem Operasional dan Produk-Produk BPRS Bumi Artha Sampang .	59
B. Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang.....	66
1. Strategi mutu layanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah di BPRS Bumi Artha Sampang.....	66
2. Analisis Strategi yang digunakan PT. BPRS Bumi Arta Sampang dalam Meningkatkan Mutu Layanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah.....	71
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN DALAM USAHA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BPRS BUMI ARTHA SAMPANG CILACAP

Nisfi Fatimah
NIM: 1323206009

Program Studi D III Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

BPRS Bumi Artha Sampang merupakan salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang terdapat di Kabupaten Cilacap. Pelayanan terhadap nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga perbankan guna memberikan kebutuhan nasabahnya. Dengan demikian dengan memberikan pelayanan yang baik nasabah akan merasa puas terhadap Bank. Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang diharapkan nasabah akan merasa puas, sehingga loyalitas terhadap bank ini dan selanjutnya nasabah menggunakan serta memanfaatkan kembali.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dilokasi dengan mengadakan suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di BPRS Bumi Artha Sampang, Cilacap. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan loyalitas nasabah. Dimana pelayanan yang baik menjadi salah satu cara untuk membentuk loyalitas nasabah. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh BPRS Bumi Artha Sampang ini telah sesuai dengan standar mutu layanan yang telah ditetapkan. Sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah yang memberikan sebuah kepuasan pada nasabah. Kepuasan ini yang telah menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang dihasilkan. Kepuasan inilah yang menjadi modal awal terbentuknya loyalitas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Loyalitas nasabah inilah yang nantinya dapat membantu perusahaan untuk berkembang dan semakin maju.

Kata Kunci: Mutu Layanan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan suatu negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Dalam suatu negara tentu saja terdapat suatu lembaga keuangan guna membantu perekonomian suatu negara tersebut salah satunya melalui lembaga keuangan perbankan. Indonesia memiliki ribuan jenis lembaga keuangan, jika dalam lembaga perbankan terdapat 2 jenis antara lain yaitu bank konvensional dan bank syariah. Perbedaan utama antara kegiatan bank berdasarkan prinsip syariah dengan bank konvensional pada dasarnya terletak pada sistem pemberian imbalan atau jasa dari dana. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank berdasarkan prinsip syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam menentukan imbalan atas dana yang digunakan atau dititipkan oleh suatu pihak. Penentuan imbalan terhadap dana yang dipinjamkan maupun dana yang disimpan di bank didasarkan pada prinsip bagi hasil sesuai dengan hukum Islam.

Perbankan dalam kehidupan suatu negara adalah salah satu agen pembangunan (*agen of development*). Hal ini dikarenakan adanya fungsi utama dari perbankan itu sendiri sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Fungsi inilah yang lazim

disebut sebagai intermediasi keuangan (*financial intermediary function*). Perbankan Nasional memegang peranan dan strategis dalam kaitannya dengan penyediaan permodalan pengembangan sektor-sektor produktif, lembaga perbankan hampir ada disetiap negara karena keberadaannya sangat penting, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian negara.¹

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia mulai terasa sejak dilakukan amandemen terhadap UU No. 7 Tahun 1992 menjadi UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan landasan operasi yang lebih jelas bagi bank Syari'ah.² Perkembangan berikutnya, dan ini yang paling baru, adalah diundangkannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syari'ah. Undang-Undang ini mengatur secara khusus mengenai perbankan Syari'ah, baik secara kelembagaan maupun kegiatan usaha.³

Kegiatan dunia perbankan sekarang ini sangat pesat pertumbuhannya di Indonesia. Para pelaku perbankan berlomba-lomba mengeluarkan produk-produk jasa perbankan yang semakin inovatif. Dari jasa berbayar sampai jasa gratis yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya. Salah satunya perbankan syariah yang kian mewarnai kegiatan perbankan di Indonesia. Lahirnya bank syariah menandai lahirnya perbankan syariah di Indonesia. Ditandai dengan

¹ Trisandi P. Usanti dan Abd. Somad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: BUMI AKSARA, 2013), hlm. 8.

² Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2008), hlm. 1.

³ *Ibid*, hlm. 2.

berdirinya Bank Muamalat Indonesia. Dengan momentum itu pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia tumbuh pesat diterima masyarakat.⁴

Di Indonesia terdapat 2 jenis lembaga perbankan syariah yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit Bank Syariah, maka pada tahun 2005 jumlah Bank Syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah. Sementara itu, jumlah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah.⁵ Dari akhir tahun 2004 tersebut sampai tahun 2009 jumlah BPRS mengalami peningkatan yaitu sebanyak 139 unit, kemudian pada tahun 2011 sebanyak 155 unit, tahun 2012 sebanyak 158 unit, tahun 2013 sebanyak 160 unit, kemudian sampai pada tahun 2015 jumlah BPRS sebanyak 172 unit.⁶

Bank syariah yang terdiri dari BUS, UUS, serta BPRS, pada dasarnya melakukan kegiatan usaha yang sama dengan bank konvensional, yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya dana masyarakat. Dalam hal produk BUS maupun BPRS memiliki kesamaan di dalamnya, tetapi dalam hal pelayanan tentu saja terdapat perbedaan yang menjadi pembeda di antara keduanya.

⁴ Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syariah* (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm. 196.

⁵ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 25.

⁶ www.ojk.go.id, (online), download 04 April 2016.

Sejak dikeluarkan deregulasi perbankan 1 Juni 1983, bisnis perbankan penuh persaingan. Puncak persaingan terjadi pada bulan Oktober 1988 (Pakto (Paket Kebijakan Oktober) 1988) yang membawa pengaruh besar terhadap bisnis perbankan, baik dalam peningkatan jumlah bank baru, perluasan jaringan kantor, maupun peningkatan volume usaha dan jenis produksi yang ditawarkan. Perkembangan tersebut mengakibatkan meningkatnya kebutuhan tenaga kerja yang lebih professional dan sikap yang lebih bertanggung jawab dalam mengamankan kepentingan masyarakat.

Industri perbankan menjual produk-produknya berupa jasa-jasa perbankan, seperti deposito, giro, transfer dana kredit, tabungan, jual beli valuta asing, jual beli surat berharga, dan pelbagai macam jasa keuangan lainnya. Produk-produk tersebut akan dibeli oleh konsumen atau pemakai jasa apabila mereka menaruh kepercayaan dan puas akan pelayanan serta bonafiditas bank tersebut. Ini berarti bahwa dasar pokok industri perbankan adalah kepercayaan.

Produk-produk jasa yang dijual oleh suatu bank akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada bank tersebut, mulai dari operator telepon sampai ke pucuk pimpinan tertinggi. Karena kepercayaan terhadap bank ditentukan oleh mutu layanan kepada nasabahnya, maka dapatlah dimengerti betapa pentingnya arti layanan bagi suatu bank. Layanan yang cepat, akurat, dan menyenangkan diharapkan oleh setiap

nasabah bank. Oleh karena itu, pelayanan yang bermutu tinggi juga menjadi sasaran dan cita-cita bank.⁷

Dalam persaingan dengan lembaga perbankan yang lain terkadang nasabah dalam menggunakan jasa perbankan tidak hanya menggunakan satu bank saja tetapi dapat berpindah ke bank yang lainnya. Salah satu penyebabnya yaitu karena dalam memberikan layanan terhadap nasabah kurang memuaskan atau nasabah lebih cenderung memilih bank yang lebih baik dalam memberikan pelayanan.

Dalam persaingan dengan Bank Umum Syari'ah PT. BPRS Bumi Artha Sampang memiliki strategi khusus yang berbeda dengan lembaga keuangan yang lain dalam hal persaingan melalui pelayanan yang baik sehingga nasabah akan merasa puas dengan adanya pelayanan tersebut. Disisi lain pelayanan terhadap nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga perbankan guna memberikan kebutuhan nasabahnya. Dengan demikian dengan memberikan pelayanan yang prima nasabah akan merasa puas terhadap PT. BPRS Bumi Artha Sampang.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang diharapkan nasabah akan merasa puas, sehingga loyalitas terhadap bank ini dan selanjutnya nasabah menggunakan serta memanfaatkan kembali. Jika nasabah loyal maka yang diharapkan oleh Bank adalah perekomendasi

⁷ O. P. Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Nonbank*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), hlm. 95-96.

kepada rekannya yang lain untuk menggunakan jasa PT. BPRS Bumi Artha Sampang, dan meningkatkan proporsi pembelanjaan layanan bank.

B. Definisi Operasional

1. Mutu layanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Di samping itu pelayanan juga usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan jasa. Atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan phisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis.⁸

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah atau konsumen adalah kesetiaan seseorang pada suatu barang atau jasa tertentu dan konsumen yang sudah loyal pada suatu produk akan memberikan keuntungan yang berlipat ganda pada perusahaan. Komitmen yang diberikan konsumen pada produk tersebut membuat kelebihan yang diberikan pesaing tidak menjadi hal yang bisa merubah pendapatnya mengenai produk tersebut. Loyalitas konsumen bisa

⁸ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 152.

muncul karena adanya kepuasan pelanggan sebagai akibat dari layanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan pelanggan sehingga tidak beralih ke produk lain.⁹

3. BPRS Bumi Artha Sampang

BPRS Bumi Artha Sampang adalah bank pembiayaan rakyat syariah yang berdirinya pada akhir tahun 2006 dan mulai beroperasi pada tahun 2007. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Artha Sampang (kantor pusat) berada di Jl. Tugu Barat No. 39 Sampang-Cilacap, lebih jelasnya terletak tepat di depan Pasar Tradisional Sampang Kabupaten Cilacap Jawa Tengah. PT. BPRS Bumi Artha Sampang (BAS) saat ini memiliki satu kantor cabang yang terletak di Jl. Pemuda No. 30 Kebumen dan tiga kantor kas yang masing-masing terletak di Jl. Ahmad Yani No. 60 Sidareja dan Jl. Ahmad Yani Cipari serta Jl. Raya Cimanggu Km. 8 Cimanggu. PT. BPRS BAS juga telah merintis kantor cabang baru yang terletak di Jl. Kalibener No. 14 Purwokerto.¹⁰

C. Rumusan Masalah

⁹ Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2007), hlm. 192.

¹⁰ Dokumen BPRS Bumi Artha Sampang Tahun 2015, *Sejarah Berdirinya BPRS Bumi Artha Sampang*, hlm. 1.

Dari uraian latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana strategi peningkatan mutu layanan dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian Laporan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teori, bahwa temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya hasil penelitian tentang strategi peningkatan mutu layanan.
- b. Secara praktis, penelitian ini menjadi bentuk kontribusi yang positif dan referensi bagi bank lain dalam strategi peningkatan mutu layanan. Selain itu, bagi BPRS diharapkan hasil penemuan ini dapat digunakan sebagai informasi baru akan pentingnya sebuah mutu layanan terhadap nasabah secara baik dan professional.

E. Metode Penelitian Tugas Akhir

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah berarti

kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional berarti kegiatan ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, empiris berarti dapat diamati oleh indera manusia dan sistematis berarti menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis.¹¹

Adapun metode penelitian menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan) yang relevan dengan penelitian ini dan sebagai acuan untuk menentukan tahapan-tahapan dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Laporan ini akan disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) atau studi kasus. Studi kasus memusatkan secara intensif dan mendetail. Subjek yang diselidiki terdiri dari satu unit (atau satu kesatuan unit) yang dipandang sebagai kasus. Karena sifat yang mendalam dan mendetail itu, studi kasus umumnya menghasilkan gambaran yang *longitudinal*, yakni hasil pengumpulan dan analisis data kasus dalam satu jangka waktu. Kasus dapat terbatas pada satu orang, satu lembaga, satu keluarga, satu peristiwa,

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 2.

satu desa, ataupun satu kelompok manusia, dan kelompok obyek lain-lain yang cukup terbatas yang dipandang sebagai kesatuan.¹²

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian terhadap strategi peningkatan mutu layanan dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang, Cilacap, Jawa Tengah. Penelitian dilaksanakan di PT. BPRS Bumi Artha Sampang, Cilacap, Jawa Tengah. Yang beralamat di Jl. Tugu Barat No. 39 Sampang-Cilacap. Dan waktu pelaksanaan penelitian yaitu dari tanggal 04 Januari sampai tanggal 29 Januari 2016.

2. Jenis Sumber Data

Terdapat beberapa cara dalam melakukan pengumpulan data diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan langsung dilapangan. Data yang diperoleh dari data wawancara dengan pihak BPRS Bumi Artha Sampang.

b. Sumber Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang menunjang dan mendukung data primer adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang-orang luar penyidik walaupun sesungguhnya

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 143.

asli.¹³ Dalam hal ini penulis memperoleh data dari buku-buku dan catatan yang berkaitan dengan penelitiannya.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian Laporan Tugas Akhir yaitu bertempat di PT. BPRS Bumi Artha Sampang, Cilacap, Jawa Tengah. yang beralamat di Jl. Tugu Barat No. 39 Sampang-Cilacap.

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada hari Senin, tanggal 04 Januari 2016 sampai dengan hari Jum'at, tanggal 29 Januari 2016.

4. Tehnik Pengumpulan Data

Penulis akan mengumpulkan data dengan cara:

a. Observasi Lapangan

Peneliti langsung mengamati subjek yang diteliti dengan mendatangi langsung PT. BPRS Bumi Artha Sampang, Cilacap, Jawa Tengah. Hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya dilokasi penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu dengan menanyakan langsung bagaimana strategi Bank dalam melayani nasabahnya agar menjadi loyal.

Dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi:

1) Observasi Terstruktur

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 134.

Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, dimana tempatnya. Jadi observasi terstruktur adalah apabila peneliti telah mengerti dan mengetahui variabel apa yang akan diteliti.

2) Observasi tak Terstruktur

Observasi tak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak mengetahui secara pasti tentang apa yang akan diamati.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak dengan dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penyelidikan.¹⁴ Hal ini memungkinkan penulis dalam menfokuskan hal-hal yang penting untuk ditanyakan serta memungkinkan mengembangkan pertanyaan dan perhatian kepada persoalan yang relevan yang terkait dengan masalah yang baru yang kemungkinan muncul di lapangan.

Hal ini diperlukan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai obyek penelitian. Proses wawancara dilakukan dengan beberapa pihak dari BPRS Bumi Artha Sampang yang

¹⁴ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, jilid 2, cet. 25 (Yogyakarta: Andi Offset, 2000) hlm. 193.

kompeten terhadap permasalahan yang diteliti. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Direktur BPRS yaitu Bapak Kuat Sugiyanto di BPRS Bumi Artha Sampang, Cilacap, Jawa Tengah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, baik surat kabar, majalah, notulen, dan sebagainya.¹⁵ Metode ini penulis akan menggunakan data-data dari sumber, berupa catatan-catatan penting seperti data-data tertulis tentang strategi-strategi pelayanan.

5. Metode Analisis Data

Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi, kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk menganalisis data-data yang bersifat kualitatif yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisah menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Metode ini digunakan untuk menganalisis data yang berupa pernyataan-pernyataan, keterangan yang bukan berupa angka. Dalam hal

¹⁵ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, ed. Revisi: VI, (Jakarta: PT. Rineka cipta, 2006), hlm. 231.

ini akan mendeskripsikan Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini terdiri atas empat bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I, merupakan Bab Pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penulisan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II, merupakan Bab Landasan Teori yang berisi tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan strategi pelayanan dan loyalitas nasabah.

BAB III, merupakan Bab Analisis dan Pembahasan yang pertama menjelaskan tentang laporan objek, yang berisi gambaran umum BPRS Bumi Artha Sampang dari sejarah BPRS Bumi Artha Sampang, Visi dan Misi, struktur organisasi, dan produk-produk BPRS Bumi Artha Sampang, serta data deskriptif yang diperoleh dari BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap. Yang kedua menjelaskan tentang bagaimana strategi pelayanan BPRS Bumi Artha Sampang dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah.

BAB IV, merupakan Bab Penutup yang berisikan tentang keimpulan dan saran.

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa data-data dan praktek langsung di PT. BPRS Bumi Artha Sampang sehingga penulis memperoleh hasil seperti yang dikemukakan pada bab sebelumnya dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang di gunakan dalam meningkatkan mutu layanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah melalui: a. Nasabah Sebagai Mitra Bisnis atau Mitra Kerja, b. Senyum Sapa Salam, c. Cepat dalam memberikan pelayanan, d. Ramah. Sedangkan strategi yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah: a. Strategi Jemput Bola, b. Silaturahmi atau Kunjungan kepada nasabah, c. Memperhatikan Nasabah, d. Menjenguk Nasabah yang Sakit, e. Memberikan Hadiah, f. Menjaga Hubungan Baik dengan Nasabah, g. Letak dan Posisi Kantor yang Mudah di Jangkau atau Strategis, h. Memberikan Pelayanan Prima.

Dengan pelayanan dan strategi yang telah dilakukan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang terhadap nasabah. Maka mereka semakin percaya dengan produk-produk dan pelayanan PT. BPRS Bumi Artha Sampang tersebut untuk berinteraksi di dalamnya. Apabila seorang nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka nasabah akan loyal pada bank tersebut.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan pengamatan keadaan serta situasi di PT. BPRS Bumi Artha Sampang, maka peneliti memberikan saran yang bermanfaat bagi PT. BPRS Bumi Artha Sampang untuk kedepannya, antara lain:

1. Untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh nasabah sebaiknya pihak PT. BPRS Bumi Artha Sampang melakukan *survey* kepuasan nasabah. Sehingga dapat diketahui derajat kepuasan nasabah dan dibagian mana ketidakpuasan nasabah berada. Hal tersebut dapat menjadi evaluasi bagi pihak BPRS Bumi Artha Samang sendiri agar dapat lebih meningkatkan lagi pelayanannya.
2. Untuk mempertahankan loyalitas nasabah sebaiknya PT. BPRS Bumi Artha Sampang lebih mencermati lagi pelayanan dalam hal monitoring keluhan-keluhan nasabah, selalu *responsive* terhadap nasabah serta memberikan pelayanan berkelas bagi nasabahnya.
3. Peningkatan loyalitas nasabah juga dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap nasabah agar nasabah puas. Dan bahkan kalau bisa sistem pelayanan yang ada di PT. BPRS Bumi Artha Sampang tersebut berbeda dengan sistem pelayanan yang di terapkan oleh BPRS lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Herdiana Nana, *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Arinkunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Danupranata, Gita, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta: Sa;emba Empat, 2003.
- Djumhana, Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bandung: Ghalia Indonesia, 2010.
- Karim, Adiwarmn, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2001.
- Kasmir, *Pemasaran Bank: Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Muttaqien, Dadan, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2008.
- P. Usanti, Trisandi & Somad, Abd, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- S. P. Hasibuan, Melayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Sangadji, Etta Mamamng & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Simorangkir, O. P, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Nonbank*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sumami, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002.

Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Sutrisno, *Metode Research II*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Tangkilisan, Nogi S. Hesel, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Grasindo, 2005.

Tjiptono, Fandi & Chandra, Gregorius, *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2007.

Tjiptono, Fandy & Diana Anastasia, *Total Quality Manajement*, Yogyakarta: Andi, 2006.

Umar, Husein, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Winarsih, Septi Atik & Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syari'ah*, Jakarta: PT. Grasindo, 2005.

NON BUKU:

Atun Chasanah, Sri. 2015. "Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)". *Skripsi*. IAIN Purwokerto.

Triapito Putri, Ike Anggun. 2013. Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Pada BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap)". *Skripsi*. IAIN Purwokerto.

Wahidah, Siti. 2015. "Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi'ah) Di PT. BPRS Artha Mas Abadi Pati". *Tugas Akhir*. IAIN Purwokerto.