

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH *FINANCING*
DI PT. BPRS BINA AMANAH SATRIA KANTOR KAS BUMIAYU
KAB. BREBES**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Oleh :

SELA WIDYA SARI
NIM. 1617203084

IAIN PURWOKERTO

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2019**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYERTAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian.....	7
E. Metode penelitian.....	8
1. Jenis Penelitian.....	8
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	9
3. Sumber data.....	9
4. Teknik Pengumpulan Data.....	9
5. Metode analisa data.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi Pelayanan Prima	12
1. Pengertian Strategi	12
2. Pengertian pelayanan prima	13

3. Strategi Pelayanan Prima	15
4. Tujuan Dan Manfaat Pelayanan prima.....	17
B. <i>Financing</i> atau Pembiayaan	18
1. Pengertian <i>Financing</i> atau Pembiayaan	18
2. Pembiayaan Murabahah	20
3. Pembiayaan Musyarakah	22
C. Penelitian Terdahulu	23
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	28
1. Sejarah Singkat Bank Bina Amanah Satria Bumiayu	28
2. Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu	30
3. Tujuan, Visi, misi, Motto dan Budaya Kerja BPRS Bina Amanah Satria	31
4. Struktur Organisasi di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu	32
5. Produk-produk BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu.....	36
B. Strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah <i>financing</i> di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Kab. Brebes	40
BAB IV PENUTUP	
A. KESIMPULAN	47
B. SARAN	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

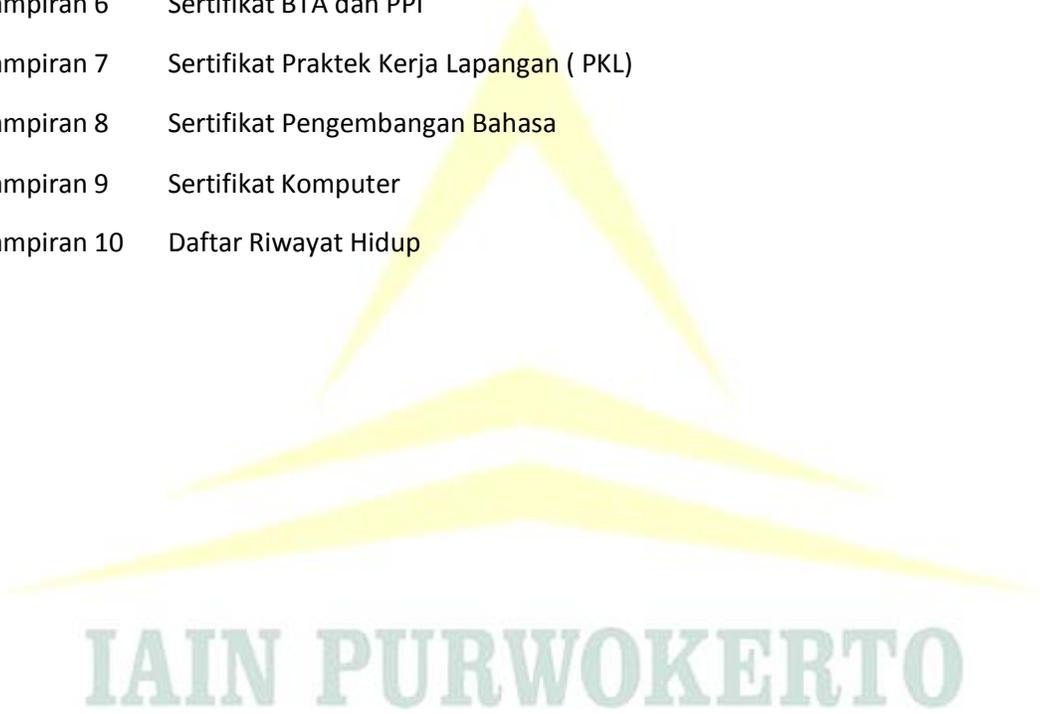
DAFTAR TABEL

TABEL 1. Data Jumlah Nasabah Pembiayaan	6
TABEL 2. Penelitian Terdahulu	23
TABEL 3. Data Jumlah Nasabah Pembiayaan di BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Blangko Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 2 Formulir Pembukaan Rekening Tabungan
- Lampiran 3 Formulir Permohonan Pembiayaan
- Lampiran 4 Tanda Terima Berkas dan Slip Realisasi Pembiayaan
- Lampiran 5 Bukti Penarikan dan Bukti Setoran
- Lampiran 6 Sertifikat BTA dan PPI
- Lampiran 7 Sertifikat Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Lampiran 8 Sertifikat Pengembangan Bahasa
- Lampiran 9 Sertifikat Komputer
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup



IAIN PURWOKERTO

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH *FINANCING* DI PT. BPRS BINA AMANAH SATRIA
KANTOR KAS BUMIAYU KAB. BREBES**

Oleh: Sela Widya Sari

NIM: 1617203084

Diploma III Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

ABSTRAK

Di dalam dunia perbankan suatu persaingan untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya adalah suatu kebutuhan untuk mencapai profit yang diinginkan pihak perbankan untuk mampu memaksimalkan kinerja dalam memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah dengan cara pelayanan prima. Nasabah *financing* adalah nasabah yang melakukan pembiayaan dengan perlu pelayanan khusus agar nasabah berminat dan tertarik untuk melakukan pembiayaan di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu. Pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan terbaik sehingga pra calon nasabah khususnya nasabah *financing* menjadi nasabah di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu.

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 Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu. Telah melakukan pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah *financing* dengan menggunakan strategi pelayanan prima berupa mengidentifikasi determinan utama pelayanan prima, menumbuh kembangkan budaya kualitas, menindaklanjuti pelayanan, mengembangkan sistem informasi layanan, ketulusan, kesetiaan, jempot bola

Kata kunci : strategi pelayanan prima, nasabah *financing*, BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Kab. Brebes

**EXCELLENT SERVICE STRATEGY IN AN EFFORT TO INCREASE THE
NUMBER OF *FINANCING* CUSTOMERS IN PT. BPRS BINA AMANAH
SATRIA CASH OFFICE BUMIAYU KAB. BREBES**

By: Sela Widya Sari
NIM : 1617203084

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

ABSTRACT

In the banking world a competition to get as many customers as possible is a need to achieve the profit desired by the bank to be able to maximize performance in meeting the needs and satisfying customers by means of excellent service. Customer financing is a customer who carries out financing by requiring special services so that the customer is interested and interested in financing in the BPRS Bina Amanah Satria cash office Bumiayu. Service performed are the best service so that prospective customers aspecially customers become customers at BPRS Bina Amanah Satria cash office Bumiayu.

This research using 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 results of this study BPRS Bina Amanah Satria cash office Bumiayu. Has been doing excellent service in an offort to increase the number of customer financing by using the prime service strategy in the form of identifying the main determinants of prime service, developing aquality culture, following up on excellent service, developing a service information system , sincerity, loyalty, picking up the ball.

IAIN PURWOKERTO

Key Word : excellent Service Strategy, customer financing, BPRS Bina Amanah Satria cash office Bumiayu kab. Brebes

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada Bunga. Bank islam atau yang di sebut bank tanpa bunga merupakan layanan perbankan yang oprasional dan produknya berdasarkan Al-Qur'an dan Hadis Nabi SAW. Untuk menghindari pengoprasian bank dengan sistem bunga. Bank islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah pada sistem perbankan. Dengan kata lain, Bank islam atau bank tanpa bunga adalah suatu lembaga keuangan yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa keuangan dengan pembayaran dan peredarannya sesuai dengan prinsip syariat islam.¹

Bank adalah lembaga perantara atau biasa di sebut *financing intermediary*. Artinya lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat bertransaksi dan pelancar dari setiap kegiatan dan merupakan terjadinya perdagangan yang paling utama. Bank syariah di kembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi islam Tujuannya ekonomi syariah dalam bank syariah adalah untuk berfokus pada tujuan komersial untuk mencapai keuntungan yang maksimal serta memberikan pelayanan secara luas.

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 di sebutkan bahwa "Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut perbankan syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya".² Dalam perkembangan ekonomi, pembayaran menjadi komponen penting dalam setiap kegiatan transaksi perdagangan barang dan jasa. Suatu perekonomian tidak terdapat perdagangan apabila tidak terdapat

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

² Khaerul Umam, *manajemen perbankan syariah*,(Bandung:pustaka setia,2013), hlm.,16.

pembayaran. Pembayaran adalah berpindahnya hak pemilikan atas sejumlah uang / dana dari pembayar kepada penerimanya, baik langsung maupaun melalui media jasa-jasa perbankan.³

Perbankan syariah saat ini berkembang begitu sangat pesat terbukti dengan berdirinya lembaga keuangan yang berbasis syariah. Di dirikannya bank syariah di latar belakang oleh keinginan umat islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agama. Indonesia yang mayoritas berpenduduk beragama islam terbesar di dunia menjalankan perbankan syariah yang di harapkan dapat mempermudah dalam jasa-jasa perbankan kepada umat islam dan penduduk Indonesia. Perbankan syariah banyak menawarkan produk yang berbasis syariah untuk di tawarkan kepada nasabah serta menarik nasabah dalam jumlah yang cukup banyak.

Di Indonesia bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya relative terlambat dari negara-negara lain. Hal ini sangat terkait dengan kondisi politik nasional yang secara umum kurang merespon terhadap lembaga-lembaga yang berbau keislaman.⁴ Dan untuk sekarang ini perbankan syariah mengalami perkembangan dari tahun ke tahun sebagaimana yang telah direncanakan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan perbankan syariah. Sehubungan dengan jalinan investor dan pedagang, maka dalam menjalankan pekerjaannya. Bank syariah menggunakan berbagai teknik dan metode investasi. Kontak investasi dengan dengan nasabah ini di sebut pembiayaan. Mekanisme perbankan syariah yang berdasarkan prinsip mitra usaha adalah bebas bunga dan kekeluargaan baik itu antara pegawai dan nasabah yang melakukan baik itu menabung ataupun pembiayaan.⁵

Bank akan semaksimal mungkin melakukan langkah-langkah yang sangat optimal agar dapat menarik minat dari nasabah karena nasabah merupakan aset kepercayaan dari si bank tersebut. Dan dari waktu ke waktu

³ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm.,117.

⁴ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah (Teoritik, Praktik, Kritik)*, (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm.,1

⁵ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, (2002), hlm.,16.

masyarakat harus berjuang untuk mensejahterakan kehidupannya. keinginan dari nasabah semakin meningkat maka dari itu perbankan syariah harus mempunyai strategi yang khusus untuk melayani nasabah ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Strategi berasal dari kata Yunani *strategia* yang berarti ilmu perang atau paglima perang. Berdasarkan pengertian ini maka strategi adalah suatu seni merancang operasi dalam peperangan seperti cara mengatur posisi atau siasat peperangan angkatan darat dan laut. *Strategia* dapat pula diartikan sebagai suatu keterampilan mengatur suatu kejadian atau peristiwa. Secara umum sering dikemukakan bahwa strategi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam bidang administrasi, strategi diartikan sebagai upaya yang bersifat makro dan menyeluruh.⁶

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. (Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan). Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Dengan adanya pelayanan yang baik akan menarik daya tingkat nasabah lebih banyak lagi.⁷

Jumlah nasabah pada suatu perbankan syariah ditentukan oleh baik buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah memiliki karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersediannya produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi yang baik, memiliki pengetahuan umum

⁶ Iskandarwasid dan Dadang Sunendar, *Strategi Pembelajaran Bahasa* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 2.

⁷ Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), hal., 152-153.

lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Terutama nasabah yang melakukan pembiayaan.⁸ Hal ini juga terjadi di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu sebagai tempat penelitian ini. Salah satu pelayanan yang di berikan yaitu dimana para nasabah tidak perlu bersusah payah untuk harus datang ke bank untuk sekedar menabung atau menyetorkan uang karena di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu menerapkan sistem jemput bola di pasar-pasar, di sekolah maupun di rumah nasabah. Ada satu hal lagi yang membuat pelayanan menjadi cepat dimana *collector*⁹ sudah menggunakan sistem android yang memungkinkan bertransaksi secara cepat sehingga tidak perlu menulis slip setoran. Dengan melihat apa yang sudah ada di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu dengan cara melakukan pelayanan yang di lakukan akan memberikan pengaruh terhadap jumlah nasabah di BPRS itu sendiri. Sama halnya dengan para nasabah yang mencintai produk-produk dan melakukan pembiayaan di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu. Dengan persaingan dengan lembaga yang lain terkadang nasabah tidak hanya menggunakan satu produk saja maka dari itu kita harus mengutamakan kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik.

Dengan persaingan dengan lembaga perbankan lain BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu mempunyai strategi khusus terutama pada nasabah financing dengan menerapkan layanan yang efektif dan efisien dalam mengelola dan menghimpun dana dari masyarakat sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan. Di harapkan nasabah merasa puas dengan adanya pelayanan tersebut. Di sisi lain memberikan pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga perbankan guna memenuhi kebutuhan nasabahnya. Maka dari itu memberikan pelayanan yang efektif kepada nasabah akan dapat mempengaruhi dari jumlah nasabah itu sendiri. Apabila nasabah merasa puas akan pelayanan tersebut diharapkan oleh bank adalah perekomendasi bagi rekannya yang lain untuk menggunakan jasa di

⁸ Kasmir, asmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal.,9.

⁹ *Collector* atau kolektor adalah juru tagih baik dari perusahaan perbankan maupun perusahaan pembiayaan.

PT. BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu khususnya merekomendasikan untuk melakukan pembiayaan pada produk- produk financing tersebut.

Berikut strategi BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah financing di antaranya sebagai berikut:

1. Datang ke rumah atau jemput bola dengan mengedepankan pada hubungan emosional dan sistem jemput bola. Hubungan emosional ini lebih ditekankan pada hubungan kekeluargaan yang terjalin di antaranya para nasabah dan pihak bank dari sini tidak langsung akan mempererat tali persaudaraan antara kedua belah pihak sistem jemput bola yaitu sekaligus untuk menjalin silaturahmi bagi para nasabahnya.
2. Meminta referensi nasabah baru kepada nasabah lama.
3. Mencari referensi nasabah ke lsumber yang lain.
4. Melalui promosi produk seperti open table, spanduk, iklan, brosur dan presentasi.
5. Selain menawarkan produk yang ada di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu karyawan bagian marketing baik itu. Account Officer (AO) maupun Funding Officer (FO) juga di latih untuk sekaligus menjadi konsultan bisnis bagi para nasabahnya sehingga nasaabh merasa puas akan pelayanan yang di berikan dari para karyawan marketing sehingga reputasi bank akan ikut meningkat dimata para nasabahnya.
6. Harus selalu *maintenance* atau kita datang setiap hari nasabah supaya nasabah senang, menabung atau tidaknya nasabah kita datangi langsung ke nasabah agar nasabah senang sehingga dapat menjalin silaturahmi kepada para nasabah.

Keunikan dari strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah financing yaitu lebih kepada selalu konsisten dalam sistem jemput bola yang tidak terlewatkan. Setiap hari harus memberikan pelayanan walaupun jumlah nasabah bertambah dan bagi para nasabah yang selesai pembiayaan akan di beri hadiah atau door price serta di perbolehkan

melakukan melakukan pembiayaan kembali sehingga nasabah senang dan puas dengan pelayanan yang di berikan oleh BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu dan merupakan relasi bagi bank untuk mencari nasabah baru agar semakin bertambahnya nasabah yang melakukan pembiayaan.

BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu memiliki produk-produk *financing* yang ditawarkan kepada para nasabahnya, seperti *Murabahah*, *Piutang multi jasa* dan *musyarakah*. *Murabahah* merupakan perjanjian/ akad antara bank dan nasabah. Bank membiayai (membelikan) kebutuhan investasi, modal kerja atau barang konsutif lainnya, dan pembiyaan murabahah ini yang paling tinggi peminatnya di dibandingkan dengan produk pembiyaan lainnya.

Di bawah ini adalah tabel jumlah nasabah pada berbagai macam produk pembiayaan/ financing di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu pada periode 3 tahun terakhir antaranya sebagai berikut:

TABEL 1
JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN PADA PT. BPRS BINA AMANAH
SATRIA KK BUMIAYU¹⁰
PERIODE 2016-2018

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH
1	2016	25
2	2017	43
3	2018	193

Berdasarkan data di atas jumlah nasabah pada setiap produk pembiayaan setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan terutama pada tahun 2018 jumlah nasabah bertambah sangat pesat dan pembiayaan bank memberikan pembiayaan sebagian atau seluruh harga untuk membeli

¹⁰ Dokumen Bank Syariah Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu.

barang yang telah di sepakati kualifikasinya bank membeli barang yang di butuhkan oleh nasabah sesuai dengan harga pokok dan argin yang telah di tentukan. Dengan demikian perlu adanya strategi khusus untuk meningkatkan jumlah nasabah *financing* mengingat semakin bertambahnya jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan setiap tahunnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin meneliti lebih lanjut terhadap strategi pelayanan prima pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah *financing* yang berjudul **STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH FINANCING DI BPRS BINA AMANAH SATRIA KK BUMIAJU.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana strategi pelayan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah financing di BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada judul dan permasalahan dalam penulisan ini, maka dapat dikemukakan tujuan yang hendak dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah financing pada BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti

perkuliahan di IAIN Purwokerto Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.

- b. Mengetahui bagaimana penerapan ilmu yang diperoleh di IAIN Purwokerto pada realitanya yang terjadi di lapangan.
 - c. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.
2. Bagi Bank
 - a. Diharapkan dari penulisan ini akan menghasilkan suatu masukan pemikiran dan input yang bermanfaat sehingga Bank dapat menerapkan strategi baru meningkatkan kinerja karyawan.
 3. Bagi Perguruan Tinggi
 - a. Untuk menambah perbendaharaan ilmiah di perpustakaan IAIN Purwokerto.
 - b. Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengangkat permasalahan yang sama.
 4. Bagi Masyarakat
 - a. Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat strategi pelayanan yang baik dan optimal.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang berarti bahwa penelitian berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah atau 'in situ'. Dalam hal demikian bahwa pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan berperanserta.¹¹ Oleh karena itu disini penulis terjun langsung ke lapangan untuk menggali informasi. Penulis secara langsung melaksanakan wawancara, membagikan angket kuisioner kepada nasabah

¹¹Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hlm.,26.

dan melakukan observasi secara langsung serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

2. Lokasi dan Waktu penelitian

a. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yaitu akan bertempat di PT. BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu.

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian akan dimulai pada hari Senin 7 Januari 2019 sampai dengan 15 Februari 2019

3. Sumber data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.¹² Adapun sumber data dalam penelitian adalah :

a. Sumber primer didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan Manager Marketing BPRS Bina Amanah Satria dan karyawan dan kuisioner yang diisi oleh nasabah serta melalui pengamatan (observasi) terhadap kegiatan operasional sehari-hari.

b. Sumber sekunder

Sumber sekunder didapatkan oleh penulis melalui hasil foto-foto serta dokumentasi yang merupakan data tambahan yang dapat mendukung penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Pengamatan / Observasi

Teknik observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang ada pada objek penelitian. Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati, baik

¹² Lexy J. *Metodologi Penelitian*.,hlm.,157.

dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Observasi ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi yang penulis lakukan di sini yaitu dengan melakukan observasi/pengamatan secara langsung di PT. BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu lebih khususnya dibagian pelayanan prima pada nasabh financing sesuai dengan tema judul laporan tugas akhir yang penulis ambil.

b. Teknik wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis, wawancara dilakukan pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Dalam wawancara selalu ada dua pihak yang masing-masing mempunyai kedudukan yang berlainan. Pihak yang satu berkedudukan sebagai peminta informasi dan pihak lainnya sebagai pemberi informasi.

Untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap lagi terkait dengan data-data yang kami perlukan untuk penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis melakukan wawancara secara langsung baik dengan pimpinan maupun dengan karyawan PT. BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu atau pihak-pihak yang terkait di bidangnya masing-masing seperti dibagian operasional, marketing dan administrasi.

c. Angket/ Kuesioner

Selain itu penulis juga mengumpulkan informasi melalui survey terhadap nasabah dengan kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam penerapan implementasi manajemen pelayanan prima pada Nasabah financing BPRS Bina Amanah Satria.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹³

d. Teknik dokumentasi

¹³ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung : ALFABETA, 2018), hlm.,142.

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain.

Adapun sumber-sumber dokumen tersebut berasal dari arsip-arsip PT. BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu, dokumen-dokumen, formulir-formulir, dan sebagainya untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan untuk penyusunan. Selain meminta dokumen-dokumen langsung dari bank, penulis juga mengambil beberapa referensi dari majalah-majalah perbankan, *browsing* di internet dan lain sebagainya. Kesemua dokumen-dokumen diatas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

5. Metode Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai model analisis interaktif yaitu membagi kegiatan menjadi empat bagian yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

Untuk menguji keabsahan data yang terkumpul, peneliti menggunakan metode (triangulasi), baik triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber untuk mengecek kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber (tiga sumber) yang berbeda. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Triangulasi waktu adalah pengujian kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh pada satu waktu, kemudian dicek lagi pada waktu yang lain.¹⁴

¹⁴Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1988), hlm.,95.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu. Ada 7 strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah *financing* sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Pelayanan yang selalu memberikan respon yang baik kepada nasabah baik ketika nasabah bingung dalam memenuhi ketentuan – ketentuan pembiayaan atau kurang paham informasi.

2. Menumbuhkembangkan kualitas

Pelayanan jasa ataupun informasi terutama pada produk pembiayaan selalu memberikan penjelasan yang jelas dan lemah lembut kepada nasabah dan selalu tepat waktu atas apa yang di perjanjikan apabila ada kesalahan dari karyawan BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu.

3. Menindaklanjuti pelayanan

Di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu selalu menindaklanjuti pelayanan apabila ada kritikan dari nasabah. Dengan pegawai selalu melakukan sharing kepada nasabah atas keluhan yang di alami baik itu pembiayaan yang bermasalah atau keterbatasan dalam melakukan pembiayaan.

4. Mengembangkan sistem informasi layanan

Pelayanan dengan cara memperkenalkan produknya kepada masyarakat. Baik langsung maupun tidak langsung seperti promosi diantaranya *personal selling*, open table, spanduk, iklan, dan brosur. Melalui brosur produk –produk di BPRS Bina Amanah Satria bumiayu

5. Ketulusan

Pelayanan BPRS Bina Amanah Satria selalu melayani dengan tulus dapat di percaya, selalu ramah dan bersikap jujur kepada nasabah tidak ada yang di tutup-tutupi Dalam pelayanan pembiayaan dan pencairan dana.

6. Kesetian

BPRS Bina Amanah Satria selalu dengan sepenuh hati dan tanpa bebas suatu apapun dan selalu berkomitmen melayani demi kepuasan nasabah. Pelayanan jemput bola

Pelayanan dimana penyedia jasa maupun penjual produk dengan cara Datang langsung kerumahnya.

B. Saran

Dalam rangka memberikan masukan positif dan konstruktif berkenaan dengan tugas akhir ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

1. PT. BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu harus mampu menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah dan pelayanan prima nasabah khususnya kepada nasabah *financing* untuk dapat meningkatkan jumlah nasabahnya.
2. Dalam hal hubungan BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu selalu menjaga tali silaturahmi kepada nasabah dan hubungan baik kepada nasabah termasuk kepada pegawainya.
3. Dalam hal menyelesaikan masalah selalu menyelesaikan masalah dengan baik dengan nasabah dan bersikap ramah.
4. Pelayanan di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu dengan sifat kekeluargaan harus selalu dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Binti Nur. 2014. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Teras.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ascarya. 2001. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Raja grafindo Persada.
- Asmir, Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Brosur produk – produk BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu 2018
- Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah (Teoritik, Praktik, Kritik)*. Yogyakarta: Teras.
- Daryanto dan Imanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Dokumen Bank Syariah Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu.
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Iskandarwasid dan dadang sunendar. 2011. *strategi pembelajaran Bahasa*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J Lexy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Muhammad. 2016. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Naf'an. 2014. *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Slamet Akhmadi. 2016. *Murabahah Fiqih Klasik dan Aplikasi pada Lembaga Keuangan*. Miyah. Vol. XI No.01 hlm. 79.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. 1988. *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.

Suyantoro, Sigit. 2012. *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: C.V ANDY OFFSET)

Umam, Khaerul. 2013. *manajemen perbankan syariah*. Bandung: pustaka setia.

Wood, Ivonne. 2009. *Layanan pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Firmansyah. 2016. *Strategi Pelayanan Prima Untuk Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat*. Jurnal Ilmiah Widya. vol.3 no.4.168.

<http://ilmumanajemendanakuntansi.blgspot.com/2016/12/pengertian-danmanfaat-pelayanan-prima.html?m=1>. Diakses pada 24 April 2019 jam 16:04 WIB.



IAIN PURWOKERTO