

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*)
DI PT BPRS KHASANAH UMMAT TAMBAK SARI, BANYUMAS**



LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Oleh:

**GIDION ADI NUGROHO
NIM. 1223204029**

IAIN PURWOKERTO

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2016**



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE)
DI PT. BPRS KHASANAH UMMAT**

Yang disusun oleh Saudara/i **Gidion Adi Nugroho** NIM. **1223204029** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis Tanggal 04 Agustus 2016** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam **Ilmu Perbankan Syariah** oleh Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir.

Ketua Sidang/Penguji

Iin Solikhin, M.Ag
NIP. 197208052001121002

Sekretaris Sidang/Penguji

H. Sochim, Lc. M.Si.
NIP. 196910092003121001

Pembimbing Penguji

Dewi Laefa Hilyatin, SE., M.Si
NIP. 198511122009122007

Purwokerto, Agustus 2016

Mengesahkan

Mengesahkan,



Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 199403 1 004

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Manajemen Pelayanan Prima (*Service Excellence*) di PT BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas”

Shalawat serta salam semoga tetap tercurah pada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, para keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau yang telah membawa petunjuk kebenaran kepada seluruh umat manusia, yaitu agama Islam. Semoga kita mendapat syafaat beliau di akhirat nanti.

Suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang sederhana ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Rasa terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada:

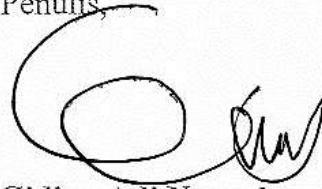
1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Drs. H. Munjin, M.Pd.I., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Drs. Asdlori, M.Pd.I., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, sekaligus Penasehat Akademik.

4. H. Supriyanto, Lc, M.S.I., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa S, SP, M.Si Ketua Jurusan Manajemen Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
7. H. Sochimim, Lc. M.Si Ketua Prodi Manajemen Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
8. Dewi Laela Hilyatin, S.E, M.S.I, Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
9. Segenap Dosen dan Karyawan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
10. Segenap staf dan karyawan serta seluruh nasabah BPRS Khasanah Ummat yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
11. Abah KH. Drs. Chariri Shofa, M.Ag. dan Ibu Hj. Umi Afifah, M.S.I. beserta keluarga, yang telah banyak membimbing dan memberi banyak ilmu serta motivasi kepada penulis, semoga dapat menjadi bekal yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.
12. Ibunda tercinta Sunarti dan Ayahanda Sarsan Wijaya serta adik-adikku tersayang Linda Dwi Santika, Hisbulloh Huda, dan Albi Sihab, yang telah banyak memberikan kasih sayang, dan memberikan dorongan berupa materi dan doa yang tiada hentinya, sehingga penulis dapat terus berjuang dalam mencari ilmu hingga saat ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia dan nikmat-Nya pada kita semua. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritikan membangun dari semua pihak sehingga tugas akhir ini dapat lebih sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis sendiri khususnya.

Purwokerto, 24 Juli 2016

Penulis,



Gidion Adi Nugroho

NIM. 1223204029

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	6
D. Metode Penelitian Tugas Akhir.....	7
1. Jenis Penelitian.....	7
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
3. Sumber data.....	8
4. Teknik Pengumpulan Data.....	8
5. Metode Analisis Data.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen	12
1. Pengantar Manajemen	13
2. Unsur-Unsur Manajemen	16
3. Fungsi Manajemen	18

4. Proses Manajemen.....	19
B. Pelayanan Prima	27
1. Pengertian Layanan	27
2. Dimensi Layanan.....	29
3. Pelayanan Prima.....	30
4. Jenis-jenis Pelayanan.....	32

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	34
1. Sejarah Singkat BPRS Khasanah Ummat	34
2. Profil BPRS Khasanah Ummat	37
3. Sistem Operasional dan Produk BPRS Khasanah Ummat.....	42
B. Analisis dan Pembahasan	46
1. Budaya kerja pada PT. BPRS Khasanah Ummat.....	46
2. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Manajemen Pelayanan Prima (Service Excellence) Pada PT. BPRS Khasanah Ummat.....	50

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Pedoman Wawancara
2. Lampiran Pedoman Observasi
3. Lampiran Foto Kegiatan Pembelajaran
4. Lampiran Rekomendasi Munaqosyah
5. Lampiran Surat Ijin Riset Individual
6. Lampiran Surat Telah Melakukan Penelitian
7. Lampiran Blangko Bimbingan Skripsi
8. Lampiran Surat Keterangan Wakaf Buku
9. Lampiran Surat Keterangan Lulus Ujian BTA dan PPI
10. Lampiran Sertifikat PKL
11. Lampiran Sertifikat Kursus Komputer
12. Daftar Riwayat Hidup

IAIN PURWOKERTO

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersial maupun non-komersial harus menyadari, bahwa keberadaan konsumen yang setia (loyal) merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun organisasi atau perusahaan, terutama lembaga keuangan yang akan mampu bertahan hidup bila di tinggalkan oleh pelanggan atau nasabahnya.

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik (*service excellence*), antara lain dengan cara seperti berikut:

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya.
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih yang diharapkannya.
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Dari waktu ke waktu, masyarakat berjuang untuk meningkatkan kualitas hidup dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Sejalan dengan itu, tentu saja kebutuhan dan keinginan masyarakat (konsumen/pelanggan) terus berubah semakin

meningkat, sehingga strategi dalam melayani pelanggan harus terus di kembangkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Para penyedia layanan, terutama di bidang bisnis, sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik, sehingga mereka tau pasti, bahwa memuaskan pelanggan adalah keharusan. Merekapun menyadari, jika mereka mampu memberikan layanan baik, secara langsung atau tidak langsung, kebaikan layanannya akan tersebar luas karena kepuasan dirasakan pelanggannya akan disampaikan oleh pelanggan yang satu ke pelanggan yang lainnya secara berantai.

Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan.¹ Jadi, di samping menonjolkan kualitas produk (barang dan jasa) sebagai wujud layanan, para pelaku bisnis menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya, yang dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan (*costemer care*).

Konsep kepedulian perusahaan untuk memberikan layanan kepada pelanggan didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi / perusahaan.

Beberapa waktu lalu Bank Indonesia (BI) merilis pertumbuhan aset perbankan syariah pada triwulan I-2013. Aset perbankan syariah per Maret 2013 tembus Rp 214,5 triliun atau naik 37,8 persen dibanding periode yang sama tahun lalu. Data ini

¹Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2003). hal. 22-24.

menunjukkan adanya kepercayaan dan kesadaran masyarakat Indonesia untuk menggunakan produk yang berbasis syariah. Masyarakat juga menilai jika keberadaan keuangan syariah lebih memberikan keadilan dari pada sistem perbankan yang berbasis bunga. Namun, menurut penulis perbedaan mendasar antara perbankan konvensional dan perbankan syariah yang didasarkan pada bunga dan bagi hasil tidak cukup mempertahankan loyalitas nasabah. Ada banyak faktor yang bisa dijadikan alasan oleh nasabah untuk tetap loyal pada lembaga keuangan. Salah satunya adalah pelayanan prima (*service Excellence*). Mungkin timbul pertanyaan, mengapa servis itu menjadi sedemikian pentingnya bagi perusahaan? Sebenarnya jawabannya mudah. Sebagai manusia kita suka sekali diperhatikan dan dilayani karena memang sudah merupakan *nature* dari manusia sejak kecil hidup diperhatikan dan dilayani oleh ayah, ibu, dan keluarga dekat lainnya. Begitu manusia terjun ke dalam lingkungan masyarakat yang lebih luas, rasa haus akan kekeluargaanpun muncul sehingga mereka berusaha mencari tempat di masyarakat yang memungkinkan mereka mengaktualisasikan diri mereka dengan nyaman dan damai.² Pelayanan ini sangat penting untuk mempertahankan dan menarik nasabah lebih banyak.

Pelayanan yang baik menjadi penting sebagai alat promosi bagi calon nasabah. *Service Excellence* di bank bisa dikatakan sebagai pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah agar mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan dengan mudah dan mendapatkan lebih dari apa yang mereka inginkan selama ini. Perbankan syariah harus mampu menerapkan konsep ini agar kepercayaan masyarakat semakin

² Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan, 2006), hal. 182-184.

meningkat. Dan *service Excellence* ini harus menjadi pembeda juga dengan pelayanan yang ada di bank-bank konvensional. Jangan sampai perbedaan hanya terletak pada penerapan sistem bunga ataupun bagi hasil. Penulis berpendapat jika konsep *service Excellence* merupakan konsep Islam secara umum. Jadi tidak ada alasan lagi bagi perbankan syariah untuk tidak menerapkan konsep ini dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Terkait pentingnya *service excellence*, Harvard Business Review, US News dan World Report pernah melakukan survei terhadap pelanggan yang pergi. Hasilnya, sebanyak 14 persen mereka pergi karena keluhan yang tidak ditangani, sebanyak 9 persen karena tertarik dengan penawaran pesaing, 9 persen lagi karena pindah ke luar kota dan terakhir sebanyak 68 persen karena sikap pelayanan yang mengecewakan. Keluhan yang tidak ditangani, ketertarikan terhadap penawaran pesaing dan berpindahnya nasabah ke luar kota menjadi penyebab perginya pelanggan. Tetapi, jika kita lihat hasil survei di atas, alasan mendasar kenapa nasabah pergi adalah karena mereka merasa tidak puas terhadap sikap karyawan, yaitu sebanyak 68 persen. Artinya, perilaku pihak perusahaan terhadap nasabah menjadi parameter utama untuk mengukur loyalitas nasabah.

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah manajemen pelayanan prima (*servic excellence*) di PT. BPRS Khasanah Ummat yang berada di wilayah Banyumas, yang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang lembaga keuangan bank. Dalam kegiatan operasionalnya PT. BPRS Khasanah Ummat yang berada di wilayah Tambaksari, Banyumas dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya agar para nasabah dapat terpuaskan dengan

pelayanan yang diberikan. Sebab dalam bisnis jasa kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang mutlak yang harus dipenuhi oleh pelaku bisnis jasa. Dengan terpenuhinya kepuasan nasabah maka diharapkan akan muncul kepercayaan dan loyalitas dari para nasabah.

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa bagi para pelanggannya, PT. BPRS Khasanah Ummat tentunya dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasionalnya. Masalah-maslah tersebut dapat menyebabkan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan menjadi kurang baik, bahkan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Khasanah Ummat yang berada di wilayah Tambaksari, Kembaran, Banyumas harus prima, sebab apabila pelayanan yang diberikan tidak prima, dimungkinkan pelanggan tidak akan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan dan akan menimbulkan efek yangv negatif dimaana para nasabah akan berpaling dari PT. BPRS Khasanah Ummat yang berada di wilayah Tambaksari, Kembaran, Banyumas ke lembaga keuangan bank lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih prima.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) DI PT. BPRS KHASANAH UMMAT TAMBAK SARI, BANYUMAS mengingat pentingnya pelayanan prima (*Service Excellence*) pada suatu perbankan untuk menjaga loyalitas nasabah di perbankan syariah.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana manajemen pelayanan prima (*service Excellence*) di PT. BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.

Tujuan dari penulisan tugas akhir yaitu penulis lebih memahami dan menambah pengetahuan tentang bagaimana Manajemen pelayanan prima (*Service Excellence*) di perbankan syariah khususnya di PT. BPRS Khasanah Ummat TambakSari, Banyumas . Dalam hal ini, penulis mencoba untuk membandingkan antara materi yang diperoleh mengenai Manajemen Pelayanan Prima (*service Excellence*) dengan praktek yang terjadi di lembaga keuangan perbankan syariah, yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di PT. BPRS Khasanah Ummat TambakSari, Banyumas. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan atau untuk pembaca pada umumnya.

2. Manfaat Penulisan Tugas Akhir.

- a. *Penulis*, Untuk mempelajari dan memperoleh pemahaman secara teori maupun lapangan terhadap Manajemen Pelayanan Prima (*service Excellence*) di PT. BPRS Khasanah Ummat TambakSari, Banyumas.
- b. *Perusahaan*, Menjadi bahan masukan dan alat evaluasi dalam mengoptimalkan Manajemen Pelayanan Prima yang diterapkan perusahaan untuk menjalankan

Manajemen Pelayanan Prima sesuai dengan SOP yang ada di BPRS Khasanah Ummat .

- c. *Pihaklain*, menjadi bahan referensi dan tambahan informasi atas optimalnya Manajemen Pelayanan Prima (*service Excellence*) di PT. BPRS Khasanah Ummat TambakSari, Banyumas.

D. Metode Penelitian Tugas Akhir

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang berarti bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah atau 'in situ'. Dalam hal demikian maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan berperanserta.³Oleh karena itu disini penulis terjun langsung ke lapangan untuk menggali informasi. Penulis secara langsung melaksanakan wawancara, membagikan angket kuisisioner kepada para nasabah dan melakukan observasi secara langsung serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu bertempat di PT. BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas.

³ Lexy J. Moleong, *Metodoogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hlm 26

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dimulai pada hari Senin, tanggal 02 Februari 2015 sampai dengan hari Kamis, tanggal 15 Maret 2016.

3. Sumber data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴ Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Primer

Sumber Primer didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan Direktur BPRS Khasanah Ummat dan karyawan dan kuisisioner 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

⁴Lexy J. Moleong, *Metodoogi Penelitian...*, hlm 157.

ada pada objek penelitian.⁵Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati, baik 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 BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas lebih khususnya di bagian pelayanan prima 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.⁶

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 dan maupun karyawan di BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas atau pihak-pihak

⁵Moh. Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 58.

⁶Moh. Pabundu, *Metodologi Riset.....*, hlm. 62.

yang terkait di bidangnya masing-masing seperti dibagian operasional, bagian marketing dan bagian administrasi.

c. Angket

Selain itu penulis juga mengumpulkan informasi melalui survey terhadap nasabah dengan kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam penerapan manajemen pelayanan prima BPRS Khasanah Ummat. Adapun jumlah nasabah adalah 500 orang, namun penulis hanya mengambil 120 nasabah untuk mengisi kuisisioner dikarenakan nasabah tersebut merupakan nasabah yang aktif dalam menabung.

d. Teknik Dokumentasi

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.⁷

Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari arsip-arsip PT. BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas, 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 yang berasal dari majalah-majalah perbankan, *browsing* di internet dan lain sebagainya. Kesemua dokumen-

⁷Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998), hlm. 95.

dokumen di atas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

5. Metode Analisis 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.⁸

IAIN PURWOKERTO

⁸ Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1988, hlm. 95

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

Kerja merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan nilai bagi orang lain. Pendapat bahwa bekerja dan kebutuhan bekerja dengan baik sehingga mampu memberikan kesejahteraan bagi orang organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan, menjadikan studi tentang manajer dan manajemen sebagai suatu hal yang sangat perlu.⁹

Manajer adalah orang yang bertanggung jawab atas hasil kerja satu orang atau lebih dalam suatu organisasi. Dengan menempati posisi yang sering disebut dengan berbagai macam istilah (seperti penyelia/supervisor, pimpinan kelompok, kepala divisi, administrator, wakil presiden dan sebagainya). Para manajer adalah mereka yang mendapatkan laporan dari pihak lain. Orang-orang yang melaporkan semacam itu, biasanya disebut sebagai bawahan langsung, yang bersama-sama para manajer merupakan sumber daya manusia yang penting dan utama dalam suatu organisasi. Mereka menggunakan sumber daya material, fasilitas, dan uang untuk menghasilkan barang dan jasa yang di tawarkan oleh organisasi kepada konsumen.

Dalam setiap jabatan manajer selalu melekat satu tanggung jawab utama: membantu organisasi untuk mencapai kinerja yang tinggi melalui pemanfaatan semua sumber daya yang dimiliki baik manusia dan material. Ini semua akan tercapai melalui proses manajemen, yang secara formal diartikan sebagai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian terhadap penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan.

⁹ John R. Schermerhorn, *Manajemen*, (Yogyakarta: Andi And John Wiley, 1997), hlm. 4-13

Komentar atau pendapat dari Henry Mintzberg, seorang ahli teori manajemen terkenal, berikut ini menunjukkan bahwa manajer merupakan suatu jabatan yang sangat penting:

Tak ada jabatan di dalam masyarakat kita yang lebih penting dari seorang manajer. Manajerlah yang menjadi penentu apakah lembaga-lembaga sosial melayani kita dengan baik atau mereka justru menyalahgunakan potensi dan sumber daya yang kita miliki. Sekarang sudah waktunya untuk meninggalkan pola pikir lama tentang kerja manajerial dan mulai mempelajari secara realistis sehingga kita dapat segera memulai tugas berat untuk meningkatkan hasil kerja manajerial tersebut.

1. Pengantar Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁰

Selain itu manajemen yaitu manajemen berdasarkan ilmu, sebagai berikut :
management characterized and guided by the use of science and the scientific method, maka dengan mengingat definisinya dari pada manajemen, gambaran menjadi terang sekarang¹¹.

Manajemen memiliki pengertian yang sangat beragam, namun bila disederhanakan bisa dikelompokkan minimal ke dalam tiga pengertian yaitu seni memimpin, proses perencanaan pengorganisasian pelaksanaan dan pengawasan,

¹⁰ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 54

¹¹ Panglaykim, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Ghalia Indonesia), hlm.28

bekerja melalui orang lain. Jadi segala sesuatu itu direncanakan dan ditentukan oleh seseorang, sedangkan pelaksana dari rencana dan ketentuan itu adalah orang lain.¹²

Menurut Ahmed Moustafa Abo-Hebeish, dalam bahasa Arab kata yang sepadan dengan manajemen adalah *Idarah*. Kata tersebut berasal dari kata *daara* yang berarti berjalan di sekitar atau lingkaran kata *yadawad*. Dengan demikian, hal tersebut sesuatu berjalan secara normal atau sesuatu yang direncanakan, dan mengindikasikan bahwa hal tersebut merupakan suatu kondisi bagus.

Sedangkan kata manajemen itu sendiri berasal dari bahasa Italia, *maneggiare* yang berarti mengendalikan, yang dalam makna istilah memiliki makna awal mengendalikan kuda. Kata ini mendapat pengaruh dari bahasa Prancis, *manega* yang berarti kepemilikan kuda (yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti seni mengendalikan kuda), dimana istilah Inggris ini juga berasal dari bahasa Italia. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.¹³

Dalam hadist Rasulullah yang artinya: Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang melaksanakan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara *itqan* (tepat, terarah, jelas, dan tuntas). (HR. Thabrani). Hadist tersebut mengajarkan agar umat manusia dalam menjalankan atau melaksanakan sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur.

¹² Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam....*, hlm 1

¹³ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam....*, hlm. 2

Saat ini, walaupun kata manajemen sudah digunakan secara luas namun, sebenarnya belumlah memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. Berikut pengertian manajemen menurut beberapa ahli:

Menurut Oey Liang Lee: Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Mary Parker Follet manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain utk melaksanakan berbagai tugas yg mungkin diperlukan.¹⁴

Sedangkan menurut Ricky W. Griffin, manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai sasaran (goal) secara efektif dan efisien.

James A. F. Stoner: manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Terry: Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberday lainnya.

¹⁴ Rahmat, *Definisi Manajemen*, disalin dari website: <http://blog.re.or.id/definisi-manajemen.htm>, diakses pada tanggal 25 Februari 2016

Dari beberapa definisi dan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah seni memimpin terhadap sebuah proses menggapai tujuan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sampai pada akhir yang kemudian terjdo pengevaluasian melalui orang lain.¹⁵

2. Unsur-Unsur Manajemen

Dalam proses manajemen tentu ada unsur-unsur yang harus ada, baik itu merupakan unsur pokok ataupun alat-alat/sarana (tool) untuk menunjangnya. Alat/sarana merupakan syarat suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat mencapai hasil yang ditetapkan. Alat/sarana tersebut boleh kita mudahkan menyebutnya sebagai 6M, yaitu *men* (orang), *money* (uang), *materials* (material), *machines* (mesin), *method* (cara), dan *markets* (pasar). Unsur pokok manajemen ini lbwih mengacu pada bidang organisasi perusahaan. Walaupun sebenarnya tidak selalu demikian, unsur seperti informasi, teknologi, komunikasi merupakan unsur utama yang harus selalu diperhatikan.

Man merujuk pada sumberdaya manusia yang dimiliki oleh organisasi/perusahaan. Dalam manajemen faktor manusia merupakan faktor utama dan yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan. Tanpa ada manusia, tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah mahluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan.

¹⁵ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam....*, hlm. 3-5

Money atau uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat (tool) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli, serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

Material merupakan unsur yang sangat dibutuhkan pula dalam sebuah organisasi. Unsur ini dapat terdiri dari bahan (raw material) dan produk jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab, materi dan manusia tidak dapat dipisahkan. Tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.

Machine dan metode, mesin digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Metode adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meski metode baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan

memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.¹⁶

Market atau pasar adalah tempat terakhir dimana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya. Produk di sini bisa berupa jasa atau barang. Memasarkan produk sudah barang tentu sangat penting sebab bila barang yang di produksi tidak laku, maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya, proses kerja tidak akan berlangsung. Sebab, jika sebuah organisasi atau perusahaan tidak produk atau jasanya tidak diterima oleh masyarakat, maka sirkulasi keuangan dan permodalan tidak dapat berkelanjutan. Oleh karena itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor menentukan dalam perusahaan. Agar pasar dapat dikuasai maka kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli (kemampuan) konsumen.¹⁷

3. Fungsi Manajemen

Mengacu pada makna manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumberdaya, maka fungsi kegunaan dari pada manajemen adalah untuk menggapai goal yang diinginkan tersebut secara efektif dan efisien.

Efektif mengacu pada keterwujudan tujuan dengan perencanaan. Sedangkan efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisasi, dan sesuai dengan jadwal. Dalam Islam, keuntungan atau kerugian manusia banyak

¹⁶ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam.....*, hlm. 6-7

¹⁷ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam.....*, hlm. 7-8

ditentukan oleh sikapnya terhadap waktu. Waktu digambarkan ibarat pedang yang sangat berbahaya.

Ada beberapa pembagian fungsi manajemen yaitu:

- a. Supaya sistematis urutan pembahasannya lebih teratur.
- b. Agar analisis pembahasannya lebih mudah dan lebih mendalam
- c. Untuk menjadi pedoman bagi manajer.

4. Proses Manajemen

Proses manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Ada beberapa Proses manajemen yaitu:

a. Perencanaan atau planning

Perencanaan atau planning yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Diantara kecenderungan dunia bisnis sekarang, misalnya, bagaimana merencanakan bisnis yang ramah lingkungan, bagaimana merancang organisasi bisnis yang mampu bersaing dalam persaingan global, dan lain sebagainya.¹⁸

Fungsi Perencanaan adalah tugas yang dilaksanakan oleh seorang manajer untuk menentukan lebih dahulu arah dan rangkaian tindakan. Berikut merupakan penjabaran tentang kegiatan-kegiatan perencanaan.

¹⁸ Ernie Tisnaati Sule & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2005), hlm. 5-11

- 1) Meramalkan: tugas yang dilakukan oleh seorang manajer untuk memperkirakan masa depan.
- 2) Menentukan sasaran: tugas yang dilakukan oleh seorang manajer untuk menetapkan hasil-hasil akhir yang akan dicapai.
- 3) Memrogramkan: tugas yang dilakukan oleh seorang manajer untuk menetapkan urutan dan prioritas langkah-langkah kegiatan yang akan diambil dalam mencapai sasaran.
- 4) Menjadwalkan: tugas yang dilakukan oleh seorang manajer untuk menetapkan urutan waktu untuk langkah-langkah program.
- 5) Menyusun anggaran: : tugas yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengalokasikan sumber-sumber daya yang perlu untuk mencapai sasaran.
- 6) Menetapkan prosedur: : tugas yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengembangkan dan mengaplikasikan metode-metode yang standarisasi untuk melaksanakan tugas yang telah dispesifikasikan.
- 7) Mengembangkan kebijakan: : tugas yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengembangkan dan menginterpretasikan keputusan-keputusan tetap yang berlaku untuk pertanyaan-pertanyaan yang berulang timbulnya dan masalah-masalah penting bagi perusahaan secara keseluruhan.¹⁹

Setelah dijelaskan proses-proses dari perencanaan, selanjutnya adalah tujuan dari perencanaan itu sendiri. Adapun tujuan dari perencanaan adalah :

- 1) Standar pengawasan, yaitu mencocokkan pelaksanaan dengan perencanaannya.

¹⁹ Louis A. Allen, *The Management Profession*, (Jakarta: Erlangga, 1989), hlm. 96

- 2) Mengetahui kapan pelaksanaan dan selesainya suatu kegiatan.
- 3) Mengetahui siapa saja yang terlibat (struktur organisasinya), baik kualifikasinya maupun kuantitasnya.
- 4) Mendapatkan kegiatan yang sistematis termasuk biaya dan kualitas pekerjaan.
- 5) Meminimalkan kegiatan-kegiatan yang tidak produktif dan menghemat biaya, tenaga dan waktu.
- 6) Memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kegiatan pekerjaan.
- 7) Menyerasikan dan memadukan beberapa sub kegiatan.
- 8) Mendeteksi hambatan kesulitan yang bakal ditemui.
- 9) Mengarahkan pada pencapaian tujuan.²⁰

Manfaat dari perencanaan adalah:

- 1) Membantu manajemen untuk menyesuaikan diri dari perubahan-perubahan lingkungan.
- 2) Membantu dalam kristalisasi persesuaian dalam masalah-masalah utama.
- 3) Memungkinkan manajer memahami keseluruhan gambaran operasi lebih jelas.
- 4) Pemilihan berbagai alternatif terbaik.
- 5) Standar pelaksanaan dan pengawasan.
- 6) Penyusunan skala prioritas, baik sasaran maupun kegiatan.
- 7) Menghemat pemanfaatan sumber daya organisasi.
- 8) Alat memudahkan dalam berkoordinasi dengan pihak terkait.
- 9) Membut tujuan lebih khusus, terperinci dan mudah di fahami.

²⁰ Husaini Usman, *Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 60

10) Meminimumkan pekerjaan yang tidak pasti.

11) Menghemat waktu, usaha dan dana.

Menurut Louis A. Allen ada beberapa kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan untuk melakukan perencanaan:

- 1) Meramalkan: tugas yang dilakukan oleh seorang manager yaitu harus bisa meramalkan atau memperkirakan masa depan.
- 2) Menentukan sasaran: tugas yang dilakukan oleh manager untuk menentukan hasil-hasil akhir yang akan dicapai nantinya (target).
- 3) Memprogramkan: tugas yang dilakukan oleh seorang manager untuk menetapkan urutan dan prioritas langkah-langkah kegiatan yang akan diambil dalam mencapai sasaran.
- 4) Menjadwalkan: tugas yang dilakukan oleh seorang manager untuk menetapkan urusan waktu langkah-langkah program.
- 5) Menyusun anggaran: tugas yang dilakukan oleh manager untuk mengalokasikan sumber-sumber daya yang perlu untuk mencapai sasaran.
- 6) Menetapkan prosedur: tugas yang dilakukan oleh seorang manager untuk mengembangkan dan mengaplikasikan metode-metode yang terstandarisasi untuk melaksanakan tugas yang dispesifikasikan.²¹

b. Proses pengorganisasian (*Organizing*).

Organisasi adalah suatu bentuk persekutuan dua orang manusia atau lebih yang terkait secara formal untuk mencapai tujuan bersama dengan membagi-bagi

²¹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam....*, 13-14

tugas dan dikerjakann bersama, terdapat suatu kelompok atau seorang yang menjadi pemimpin dan sekelompok yang menjadi pengikut.²² Allah sangat mencintai aktivitas/perbuatan yang terorganisir dengan baik, seperti ditunjukkan dalam al-Qur'an QS. Ash-Shaff ayat 4 sebagai berikut,

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَتْهُمْ بُنْيَانًا مَرْصُوصًا

“Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”. (QS. Ash-Shaff : 4)

Suatu kegiatan yang terorganisir dengan baik dan diantara bagian-bagiannya tersusun dengan rapih, kokoh dan saling sinergis, maka akan memberikan hasil yang memuaskan dan maksimal. Selain tingkat keberhasilan yang dapat dicapai, keterorganisir akan memudahkan dalam penggerakan, pengawsan, dan pengevaluasian. Nabi Muhammad SAW menyatakan,²³

c. Proses pengarahan (Directing/Leading)

Pengarahan merupakan proses meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja secvar maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat, dinamis, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, pengarahan berfungsi mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha. Allah juga berfirman dalam al-Qur'an surat al-Ankabut ayat 69 yaitu:

²² Suhendra, *Manajemen Dan Organisasi Dalam Realita Kehidupan*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2007), hlm. 30

²³ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam....*, hlm. 15

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ

“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridaan) Kami, benar-benar akan Kami tunjukkan Kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik.”

Setiap anggota atau sumber daya manusia suatu organisasi memiliki keragaman dalam hal pengetahuan, kecakapan dan keahlian baik dari aspek tingkatannya maupun pengalamannya. Oleh sebab itu, maka sangat perlu dilakukan pengarahan. Tanpa pengarahan sumber daya akan mendapati kesukaran dan kesulitan yang akibatnya dapat menghambat dan membuat kegagalan dalam mencapai tujuan dari organisasi perusahaan.²⁴

d. Proses pengawasan (Controlling)

Pengawasan merupakan suatu aktifitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Jika tidak dilakukan pengawasan maka dapat terjadi pelaksanaan perencanaan tidak terlaksanan dengan baik. Hal ini bisa saja berupa pemberian batas waktu penyelesaian (deadline) dan anggaran berlebihan, dan terjadi kegiatan lain yang tidak direncanakan semula. Menurut Robert J. Mockler pengawasan merupakan usaha sistematis menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan-balik (feedback), membandingkan kegiatan nyata dengan standar, menentukan dan mengukur deviasi-deviasi, serta mengambil tindakan koreksi yang menjamin bahwa semua sumber daya yang dimiliki telah dipergunakan dengan efektif dan efisien. William

²⁴ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam.....*, hlm. 16

H. Newman menetapkan prosedur sistem pengawasan, dimana dikemukakan lima jenis pendekatan, yaitu:

- 1) Merumuskan hasil diinginkan, yang dihubungkan dengan individu yang melaksanakannya.
- 2) Menetapkan petunjuk, dengan tujuan untuk mengatasi dan memperbaiki penyimpangan sebelum kegiatan diselesaikan, yaitu dengan pengukuran input, hasil pada tahap awal, gejala yang dihadapi, dan kondisi perusahaan yang diasumsikan.
- 3) Menetapkan standar petunjuk dan hasil, dihubungkan dengan kondisi yang dihadapi.
- 4) Menetapkan jaringan informasi dan umpan-balik, dimana komunikasi pengawasan didasarkan pada prinsip manajemen by exception (perkecualian), yaitu atasan diberi informasi bila terjadi penyimpangan dari standar.
- 5) Menilai informasi dan mengambil tindakan koreksi, bila perlu suatu tindakan diganti.²⁵

Bagi umat Islam, ada control dalam setiap diri (pribadi) yang berasal dari ketauhidan dan keimanan kepada Allah. Sebab, dalam keyakinan Islam, Allah selalu mengawasi dan mengetahui segala bentuk aktivitas manusia. Karena itu umat Islam akan melakukan tindakannya dengan penuh tanggung-jawab dan hati-hati. Namun demikian, pengawasan bukan hanya sebatas itu. Akan tetapi, pengawasan dilakukan sebagai wujud evaluasi setiap saat dan kemungkinan

²⁵ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam....*, hlm. 17-18

ditemukannya berbagai kesulitan dan kesukaran di lapangan dalam pelaksanaannya. Islam memandang bahwa dalam proses menapaki tujuan organisasi dilakukan setahap demi setahap. Allah berfirman dalam al-Qur'an surat al-Insyiqaaq ayat 19 yaitu

لَتَرْكَبُنَّ طَبَقًا عَنْ طَبَقٍ

“sesungguhnya kamu melalui tingkat demi tingkat (dalam kehidupan).”

Walaupun berbicara dalam konteks perkembangan manusia, namun ayat tersebut dapat di pahami dan dimengerti dalam segala aspek kehidupan. Tingkat demi tingkat dalam artian proses berjalan sedikit demi sedikit. Tidak ada kamusnya seseorang langsung dapat melakukan sesuatu seluruhnya dan dalam lintasan waktu semuanya. Oleh karena itu, tujuan akan tercapai melalui proses step by step.²⁶

Fungsi Pengawasan (Controlling)

- 1) Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan
- 2) Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan
- 3) Melakukan berbagai alternatif solusi atas bnerbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan dan target bisnis.²⁷

²⁶ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam...*, hlm 18

²⁷ Trisnawati Sule, Ernie, *Pengantar Manajemen....*, hlm. 8

Dengan adanya pengawasan tersebut diharapkan perjalanan atau proses pencapaian tujuan organisasi akan berjalan dengan mulus. Walaupun tidak dipungkiri akan terdapatnya berbagai hambatan atau rintangan yang menyertainya, akan tetapi, dengan adanya pengawasan suatu hambatan dapat diselesaikan atau diminimalisir.

B. Pelayanan Prima

1. Pengertian Layanan

Layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya pihak lain untuk memnuhi kebutuhan secara sukarela.

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa di sepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanan untuk menarik konsumen sebesar-besarnya.

Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.²⁸ Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.²⁹ Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbrntuk

²⁸ Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 245

²⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed.I Cet,III, 2004), hlm. 94

karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia kepada pihak yang dilayani.³⁰

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara tepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayan yang diinginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal sampai selesai.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan transaksi terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.

³⁰ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, cet. II, 2004), hlm. 10

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.³¹

2. Dimensi Layanan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas member suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami secara seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Pemasaran Jasa, pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Uraianya sebagai berikut:³²

- a. Tangible (Bukti fisik) yakni adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas atau sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut.

³¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, Ed. I, Cet. I, 2005), hlm. 15

³²Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2006), hlm. 273

- b. Reliability (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Responsiveness (Daya tanggap) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Emphaty (Empati) yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

3. Pelayanan Prima

Secara etimologi, pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Karakteristik melayani dinyatakan sebagai berikut:

- a. Sifatnya tidak bisa diraba, berlawanan sifatnya dengan produk barang jadi yang berwujud.
- b. Merupakan tindakan nyata.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak bisa dipisahkan secara nyata.

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai excellent service.

Adapun konsep dasar pelayanan prima meliputi beberapa hal sebagai berikut:

a. Kemampuan (Ability)

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja dibidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program pelayanan prima (excellent service) seperti melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

b. Sikap (Attitude)

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan.

c. Penampilan (Appearance)

Penampilan fisik atau non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan.

d. Perhatian (Attention)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya.

e. Tindakan (Action)

Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau pelanggan.

f. Tanggung jawab (Accountability)

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

4. Jenis-jenis pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan produk berupa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang dibedakan menjadi tiga macam:

a. *Core service*

Pelayanan merupakan produk utama dari sebuah organisasi atau perusahaan. Misalnya hotel atau perusahaan penerbangan yang menawarkan jasa sebagai produk usahanya.

b. *Facilitating service*

Fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya fasilitas check-in dalam penerbangan.

c. *Supporting service*

Pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelanggan atau untuk membedakan dari pesaing. Misalnya restoran bergensi yang bertempat di suatu hotel.

Pelayanan prima mempunyai peran penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada organisasi atau perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersial atau pemerintah.³³

³³ www.Ciputra-Uceo.net/Blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima, diakses pada tanggal 11 juni 2016.

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Khasanah Ummat (BPRS Khasanah Ummat).

Paska regulasi undang-undang no 21 tahun 2008, secara umum pertumbuhan bank syariah semakin meningkat seiring penambahan jaringan kantor yang pada tahun 2011 meningkat sebanyak 338 kantor.³⁴ Semakin meningkatnya penambahan jaringan kantor baru perbankan syari'ah tetap saja masih sangat terbatas pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk, jasa dan system perbankan di Indonesia. Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi pengembangan produk syariah berada dalam posisi minoritas jika dibandingkan dengan bank konvensional.

Dengan penduduk Indonesia yang mayoritas beragama islam sangat potensial sekali untuk perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia. Termasuk Kabupaten Banyumas merupakan salah satu wilayah kabupaten di bagian selatan Jawa Tengah, yang notabene mayoritas penduduknya beragama Islam, dengan semakin bertumbuhnya ekonomi dan jumlah penduduk mayoritas beragama Islam merupakan potensi yang cukup besar bagi pengembangan perbankan syari'ah termasuk BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

³⁴Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012) hlm. 91-93

BPRS merupakan singkatan dari “Bank Pengkreditan Rakyat Syari’ah” yaitu bank pengkreditan rakyat yang melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syari’ah dan diatur dalam undang-undang.

Upaya mencapai keuntungan setinggi-tingginya adalah tujuan yang biasa dicanangkan oleh bank konvensional. Berbeda dengan tujuan ini. Bank Islam (syari’ah) berdiri untuk menggalakan, memelihara serta mengembangkan jasa serta produk perbankan berdasarkan syari’ah Islam dan mendorong kegiatan investasi dan bisnis lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syari’ah.

Prinsip utama perbankan syari’ah adalah melarang semua jenis riba pada semua jenis transaksi, pelaksanaan bisnis harus atas dasar kesetaraan (equity), keadilan (fairness) dan keterbukaan (transparency), pembentukan kerjasama 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 pengadmisnistrasian dana zakat, baik yang dikeluarkan oleh bank itu sendiri atau para nasabah atau dana ZIS titipan yang akan disalurkan sebagai kontribusi pengembangan masyarakat.³⁵

³⁵SOP (Standar Operasional Prosedur) PT BPRS Khasanah Ummat Purwokerto

PT. BPRS Khasanah Ummat berkedudukan di Jl.Sunan Bonang No. 27 Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas, didirikan sesuai akta pendirian No.56 tanggal 24 Pebruari 2005 yang dibuat oleh Notaris 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 izin usaha sesuai keputusan Gubernur Bank Indonesia No.7/41/KEP.GBI/2005 tanggal 13 Juli 2005.³⁶

Berikut adalah susunan dan kepengurusan BPRS Khasanah Ummat:³⁷

a. Dewan Komisaris :

Nama : IR. H. Oentoeng Edy Djatmiko, MP

Jabatan : Komisaris Utama

Nama : IR. H. Purnama Sukardi, Ph.D

Jabatan : Komisaris

Nama : Drs. H. Arif Wahidin, M.Si

Jabatan : Komisaris

b. Dewan Pengawas Syariah :

Nama : KH. Misbahussurur, Lc

Jabatan : Ketua

Nama : H. Muhibbin Bahrin, Lc

Jabatan : Anggota

³⁶ Dokumen BPRS Khasanah Ummat

³⁷ Dokumen BPRS Khasanah Ummat

Nama : Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag

Jabatan : Anggota

c. Direksi :

Nama : Firdaus Effendi, SH., M.S.I

Jabatan : Direktur Utama

Nama : Titin Rachmasari, SE

Jabatan : Direktur

PT. BPRS Khasanah Ummat memiliki 4 (empat) kantor, 1 sebagai kantor pusat atau induk dan 3 kantor kas. Berikut lokasi kantornya :

a. Kantor Pusat

Jalan Sunan Bonang No. 27 Tambaksari, Kembaran, Banyumas

53182Telp 7617960 / 6843115 Fax.0281-6843115

b. Kantor Kas Purwokerto Barat

Jalan Kertawibawa No. 11 Komplek Pasar Pahing Purwokerto BaratTelp.

0281-6840207

c. Kantor Kas Sumpiuh

Kios Pasar Sumpiuh No.26 Sumpiuh, Banyumas Telp 0282-497794

d. Kantor Kas Cerme

Jalan Raya Beji No.3A Purwosari, Baturaden.

2. Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Khasanah Ummat (BPRS Khasanah Ummat).

Nama : PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Khasanah Ummat(BPRS Khasanah Ummat) Kantor Pusat Tambaksari, Kembaran, Banyumas.

Alamat : Jln. Sunan Bonang No. 27 Tambaksari, Kembaran, Banyumas.

Telepon : 7617960

Faksimili : 0281-6843115

Tanggal Izin BI : 13 Juli 2005

Tanggal Berdiri : 19 November 2010

Tanggal Beroperasi : 22 November 2010

Jumlah Karyawan : 22 Orang Per 2015³⁸

a. Visi dan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Khasanah Ummat(BPRS Khasanah Ummat) Kantor Pusat Tambaksari, Kembaran, Banyumas.

VISI: menjadi BPRS yang amanah dan profesional dalam rangka mengembangkan ekonomi syariah.

³⁸ Dokumen BPRS Khasanah Ummat

MISI:

- 1) Menerapkan dan mengembangkan sistem perbankan syariah.
- 2) Mendukung pengembangan ekonomi umat melalui perluasan jaringan kerja.³⁹

b. Slogan: "Lebih Amanah Dalam Bermuamalah"

c. Tujuan BPRS Khasanah Ummat:

- 1) Membantu dan membina umat khususnya pengusaha muslim melalui berbagai jenis pembiayaan.
- 2) Mengelola dana umat yang terbebas dari riba sesuai dengan syari'at Islam.
- 3) Membina dan meningkatkan semangat ukhuwah islamiyah melalui pemberdayaan ekonomi

d. Nilai-nilai BPRS Khasanah Ummat

- 1) Merupakan nilai-nilai Ahlaqul Karimah diantaranya: Jujur, Cakap, dan Inovatif.
 - a) Jujur

Pastikan bicara selalu benar, janji selalu ditepati, amanah dipenuhi, berani terbuka, transparan apa adanya, tak kenal licik dan dusta Implementasi Perilaku senantiasa memberi informasi benar apa adanya kepada stake holder, kemudian memberikan laporan yang transparan dan

³⁹ Wawancara dengan Deddy Purwinto, selaku direktur BPRS Khasanah Ummat, Selasa, 20 Januari 2016

tepat waktu, menepati janji kepada anggota, menjaga keamanan data nasabah, berani mengakui kesalahan, tidak menerima suap.

b) Cakap

Lakukan segala sesuatu terbaik dan sempurnakan kesuksesan adalah kalau sebanyak mungkin memuaskan Hamba Allah Implementasi Pelaku:

- (1) Bekerja keras, cerdas dan ikhlas
- (2) Bekerja sesuai prosedur
- (3) Selalu meningkatkan kemampuan diri
- (4) Meningkatkan kualitas pelayanan
- (5) Tepat dalam penghimpunan dan penyaluran dana
- (6) Kreatif dan Inovatif⁴⁰

e. Aktivitas Utama

Sebagaimana telah ditentukan dalam Undang-Undang Perbankan Syariah, Peraturan Bank Indonesia dan tercantum dalam anggaran dasar, maka aktivitas utama PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Khasanah Ummat (BPRS KU) adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat sesuai prinsip syariah. Selain itu bank juga melakukan aktifitas tambahan diluar kegiatan utama yang tidak bertentangan dengan peraturan Bank Indonesia dan ketentuan syariah.⁴¹

⁴⁰ Dokumen BPRS Khasanah Ummat

⁴¹Wawancara dengan Deddy Purwinto, selaku direktur BPRS Khasanah Ummat, Selasa, 20 Januari 2016

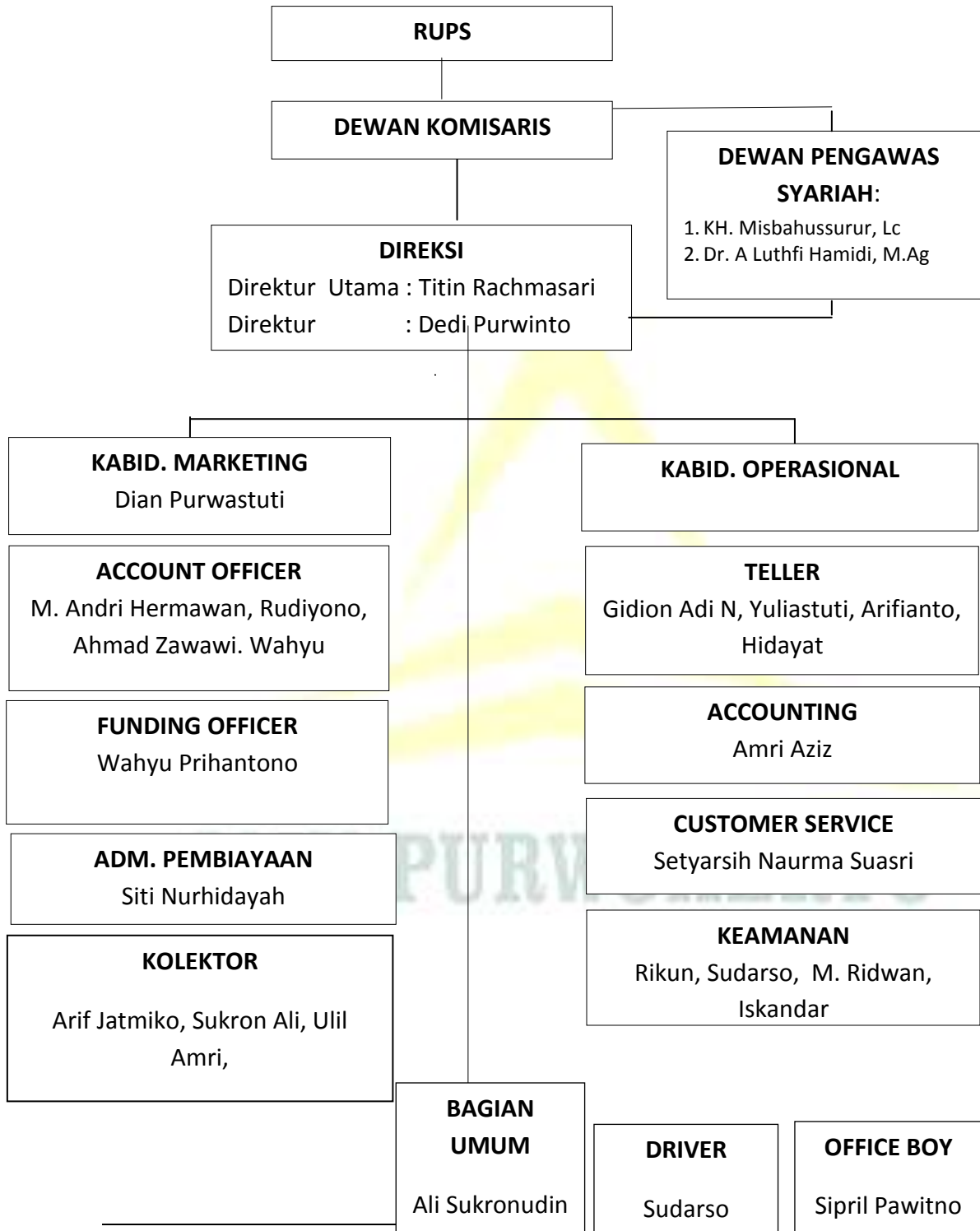
f. Jaringan kerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS KU) KP Tambaksari, Kembaran, Banyumas.

- 1) Kerjasama pembayaran kesehatan BPJS dengan Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS KU) KP Tambaksari, Kembaran, Banyumas.
- 2) Kerjasama pembayaran rekening listrik, telepon, pulsa seluler dan lain-lain secara on line yang disebut dengan produk Hasanah Paymant.
- 3) Kerjasama pembayaran gaji karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS KU) KP Tambaksari, Kembaran, Banyumas dengan BRI Syariah Purwokerto.



IAIN PURWOKERTO

g. Struktur Organisasi⁴²



⁴² Dokumen PT BPRS Khasanah Ummat

3. Sistem Operasional dan Produk BPRS Khasanah Ummat Purwokerto

BPRS Khasanah Ummat merupakan salah satu lembaga perbankan yang menggunakan sistem operasional berdasarkan syariat Islam yaitu al-Qur'an dan hadits dalam kegiatan perbankannya. Disamping al-Qur'an dan hadits dalam menjalankan kegiatannya, bank syariah juga berpedoman pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 dan Fatwa MUI tentang Perbankan Syari'ah. Sehingga tidak ada riba di dalamnya, namun menggunakan sistem bagi hasil, sewa-menyewa dan jual-beli.

a. Produk-Produk BPRS Khasanah Ummat

1) Produk Funding

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 bank. Berikut adalah produk-produk BPRS Khasanah Ummat Purwokerto:⁴³

a) Tabungan Sa-KU (Saving Khasanah Ummat)

Tabungan Sa-KU merupakan tabungan yang dapat ditarik sewaktu-waktu dan nasabah akan memperoleh bonus yang menarik setiap bulannya.

⁴³Wawancara dengan Andri Hermawan, selaku Founding Officer BPRS Khasanah Ummat, Selasa, 21 Januari 2016

Tabungan ini dapat dipakai sebagai jaminan pembiayaan dan setoran awal minimal Rp 50.0000,00. Kemudian setoran selanjutnya minimal Rp. 20.000,00.

b) Tabungan KU

Tabungan KU adalah tabungan untuk perorangan dengan syarat mudah dan ringan yang diterbitkan guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan setoran awal minimal Rp. 50.000. kemudian setoran selanjutnya minimal Rp. 20.000,00.

c) Tabungan Qurban KU

Tabungan Kurban KU merupakan tabungan yang dikhususkan untuk perencanaan kurban. Dengan setoran awal minimal Rp. 20.000 dan setoran selanjutnya disepakati bank dan nasabah. InsyaAllah niat berkorban di hari raya Idul Adha akan dapat terlaksana. Nasabah juga akan mendapatkan bagi hasil yang menarik tiap bulannya.

d) Tabungan Ceria KU

Merupakan tabungan khusus pelajar dan mahasiswa dengan setoran awal minimal Rp. 10.000 dan akan memperoleh bagi hasil yang kompetitif setiap bulannya.

e) Deposito Mudharabah KU

Merupakan simpanan dana pihak ketiga yang hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu 1, 3, 6 atau 12 bulan dan dapat diperpanjang otomatis (Automatic Roll Over). Setoran awal minimal Rp.

500.000.nasabah akan memperoleh bagi hasil yang menarik setiap bulannya dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan.

f) Dana ZIS KU

Selain berinvestasi untuk masa depan dan keluarga tercinta, anda juga dapat berinvestasi untuk masa depan di akhirat nanti. Anda para aghniya yang peduli akan keadaan saudara-saudara kita yang kekurangan, BPRS KU siap membantu untuk menyalurkan harta yang disisihkan untuk mereka melalui Zakat, Infaq, dan Shadaqah. Setoran dapat dilakukan secara insidental maupun berkala, melalui rekening Dana ZIS KU Rekening No. 24.0184.010805. Insya Allah BPRS KU akan menyalurkan harta yang diamanahkan untuk mereka yang berhak menerimanya.

4) Produk Financing

a) Pembiayaan iB Jual Beli Barang

Pembiayaan ini menggunakan akad murabahah, yaitu jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati antara nasabah dan bank. Bank bertindak sebagai pihak ketiga yang memesan barang kepada supplier kemudian menjualnya kembali kepada nasabah (pemesan) dengan harga perolehan ditambah margin (keuntungan) yang disepakati bank dan nasabah. Manfaat produk ini adalah nasabah akan memiliki barang yang diinginkan melalui pembiayaan dari bank.

b) Pembiayaan iB Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja yang menggunakan akad musyarakah, yaitu akad kerjasama antara bank dan nasabah dengan menggabungkan modal yang hasilnya akan dibagi sesuai nisbah yang disepakati. Apabila mengalami kerugian ditanggung oleh para pihak sebesar partisipasi modal. Besarnya keuntungan yang akan dibagikan harus dinyatakan dalam prosentase. Semua pihak juga dapat ikut serta dalam pengambilan keputusan managerial. Manfaat dari produk ini adalah membantu nasabah dalam pengembangan usaha dengan bagi hasil yang adil dan transparan.

c) Pembiayaan iB Multijasa

Pembiayaan ini, menggunakan akad ijarah atau kafalah. Merupakan penyediaan dana atau tagihan berdasarkan kesepakatan antara bank dengan nasabah yang mewajibkan nasabah melunasi hutangnya sesuai akad. Manfaat produk ini adalah sebagai sumber dana bagi nasabah untuk biaya pendidikan, kesehatan dan jasa lainnya yang dibenarkan secara syariah. Adapun persyaratan dalam pengajuan pembiayaan adalah sebagai berikut :

- (1) Fotocopy KTP suami istri
- (2) Fotocopy Kartu Keluarga
- (3) Surat Keterangan Usaha
- (4) Membuka tabungan di BPRS Khasanah Ummat
- (5) SIUP dan TDP

- (6) Akte Pendirian dan perubahannya
 - (7) NPWP
 - (8) Memenuhi persyaratan lainnya
- 5) Produk penyediaan Jasa

a) Pinjaman iB Talangan

Pembiayaan iB talangan menggunakan akad Qardh, yaitu penyediaan dana sebagai pinjaman kepada nasabah tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman sesuai jangka waktu yang disepakati. Manfaat produk ini adalah sebagai sumber pembiayaan bagi nasabah yang membutuhkan dana talangan dan sebagai pinjaman yang bersifat nonkomersial.

B. Analisis dan Pembahasan

1. Budaya kerja pada PT. BPRS Khasanah Ummat

Dalam menjalankan bisnis perbankan, PT. BPRS Khasanah Ummat menerapkan beberapa hal, yang dimaksudkan agar setiap pegawai tetap berkomitmen dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga dapat mewujudkan visi dan misi yang ada. Adapun yang menjadi budaya kerja pada PT. BPRS Khasanah Ummat saat ini adalah dengan penerapan Pola-Pola Prima yang meliputi hal-hal sebagai berikut:⁴⁴

- a. Pelayanan prima (Service Excellence)

⁴⁴ SOP (Standar Operasional Prosedur) BPRS Khasanah Ummat

Memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal). Nasabah dianggap sebagai raja, yang harus diperlakukan dengan baik. Dalam melayani nasabah, setiap pegawai senantiasa memberi pelayanan yang ramah dan sopan, selain itu dengan melaksanakan 3S yaitu senyum, salam, dan sapa. Selain itu, pegawai harus selalu peduli dengan kebutuhan nasabah dan cepat tanggap dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat pelayanan berlangsung, misalnya dengan menawarkan bantuan tanpa diminta, sehingga diharapkan semua kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan pelayanan prima dapat terwujud.

b. Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan, hal tersebut dapat dilakukan, misalnya dengan mengembangkan diri melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan pihak bank, ataupun pelatihan di luar tanggungjawab bank yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan pegawai, kemudian dengan meningkatkan pengetahuan dari berbagai sumber yang berhubungan dengan perbankan, mengasah terus keterampilan yang dimiliki untuk dapat diandalkan, mengulang dari setiap pekerjaan yang telah dilakukan dan melakukan *up date* terhadap ketentuan baru dan juga dengan pendidikan yang berkesinambungan baik formal maupun informal. hal tersebut diharapkan agar pegawai senantiasa berinovasi terhadap apa yang telah dicapai, agar menjadi nilai tambah bagi perusahaan.

c. Keteladanan (*Exemplary Behavior*)

Mulai dari diri sendiri menjadi suri tauladan dalam berperilaku yang mencerminkan nilai-nilai budaya kerja, dalam melaksanakannya tidak mungkin hanya mengandalkan satu, dua orang saja, melainkan semua insan BPRS Khasanah Ummat sejak sekarang harus menghapalkan nilai-nilai baru budaya kerja, merenungkan, mulai mengimplementasikan dan mengembangkannya. Agar implementasi tersebut dapat berjalan dengan lancar, maka perlu adanya keteladanan. Dalam hal ini, atasan harus memberikan contoh dan teladan bagi pegawai, disamping itu pegawai juga harus meneladani lingkungan, misalnya dengan berperilaku baik dan benar dan saling memotivasi untuk menerapkan nilai budaya kerja, misalnya dengan berdoa bersama dan membaca nilai-nilai budaya kerja sebelum dan sesudah melakukan aktivitas.

d. Profesionalisme (*Professionalism*)

Kompeten dibidangnya dan senantiasa mengembangkan diri, sehingga menghasilkan kinerja terbaik dan memberikan nilai tambah. Dalam hal ini, terdapat 3 hal yang paling penting dalam diri seorang profesionalisme, yaitu :

- 1) *Achievement Orientation*, yang merupakan gairah untuk melakoni kerja sebaik – baiknya demi tercapainya hasil yang maksimal, yang muncul adalah sebuah etos kerja, dan tanggung jawab.
- 2) Ikhtiar untuk terus belajar mengembangkan kompetensi diri, yaitu sebuah tekad yang dibalut oleh semangat untuk mempraktekkan prinsip *life time*

learning (belajar seumur hidup), bagi mereka akan selalu ada celah dan ruang untuk terus mengembangkan potensi diri dengan semboyan “*every one is a teacher, and every place is a school*”.

- 3) Ruh Spiritual yang kokoh, seorang profesionalisme yang hakiki hanya akan bermakna jika ia dibalut oleh semangat spiritual yang kokoh, dengan meningkatkan keimanan.

e. Integritas (*Integrity*)

Dalam menjalankan pekerjaannya, setiap pegawai harus konsisten dan disiplin, misalnya pegawai harus mematuhi dengan ketentuan yang berlaku, melaksanakan rencana yang telah disusun sesuai jadwal, sehingga semua pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya. Selain itu, juga dibutuhkan kejujuran dan dedikasi, dalam hal sekecil apapun pegawai BPRS Khasanah Ummat harus jujur, terutama dalam hal pelayanan yang berhubungan dengan nasabah, karena hal ini akan sangat berdampak negatif bagi kelangsungan bank, nasabah tidak akan percaya lagi, ketika mereka merasa dibohongi oleh pihak bank. Selain itu juga dibutuhkan dedikasi atau rasa pengabdian yang tinggi terhadap pihak bank, sehingga dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan akan senantiasa termotivasi untuk hasil yang maksimal.

f. Kerjasama

Dalam melaksanakan pekerjaannya, setiap pegawai harus saling terbuka satu dengan yang lainnya dan dibutuhkan ketulusan dalam melaksanakan tugasnya,

terutama dalam melayani nasabah. Hal tersebut dapat diwujudkan, misalnya dengan menerima saran dan kritik untuk perbaikan, saling mengingatkan apabila terdapat rekan kerja yang berbuat salah, memberikan penghargaan atas prestasi yang dicapai oleh sesama rekan kerja. Selain itu harus ada rasa saling percaya dan menghargai, jangan ada sikap individual dan juga saling mencurigai satu dengan yang lain. Pada intinya, semua pegawai BPRS Khasanah Ummat harus bekerja sama untuk mewujudkan apa yang menjadi tujuan dari BPRS Khasanah Ummat.

2. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Manajemen Pelayanan Prima (Service Excellence) Pada PT. BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Kembaran, Banyumas

a. Karakteristik responden

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner terhadap responden. Analisis data ini, akan menjawab permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Khasanah Ummat yang berjumlah kurang lebih 500 orang.

Dalam Penelitian ini, penulis hanya mengambil sampel sebanyak 120 responden. Pengambilan jumlah sampel tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : adanya keterbatasan waktu dan biaya, adanya keterbatasan tenaga, dan keterbatasan jumlah responden yang bersedia membantu dalam pengisian kuesioner ini. Adapun data tersebut meliputi hal-hal seperti yang dijelaskan di bawah ini :

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin ini, dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan nasabah PT. BPRS Khasanah Ummat baik laki-laki maupun perempuan dalam menggunakan jasa layanan yang diberikan PT. BPRS Khasanah Ummat. Adapun karakteristik responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin⁴⁵

Jenis Kelamin	Jumlah(Orang)	Prosentase (%)
Laki – laki	67	55, 8
Perempuan	53	44, 2
Jumlah	120	100 %

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nasabah PT. BPRS Khasanah Ummat terdiri dari laki – laki sebanyak 67 orang dan perempuan sebanyak 53 orang, dengan prosentase 55,8% untuk laki- laki dan 44,2 % untuk perempuan. Dapat dikatakan bahwa, laki- laki dan perempuan jumlahnya berimbang.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik ini, dimaksudkan agar penulis mengetahui tentang usia nasabah yang datang ke PT. BPRS Khasanah Ummat. Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

⁴⁵ Dokumentasi nasabah BPRS Khsanah Ummat

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia⁴⁶

Usia	Jumlah(Orang)	Prosentase(%)
Kurang dari 20 tahun	13	10,8
20 – 35 tahun	56	46,7
36 – 50 tahun	35	29,2
Lebih dari 50 tahun	16	13,3
Jumlah	120	100 %

Berdasarkan data di atas, maka nasabah paling banyak berada pada usia antara 20 – 35 tahun, yaitu dengan jumlah 56 orang dan prosentase 46,7 %, dan paling sedikit pada usia kurang dari 20 tahun, yang mana kebanyakan adalah mahasiswa. Untuk usia antara 36 – 50 tahun terdapat 35 orang, sedangkan untuk usia lebih dari 50 tahun hanya ada 16 orang.

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik ini, dimaksudkan agar diketahui banyaknya nasabah berdasarkan jenis pekerjaannya. Adapun karakteristik nasabah berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

⁴⁶ Dokumentasi nasabah BPRS Khasanah Ummat

Tabel 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan⁴⁷

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
PNS	20	16,7
Pegawai Swasta	52	43,3
Wiraswasta	26	21,7
Mahasiswa	22	18,3
Jumlah	120	100 %

Berdasarkan data di atas, sebagian nasabah dari PT. BPRS Khasanah Ummat paling dominan berstatus pegawai swasta, yaitu dengan jumlah 52 orang dan prosentase 43,3 %, kemudian wiraswasta dengan jumlah 26 orang dan prosentase 21,7 %, dan PNS terdapat 20 orang sedangkan mahasiswa sebanyak 22 orang.

b. Analisis Tingkat Kepuasan Responden terhadap Manajemen Pelayanan Prima (Service Excellence) Pada PT. BPRS Khasanah Ummat

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pelayanan prima pada PT. BPRS Khasanah Ummat.

1) Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam hal ini, para pegawai dituntut untuk dapat melayani nasabah dengan cekatan, cepat, dan juga tepat. Tidak hanya untuk *staff front office* saja, namun juga

⁴⁷ Dokumentasi nasabah BPRS Khasanah Ummat

untuk semua komponen pegawai, mereka juga dituntut untuk tidak menunda – nunda pekerjaan, sehingga semua pekerjaan dapat selesai tepat waktu termasuk dalam melayani nasabah. Disamping itu, para pegawai tidak akan membiarkan nasabah menunggu terlalu lama, karena waktu pelayanan yang tidak tepat.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah menunjukkan bahwa, terdapat 32 responden (26,67%) merasa sangat puas, 53 responden (44,16%) merasa puas, kemudian 29 responden (24,17%) merasa cukup puas dan hanya terdapat 5 responden (4,17%) merasa tidak puas, dan 1 responden (0,83%) merasa sangat tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam hal ketepatan waktu pelayanan BPRS Khasanah Ummat sudah dikatakan baik, karena nasabah sebagian besar sudah merasa puas yaitu terbukti dengan proporsi sebanyak 44,16%, walaupun demikian masih ada beberapa yang merasa belum puas, sehingga perlu adanya peningkatan dalam hal waktu pelayanan.⁴⁸

2) Kejelasan Informasi yang Diberikan

Dalam hal ini, pihak bank akan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah dengan jelas dan rinci. Dalam menjelaskan, pegawai akan memperhatikan beberapa hal, yaitu berbicara secara jelas dan tidak terburu – buru, tetap fokus pada nasabah saat menjelaskan, kemudian tanyakan kepada nasabah apa yang perlu diketahui lebih lanjut, sehingga diharapkan informasi yang disampaikan dapat dengan jelas diterima dan direspon oleh nasabah.

⁴⁸ Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menunjukkan bahwa dalam hal kejelasan informasi BPRS Khasanah Ummat sudah dikatakan baik, terbukti 70 responden (58,33%) merasa puas kemudian 25 responden (20,83%) merasa sangat puas, dan 24 responden (20%) merasa cukup puas dan hanya ada 1 responden (0,83%) yang masih merasa tidak puas. Walaupun dari hasil di atas sudah dikatakan memuaskan, namun harus ditingkatkan lagi agar dapat sesuai dengan harapan nasabah.⁴⁹

3) *Profesionalisme* pegawai

Setiap pegawai dituntut untuk dapat bekerja secara cerdas dan juga tuntas, selain itu mereka juga harus kompeten dalam bidangnya, sehingga mereka mengerti benar apa yang harus mereka kerjakan tanpa adanya suatu kesalahan. Dalam hal ini, terdapat 3 hal yang paling penting dalam diri seorang profesionalisme, yaitu:

- a) *Achievement Orientation*, yang merupakan gairah untuk melakoni kerja sebaik – baiknya demi tercapainya hasil yang maksimal, yang muncul adalah sebuah etos kerja, dan tanggung jawab.
- b) Ikhtiar untuk terus belajar mengembangkan kompetensi diri, yaitu sebuah tekad yang dibalut oleh semangat untuk mempraktekkan prinsip *life time learning* (belajar seumur hidup), bagi mereka akan selalu ada celah dan ruang untuk terus mengembangkan potensi diri dengan semboyan “*every one is a teacher, and every place is a school*”.

⁴⁹ Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

- c) Ruh Spiritual yang kokoh, seorang profesionalisme yang hakiki hanya akan bermakna jika ia dibalut oleh semangat spiritual yang kokoh, dengan meningkatkan keimanan sesuai agama masing – masing dan mengamalkan sesuai ajarannya.

Dari hasil data di atas, maka profesionalisme pegawai BPRS Khasanah Ummat dapat dikatakan memuaskan, terbukti dengan 70 responden (58,33%) merasa puas, 17 responden (14,17%) merasa sangat puas dan sebanyak 33 responden (27,5%) merasa cukup puas, walaupun sudah dikatakan memuaskan dan sesuai harapan nasabah, namun demikian untuk ke arah yang bermutu pegawai harus lebih meningkatkan kinerjanya, terlihat dengan jumlah proporsi yang merasa cukup puas masih lebih banyak dari pada yang merasa sangat puas.⁵⁰

4) Keramahan dan Kesopanan

Dalam melayani setiap nasabah, pegawai BPRS Khasanah Ummat senantiasa memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, hal tersebut diwujudkan dengan 3S, yaitu senyum, salam, dan sapa. Mulai dari menyambut nasabah di depan pintu, yang diwakili oleh satpam, hingga pelayanan yang diwakili oleh pegawai yang bersangkutan dengan kebutuhan nasabah. Dalam memberikan pelayanan, mereka akan menanyakan apa yang menjadi kebutuhan nasabah dengan kata – kata yang sopan, dan melayani hingga nasabah merasa terpenuhi dengan apa yang dibutuhkannya, kemudian pegawai akan mengucapkan maaf apabila terjadi

⁵⁰ Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

kesalahan yang membuat ketidaknyamanan pada nasabah, dan terakhir akan mengucapkan terima kasih atas kunjungan nasabah.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menunjukkan bahwa dalam hal pelayanan BPRS Khasanah Ummat dapat dikatakan memuaskan dan sudah menunjukkan ke arah bermutu, yaitu dengan jumlah 71 responden (59,17%) untuk tanggapan memuaskan, dan 31 responden (25,83%) untuk tanggapan sangat memuaskan, namun demikian masih ada 18 responden (15%) yang merasa cukup puas, untuk itu pegawai hendaknya tetap menjaga dan meningkatkan kaitannya dengan keramahan dan kesopanan dalam pelayanan kepada nasabah.⁵¹

5) Sikap Simpatik Pegawai

Dalam memberikan pelayanan, pegawai BPRS Khasanah Ummat diharapkan selalu mengedepankan kebutuhan nasabah apapun keadaannya. Setiap pegawai harus peduli dengan setiap nasabah yang datang ke BPRS Khasanah Ummat, sehingga nasabah akan merasa diperhatikan dan mendapat sambutan yang baik dari pihak bank.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menunjukkan bahwa, terdapat 15 responden (12,5%) yang merasa sangat puas, kemudian 56 responden (46,67%) merasa puas, dan 49 responden (40,83%) merasa cukup puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap simpatik pegawai masih kurang, walaupun sebagian besar sudah merasa puas, namun perbedaan jumlah responden yang merasa puas dengan cukup puas hanya selisih beberapa responden saja, yaitu

⁵¹ Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

sebanyak 5,84%. Untuk itu, masih perlu ditingkatkan lagi agar pegawai lebih peduli dan memperhatikan setiap nasabah yang datang ke bank.⁵²

6) Kemudahan untuk Mendapat pelayanan

Dalam hal ini, pihak bank atau pegawai memberi kemudahan bagi nasabah untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Hal tersebut tampak dari awal masuk pintu yang disambut hangat oleh satpam, kemudian akan diarahkan sesuai kepentingan nasabah, tidak ada yang susah dalam memperoleh pelayanan pada BPRS Khasanah Ummat, karena bagi BPRS Khasanah Ummat nasabah adalah raja, sehingga akan diperlakukan dengan sangat baik, dan apa yang menjadi kebutuhan nasabah akan sedapat mungkin dipenuhi oleh BPRS Khasanah Ummat dengan mudah.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menunjukkan bahwa sebagian dari responden sudah merasa puas dengan kemudahan pelayanan yang mereka terima yaitu berjumlah 60 responden (50%), bahkan 29 responden (24,17%) memberi tanggapan sangat puas, walaupun demikian tidak sedikit juga dari mereka yang merasa belum puas dengan apa yang mereka terima, yaitu 30 responden (25%) dengan tanggapan cukup puas, dan hanya ada 1 reponden (0,83%) yang merasa tidak puas.⁵³

⁵² Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

⁵³ Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

7) Kebersihan dan Kerapian Pegawai

Dalam melayani nasabah, hendaknya pegawai berpenampilan yang layak, rapi dan bersih, hal tersebut dimaksudkan agar citra dari pada bank tersebut tetap baik, dan yang lebih penting agar nasabah tidak merasa terganggu saat pelayanan berlangsung. Setiap bagian mempunyai seragam sendiri – sendiri, yang dipakai pada hari – hari tertentu, khususnya untuk pegawai yang berada pada *front office*, selain itu untuk seluruh pegawai wajib memakai baju batik pada hari jumat. Hal tersebut akan menjadikan pegawai terlihat lebih rapi, dan tentunya akan membawa dampak positif bagi nasabah yang menerima pelayanan dari BPRS Khasanah Ummat.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menyebutkan bahwa terdapat 32 responden (26,67%) yang merasa sangat puas, kemudian terdapat 64 responden (53,33%) yang merasa puas, dan 24 responden (20%) merasa cukup puas, hal ini berarti bahwa dalam hal kebersihan dan kerapian pegawai sudah dikatakan memuaskan dan bermutu.⁵⁴

8) Kenyamanan

Dalam pelayanan setiap pegawai harus menghindari hal – hal yang akan berdampak pada ketidaknyamanan bagi nasabah saat pelayanan berlangsung, misalnya nasabah ditinggal mengobrol dengan pegawai lain, semauanya sendiri pergi meninggalkan nasabah sehingga membuat mereka menunggu. Selain dalam hal pelayanan yang diberikan, dari pihak bank juga akan memberi kenyamanan

⁵⁴ Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

dalam bentuk fasilitas yang tersedia bagi nasabah, antara lain dengan lingkungan ruangan yang rapi dan bersih, dengan hiasan bunga asli dan juga AC, kemudian tempat duduk yang nyaman dengan televisi sebagai hiburan, sehingga diharapkan nasabah akan merasa nyaman saat berada di BPRS Khasanah Ummat.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, dapat terlihat bahwa dalam hal kenyamanan dapat dikatakan memuaskan dan bermutu yaitu dengan jumlah 37 responden (30,83%) dengan tanggapan sangat puas dan 64 responden (53,33%) merasa puas, namun demikian masih ada responden yang baru merasa cukup puas dengan kenyamanan yang diberikan yaitu sebanyak 42 responden (35%), untuk itu masih perlu adanya perbaikan untuk hasil yang lebih baik.⁵⁵

9) Tanggung Jawab Pegawai

Dalam melakukan pekerjaannya, setiap pegawai BPRS Khasanah Ummat dituntut untuk bertanggung jawab atas tugasnya masing – masing. Dalam memberikan pelayanan jangan sampai membuat nasabah berpikiran bahwa pegawai tidak bertanggung jawab dengan apa yang dikerjakannya. Hal ini, jelas dijelaskan yang mana termasuk dalam Pola Prima yang menjadi budaya kerja BPRS Khasanah Ummat saat ini, setiap pegawai harus konsisten dengan apa yang diucapkannya, sehingga nasabah tidak akan merasa dipermainkan.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah menunjukkan terdapat 17 responden (14,17%) yang sudah merasa sangat puas, kemudian 61 responden (50,83%) merasa puas, dan sisanya 42 responden (35%) masih merasa

⁵⁵ Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

cukup puas. Tanggung jawab pegawai BPRS Khasanah Ummat sudah dapat dikatakan memuaskan, meskipun masih butuh peningkatan yang lebih baik lagi, agar sesuai dengan yang nasabah harapkan.⁵⁶

10) Menumbuhkan Kepercayaan Nasabah

Perbankan adalah bidang industry yang sangat lekat dengan kepercayaan atau *trust*. Sehubungan dengan hal tersebut, maka setiap pegawai BPRS Khasanah Ummat sangat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepadanya. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan bersikap jujur, tulus, saling terbuka dan menghargai satu dengan yang lain, sehingga akan tercipta rasa saling percaya antara pihak nasabah dan juga bank, sehingga fungsi bank dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menunjukkan terdapat 14 responden (11,67%) dengan tanggapan sangat puas, kemudian 58 responden (48,33%) merasa puas, 46 responden (38,33%) baru merasa cukup puas, dan hanya terdapat 2 responden (1,67%) yang merasa sangat tidak puas. Dari hasil tersebut, maka masih perlu adanya perbaikan agar dapat menuju kearah yang bermutu, sesuai yang diharapkan oleh pihak perbankan atau pihak nasabah. Hal tersebut akan berdampak positif bagi kelangsungan hidup perusahaan atau bank, karena tanpa adanya kepercayaan maka bank tidak dapat berfungsi sebagai mana mestinya.⁵⁷

⁵⁶ Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

⁵⁷ Hasil pengolahan data angket nasabah BPRS Khasanah Ummat

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah menganalisis data-data yang diperoleh, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan prima (*service excellence*) di BPRS Khasanah Ummat, Tambak sari, Banyumas, sudah sesuai dengan misi yaitu mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya dalam pelayanan ditujukan untuk memasarkan produk-produk, dan memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Selain itu penulis juga menyimpulkan bahwa dalam menjalankan budaya kerja yang meliputi pelayanan prima, inovasi, keteladanan, profesionalisme, Integritas, dan kerjasama sudah sesuai dengan SOP dan budaya kerja yang diterapkan dan diharapkan di BPRS Khasanah Ummat.

Kemudian penulis juga menarik kesimpulan bahwa para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah juga sudah memperhatikan dan menerapkan strategi 5s, yaitu *senyum, salam, sapa, sopan, dan santun*. Kemudian saat melayani juga selalu memberikan edukasi syariah terhadap para nasabah sebagaimana sistem perbankan syariah sesuai dengan misi perbankan syariah, dari mulai tujuan perbankan syariah, produk, pelayanan, perhitungan margin, bagi hasil sampai manfaat perbankan syariah. Penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan prima (*service excellence*) di BPRS Khasanah Ummat, Kembaran, Banyumas, 80% sesuai dengan SOP yang ada.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan, sebagai berikut:

1. Hendaknya dalam menjalankan segala aktivitas di BPRS Khasanah Ummat harus sesuai SOP yang sudah ada.
2. Hendaknya Customer Service di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Pusat Tambak Sari, Kembaran, Banyumas dalam menyampaikan edukasi, produk, serta harga perolehan diberitahukan sesuai dengan SOP , dikarenakan semua keputusan yang diambil tidak boleh menyimpang dari syariah Islam yang dapat merugikan masyarakat. Bank syariah diharapkan menghasilkan sebuah keterbukaan, akuntabilitas dan dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan bank-bank konvensional.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen Dalam Prespektif Islam*. Cilacap: Pustaka El- Bayan.
- Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*. Yogyakarta: Teras.
- Hasibuan, Malayu. 2004. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moh. Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara,
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodoogi Penelitian Kualitatif*,. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Syakir Sula dan Hermawan Kartajaya. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Panglaykim. *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Purwadarminto. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahmat, *Definisi Manajemen*, disalin dari website: <http://blog.re.or.id/definisi-manajemen.htm>.
- Schermerhorn, John R. 1997. *Manajemen*. Yogyakarta: Andi And Jphn Wiley.
- Soeratno dan Arsyad, Lincolin. 1988. *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- SOP (Standar Operasional Prosedur) PT BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.
- Suhendra. 2007. *Manajemen Dan Organisasi Dalam Realita Kehidupan*. Bandung: CV. Mandar Maju

Sule, Ernie Tisnaati & Saefullah, Kurniawan. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group

Surakhmadi. 1999. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Aneka.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, Ed.I Cet,III.

Usman, Husaini. 2008. *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

www.Ciputra-Uceo.net/Blog/2015/7/7pengertian-pelayanan-prima.



IAIN PURWOKERTO

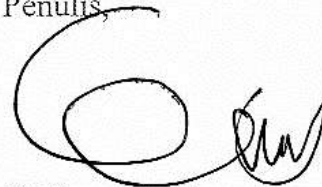
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dibuat khusus oleh mahasiswa yang akan Ujian Tugas Akhir:

Nama : Gidion Adi Nugroho
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 27 Juli 1994
NIM : 1223204029
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Kewarganegaraan : WNI
Agama : Islam
Alamat : Desa Sidayu, RT 02/01, Kec. Binangun, Kab.Cilacap
No Telpon : 089508579288
Status Marital : Tidak Kawin
Orang Tua :
Nama Ayah : Sarsan Wijaya
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Desa Sidayu, RT 02/01, Kec. Binangun, Kab.Cilacap
Nama Ibu : Sunarti
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Desa Sidayu, RT 02/01, Kec. Binangun, Kab.Cilacap

Purwokerto, 24 Juli 2016

Penulis,



Gidion Adi Nugroho

NIM. 1223204029