

## **TUGAS AKHIR**

# **DAMPAK SLOGAN “MEMBERI PELAYANAN TERBAIK UNTUK KEMASLAHATAN BERKEADILAN” TERHADAP PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH DI BPRS METRO MADANI**

**Oleh:**

**FOURRISKE PUTRI  
NPM. 1295018**



**Program Diploma Tiga Perbankan Syariah  
Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) JURAI SIWO METRO  
1437 H / 2016 M**

**DAMPAK SLOGAN “MEMBERI PELAYANAN TERBAIK  
UNTUK KEMASLAHATAN BERKEADILAN” TERHADAP  
PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH  
DI BPRS METRO MADANI**

**Diajukan Kepada Jurusan Syari’ah dan Ekonomi Islam Untuk Memenuhi  
Sebagian Dari Syarat-Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Perbankan Syari’ah**

**Oleh:**

**FOURRISKE PUTRI  
NPM. 1295018**

**Pembimbing I : Dr. Suhairi, S.Ag., M.H  
Pembimbing II : Zumaroh, S.E.I., M.E.Sy**

**Program Diploma Tiga Perbankan Syariah  
Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) JURAI SIWO METRO  
1437 H / 2016 M**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : DAMPAK SLOGAN “MEMBERI PELAYANAN TERBAIK  
UNTUK KEMASLAHATAN BERKEADILAN”  
TERHADAP PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH Di  
BPRS METRO MADANI

Nama : FOURRISKE PUTRI

NPM : 1295018

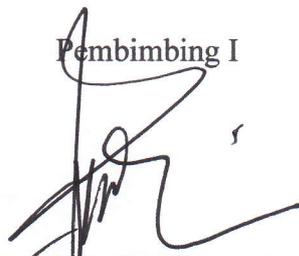
Program Studi : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

### MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dalam sidang munaqosah jurusan Syariah dan  
Ekonomi Islam STAIN Jurai Siwo Metro.

Pembimbing I



**Dr. Suhairi, S. Ag, MH**  
NIP.197210011999031003

Pembimbing II



**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP. 19790422 200604 2002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM**  
**NEGERI(STAIN) JURAI SIWO METRO**

---

Jl.Ki. Hajar Dewantara Kampus15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung ,34111  
Telp (0725) 41507, 47297. Fax (0725) 47296. Email.stainjusi@stainmetro.ac.id, webside,  
www.stainmetro.ac.id

---

**PENGESAHAN**  
Nomor: *Sti.06/TA/434/2016*

Tugas Akhir dengan judul : **DAMPAK SLOGAN “MEMBERI PELAYANAN TERBAIK UNTUK KEMASLAHATAN BERKEADILAN” TERHADAP PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH Di BPRS METRO MADANI** disusun oleh Fourriske Putri, NPM. 1295018, Program Studi: D3 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah jurusan Syariah dan Ekonomi Islam pada hari/tanggal: Kamis, 10 Maret 2016

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Suhairi, S.Ag., MH

Sekretaris : Titut Sudiono, M.E.Sy

Penguji 1 : Hi. Nawa Angkasa, SH., MA

Penguji ssII : Zumaroh, M.E.Sy



Mengetahui,  
Ketua STAIN Jurai Siwo Metro

**Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag.**  
NIP. 19630711 199003 1 003

**DAMPAK SLOGAN “MEMBERI PELAYANAN TERBAIK UNTUK  
KEMASLAHATAN BERKEADILAN” TERHADAP  
PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH  
DI BPRS METRO MADANI**

**ABSTRAK**

**Oleh:  
FOURRISKE PUTRI**

Banyaknya bank syariah di Indonesia memicu persaingan yang sangat ketat antara bank satu dengan lainnya. Seseorang yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi perusahaannya. Perusahaan juga pastinya memiliki strategi untuk menarik nasabahnya agar mendapatkan nasabah yang loyal. Slogan BPRS Metro Madani dibuat dengan tujuan untuk menarik nasabahnya agar memilih bank tersebut untuk menjadi bank pilihannya. Berdasarkan hal di atas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: bagaimana dampak slogan “memberi pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan” terhadap peningkatan loyalitas nasabah BPRS Metro Madani?

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis yaitu untuk menambah khasanah keilmuan di bidang perbankan syariah dan memberi manfaat secara praktis yaitu sebagai sumbangan pemikiran bagi manajemen bank untuk mengimplementasikan slogan dalam wujud pelayanan prima dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah BPRS Metro Madani.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai jenis penelitian lapangan yang dilakukan di BPRS Metro Madani dan sifat penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan mengumpulkan data dan keterangan tentang Dampak slogan “Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

Hasil penelitian pada BPRS Metro Madani menunjukkan bahwa: Slogan BPRS Metro Madani memberikan dampak terhadap peningkatan loyalitas nasabah BPRS Metro Madani untuk peningkatan loyalitas nasabahnya. Karena dengan diterapkannya makna slogan dengan baik, akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah sehingga nasabah merasa puas, menjadi nasabah yang loyal dan mempercayai BPRS Metro Madani untuk menjadi bank pilihannya.

## ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FOURRISKE PUTRI

NPM : 1295018

Prodi : D-III Perbankan Syariah

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Maret 2016  
Yang menyatakan,



Fourriske Putri  
NPM. 1295018

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنَّنَّ  
حَوْلَكَ....

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> QS. Ali-Imran (3): 159.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tugas akhir ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yaitu Ibu Titik Handayani, Bapak Bambang Purnomo, kakakku Ria Asmarasari dan Adikku Dara Finalisa, serta teman-temanku terutama Rezza Caniggia, Lia Pitasari, Desta Paullita, Dwi Yolanda, dan, Keluarga besar yang memberikan motivasi, bimbingan dan do'a sehingga peneliti dapat bertahan untuk melanjutkan pendidikan.
2. Almamater STAIN Jurai Siwo Metro.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan D-III perbankan Syariah dan Ekonomi Islam guna memperoleh gelar sarjana Ahli Madya (A.Md)

Upaya penyelesaian penulisan tugas akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku ketua STAIN Jurai Siwo Metro.
2. Ibu Siti Zulaikha, S.Ag., MH selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Dr. Suhairi, S.Ag., MH selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi.
4. Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku Ketua Prodi D-III Perbankan Syari'ah sekaligus pembimbing ke II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi.
5. Bapak/Ibu Dosen/Karyawan STAIN Jurai Siwo Metro yang telah membantu dan menyediakan fasilitas untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Pimpinan dan Seluruh karyawan BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro yang telah memberikan izin pada peneliti untuk melakukan penelitian.

Kritik dan saran demi perbaikan tugas akhir sangat peneliti harapkan guna penyempurnaan penelitian ini. Akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah di lakukan dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan khususnya di bidang perbankan syariah.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Metro, Maret 2016  
Peneliti,



**Fourriske Putri**  
NPM. 1295018

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN ORISINILITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Manfaat Penelitian .....	6
D. Metode Penelitian.....	7
1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian.....	7
a. Jenis Penelitian.....	7
b. Sifat Penelitian .....	7
2. Sumber Data.....	8
a. Sumber Data Primer .....	8
b. Sumber Data Sekunder.....	8
3. Teknik Pengumpulan Data.....	9
a. Wawancara.....	9
b. Dokumentasi.....	10
4. Teknik Analisis Data.....	11
5. Pendekatan Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Dampak.....	13
1. Pengertian Dampak.....	13
2. Macam-macam dampak.....	14
B. Slogan .....	15
1. Pengertian Slogan.....	15
2. Tujuan Slogan .....	16
3. Slogan sebagai Sarana Promosi .....	16
C. Pelayanan Nasabah .....	19
1. Pengertian Pelayanan Nasabah .....	19

2. Pentingnya Pelayanan Nasabah .....	20
3. Bentuk-bentuk Pelayanan Nasabah.....	21
4. Langkah-langkah Pelayanan Nasabah .....	23
5. Pelayanan Prima.....	25
D. Loyalitas nasabah.....	30
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	30
2. Karakteristik Loyalitas Nasabah .....	32
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Profil BPRS Metro Madani.....	36
1. Sejarah dan Perkembangan BPRS Metro Madani .....	36
2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani .....	37
3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani.....	38
4. Produk-produk BPRS Metro Madani.....	39
B. Dampak Slogan “Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah Bprs Metro Madani.....	39
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	55

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani .....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Pembimbing Tugas Akhir
2. Surat Izin Riset dan Surat Tugas
3. Alat Pengumpul Data (APD)
4. Surat Konfirmasi Izin Riset/Penelitian
5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
7. Brosur BPRS Metro Madani
8. Gambar (Dokumentasi) Slogan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia perbankan di Indonesia dewasa ini mengalami persaingan antar bank yang semakin tajam. Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas yang sering dilakukan oleh masyarakat negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.<sup>1</sup> Perbankan adalah salah satu lembaga yang sangat memperhatikan nasabahnya, berbagai cara dan strategi dilakukan untuk mendapatkan nasabah yang setia. Untuk menarik nasabah, bank membuat slogan yang menarik dan mudah diingat agar dapat meyakinkan nasabahnya.

Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank. Bank dapat menghimpun dana secara langsung dari nasabah. Bank merupakan lembaga yang dipercaya masyarakat dari berbagai kalangan dalam menempatkan dananya secara

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 29.

aman. Di sisi lain, bank berperan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Masyarakat dapat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, sepanjang peminjam dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Pada dasarnya bank mempunyai 2 peranan yaitu menghimpun dana secara langsung yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dana (*surplus unit*) dan menyalurkan dana secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*deficit unit*) untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga bank disebut dengan *financial depository institution*.

Perbankan juga mempunyai peranan penting dalam lembaga ekonomi. Kegiatan utama dari perbankan adalah menyerap dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Dengan demikian dunia perbankan dapat menjembatani antara pihak yang kekurangan dana dengan pihak yang kelebihan dana. Dalam menjalankan fungsinya tersebut, bank menerapkan prinsip hati-hati terutama pada saat akan menyalurkan dana kepada masyarakat. Artinya bank mengadakan penilaian kelayakan dan seleksi yang tepat pada setiap nasabah dan calon pengguna dana bank.

Di Indonesia lembaga perbankan dibedakan menjadi dua yaitu bank umum dan BPR. Bank umum terdiri dari bank umum milik pemerintah dan bank umum milik swasta. Perbankan di Indonesia saat ini beroperasi berdasarkan 2 prinsip, yaitu prinsip syariah dan konvensional. Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam

sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua transaksi. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana.<sup>2</sup>

Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam akad jual beli adalah margin keuntungan. Imbalan yang diperoleh dalam akad kerja sama usaha adalah bagi hasil, serta berbagai bentuk imbalan lain yang sesuai kaidah Islam.

Banyaknya bank syariah di Indonesia memicu persaingan yang sangat ketat antara bank satu dengan lainnya. Bank syariah berpotensi menjadi pilihan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi simpan pinjam sesuai pola usaha yang disediakan. Dengan posisi seperti itu tidak salah bila pengembangan bank syariah semakin meningkat secara pesat sehingga akan menjadi alternatif yang sepadan dengan jenis bank konvensional yang telah lama beroperasi.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, h. 32.

<sup>3</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), h. 11.

Bank harus memahami perilaku nasabahnya, tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan. Di samping itu, pihak bank harus mampu menganalisis faktor pelayanan yang nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah perlu diperoleh karena seseorang yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi perusahaannya. Nasabah yang loyal mempunyai kecenderungan yang rendah untuk berpindah ke bank lain dan akan selalu membela perusahaan, bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan. Selain memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan nasabah yang loyal, perusahaan juga pastinya memiliki strategi untuk menarik nasabahnya agar mendapatkan nasabah yang loyal.

Slogan adalah motto atau frasa yang dipakai pada konteks politik, komersial, agama, dan lainnya, sebagai ekspresi sebuah ide atau tujuan yang mudah diingat. Kata slogan sendiri diambil dalam istilah dalam bahasa gaelik, *sluagh-graim*, yang berarti “teriakan bertempur”. Bentuk slogan bervariasi, dari yang tertulis dan terlihat, sampai yang diucap dan yang vulgar.<sup>4</sup> Rangkaian kata-kata dalam slogan diharapkan menjadi salah satu sarana promosi lembaga bank dan produknya kepada masyarakat. Bank yang mewujudkan bahasa promosi dalam slogan pada berbagai lini layanan dapat meningkatkan ketertarikan nasabah sehingga menjadi nasabah yang setia (loyal) kepada bank. Loyalitas nasabah adalah sikap dari nasabah dalam

---

<sup>4</sup>[id.m.wikipedia.org/wiki/slogan](http://id.m.wikipedia.org/wiki/slogan) diunduh pada tanggal 10 Juni 2015 pukul 21:47

menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan.

BPRS Metro Madani mempunyai slogan yang berbunyi memberikan pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan. Slogan tersebut dibuat dengan tujuan agar menarik minat nasabah untuk menjadi nasabah yang selalu setia dengan bank tersebut, BPRS Metro Madani menunjukkan pelayanan yang sangat baik untuk menarik nasabah, contohnya pertama-tama satpam membukakan pintu sembari mengucapkan salam dan menanyakan tujuan si nasabah tersebut, kemudian mengarahkan nasabahnya untuk memenuhi kepentingannya, kemudian pihak lain seperti *customer service*, *teller* dan karyawan lain ikut menyambut dengan baik sesuai dengan kepentingan si nasabah. Slogan di BPRS Metro Madani dibuat semenarik mungkin untuk menarik minat nasabahnya, slogan diletakan dibrosur-brosur, juga di ruangan bank untuk menarik minat nasabah. Slogan BPRS Metro Madani dibuat dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul ‘Dampak slogan “Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani’

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah :

Bagaimana Dampak slogan “Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sutrisno Hadi, mengemukakan bahwa tujuan suatu penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan atau mengkaji dan menguji kebenaran suatu pengetahuan.<sup>5</sup>

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Dampak slogan “Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani.

### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi (manfaat) bagi banyak pihak, baik yang bersifat keilmuan maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

#### **a. Manfaat secara Teoretis**

Untuk menambah khasanah keilmuan dalam bidang perbankan syariah.

#### **b. Manfaat secara Praktis**

Sebagai sumbangan pemikiran bagi manajemen bank untuk mengimplementasikan slogan dalam wujud pelayanan prima dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah BPRS Metro Madani.

---

<sup>5</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 1*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1976), h. 3.

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian**

#### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan ini dilakukan dikancah atau medan terjadinya gejala.<sup>6</sup> Penelitian ini dilakukan di BPRS Metro Madani untuk mempelajari secara mendalam tentang Dampak slogan “Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani.

#### b. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif yaitu memberikan gambaran yang secermat mungkin mengenai suatu individu, tindakan, gejala oleh kelompok tertentu. Sedangkan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode ini juga digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>7</sup> Jadi, yang dimaksud dengan penelitian deskriptif kualitatif adalah berupa keterangan-keterangan bukan berupa angka-angka hitungan. Jadi, penelitian ini bertujuan mengumpulkan data atau

---

<sup>6</sup>M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h. 11.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 8.

keterangan-keterangan tentang Dampak slogan “Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani.

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah subyek penelitian untuk memperoleh data dalam sebuah penelitian. Maka dalam penelitian ini sumber datanya diperoleh dari dua sumber yaitu:

### a. Sumber Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber dari informasi yang dicari.<sup>8</sup> Informan dalam penelitian ini adalah direktur, customer service, teller, dan nasabah untuk memperoleh data dan informasi seacara langsung terkait dengan dampak slogan terhadap peningkatan loyalitas nasabah. Sumber data primer dalam penelitian ini berjumlah 12 orang, terdiri dari 1 orang direktur, 6 orang karyawan dan 5 orang nasabah.

### b. Sumber Data Sekunder

Yaitu sumber data yang sudah tersedia sehingga hanya tinggal mencari dan mengumpulkan. Sumber data ini berasal dari kepustakaan.<sup>9</sup> Sumber data sekunder diperoleh dengan mempelajari referensi yang memiliki hubungan dengan sasaran penelitian. Berupa

---

<sup>8</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 91.

<sup>9</sup> Joko Subagio, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 87.

slogan BPRS Metro Madani, dan juga berupa buku-buku seperti Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), Ismail, Perbankan Syariah (Jakarta: Kencana, 2011), Joko Subagio, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), dan sumber dari buku-buku perbankan syariah lainnya, serta agenda BPRS Metro Madani.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian lapangan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya adalah:

#### a. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.<sup>10</sup> Metode ini adalah metode pengumpulan data dengan cara bertatap muka dan bertanya jawab (berkomunikasi langsung) dengan responden.<sup>11</sup> Jenis metode ini adalah metode bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin.<sup>12</sup> Metode ini peneliti gunakan agar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden lebih terarah dan tidak keluar dari pembahasan. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada informan, yaitu direktur, Customer service, teller, serta nasabah di BPRS Metro

---

<sup>10</sup> Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), h. 113.

<sup>11</sup> *Ibid*, h. 116.

<sup>12</sup> Suhartini Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 145.

Madani, tentang penggunaan slogan, pelayanan dan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani.

b. Dokumentasi

Mencari data-data mengenai hal-hal berupa referensi buku atau catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu.<sup>13</sup> Metode dokumentasi digunakan dalam penelitian untuk memperoleh dokumen atau data tentang geografis BPRS Metro Madani. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan Dampak slogan “Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani.

---

<sup>13</sup> W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grasindo, 2002), h. 123.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan di interpretasikan.<sup>14</sup> Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dari BPRS Metro Madani akan dikelola dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif di dasarkan pada deskripsi yang jelas dan detail, karena menjawab pertanyaan apa mengapa dan bagaimana serta data yang diperoleh dari penelitian ini berupa kata-kata dan bukan angka.<sup>15</sup> Penelitian kualitatif bersifat induktif, dalam penelitian kualitatif data bersifat khusus digunakan untuk membangun konsep, wawasan dan pengertian baru yang bersifat lebih umum. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan metode berfikir induktif. Berfikir induktif adalah suatu cara berfikir yang berawal dari fakta – fakta yang khusus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan. Dalam penerapannya, teknik ini digunakan untuk menganalisis data tentang beberapa fakta konkrit yang berupa Dampak slogan “Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani.

---

<sup>14</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES,1995), h. 263.

<sup>15</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008), h. 40.

## 5. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini termasuk pendekatan empiris yaitu penelitian hanya mengurus dunia yang dapat diketahui dan diukur. Peneliti harus mampu menerima dan memahami serta mengklasifikasikan apa yang mereka teliti. Peneliti harus mampu menghubungkan atau membuat suatu hubungan antara konsep abstrak dan dunia empiris melalui wawancara, observasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui berbagai instrumen pengukuran yang ada.<sup>16</sup>

Berdasarkan paparan di atas, pendekatan ini digunakan untuk melihat bagaimana pelayanan di BPRS sebagai perwujudan dari slogan “Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan” dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah.

---

<sup>16</sup>Morissan, *Metodologi Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 5.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Dampak**

##### **1. Pengertian Dampak**

Dampak secara sederhana diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dampak juga merupakan proses lanjutan dari sebuah pengawasan internal, dalam perusahaan, pemimpin yang handal sudah selayaknya mampu memprediksi jenis dampak yang akan terjadi atas sebuah keputusan yang diambil.

Terdapat beberapa definisi tentang dampak yaitu:

- a. Definisi dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dampak adalah pengaruh yang kuat yang mendatangkan akibat (negatif atau positif).<sup>1</sup>
- b. Dampak merupakan keadaan dimana ada hubungan timbal balik antara satu dengan yang lainnya akibat dari pada apa yang dipengaruhi dan apa yang memengaruhi (Putra, 2012: 26).<sup>2</sup>

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat dipahami bahwa dampak adalah pengaruh yang kuat yang mendatangkan akibat baik negatif atau positif yang biasanya muncul setelah adanya suatu kejadian.

---

<sup>1</sup>Meity Taqdir, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), h. 84.

<sup>2</sup>Irwan, *Dinamika dan Perubahan Sosial Pada Komunitas Lokal*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 35.

## 2. Macam-macam Dampak

Dampak dibagi menjadi 2 yaitu dampak positif dan dampak negatif.

### a. Dampak Positif

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dampak adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat positif maupun negatif.<sup>3</sup> Dampak adalah benturan, dari pengaruh yang mendatangkan akibat positif maupun negatif. Artinya adanya daya yang timbul dari sesuatu sehingga mengakibatkan pembentukan watak, kepercayaan dari perbuatan seseorang. Dampak secara sederhana dapat di artikan sebagai akibat atau pengaruh ketika akan mengambil suatu keputusan, yang bersifat timbal balik antara satu dengan yang lainnya.<sup>4</sup> Sedangkan positif adalah pasti dan nyata dari suatu pikiran terutama memperhatikan hal-hal yang baik. Positif adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat yang baik.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat dipahami bahwa dampak positif adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat yang baik.

---

<sup>3</sup>Meity Taqdir, *Kamus Besar.*, h. 84.

<sup>4</sup> Irwan, *Dinamika dan Perubahan.*, h. 35.

## b. Dampak Negatif

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dampak adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat negatif maupun positif.<sup>5</sup> Dampak adalah benturan, dari pengaruh yang mendatangkan akibat positif maupun negatif. Artinya adanya daya yang timbul dari sesuatu sehingga mengakibatkan pembentukan watak, kepercayaan dari perbuatan seseorang. Dampak secara sederhana dapat di artikan sebagai akibat atau pengaruh ketika akan mengambil suatu keputusan, yang bersifat timbal balik antara satu dengan yang lainnya.<sup>6</sup> Negatif adalah pengaruh buruk yang lebih besar dibandingkan dampak positifnya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat dipahami bahwa dampak negatif adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat yang buruk.

## B. Slogan

### 1. Pengertian Slogan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia slogan adalah perkataan yang menarik atau mencolok dan mudah diingat untuk memberitahukan sesuatu.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup>*Ibid.*, h. 84.

<sup>6</sup>Irwan, *Dinamika dan Perubahan*., h. 35.

<sup>7</sup>Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 1080.

Slogan adalah kelompok kata yang menarik dan mudah di ingat untuk memberitahukan tujuan atau visi suatu organisasi, kegiatan, atau perusahaan. Isi slogan menggambarkan visi, tujuan dan harapan dari sebuah kegiatan, organisasi, atau perusahaan.<sup>8</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dipahami bahwa slogan adalah sebuah kalimat yang dibuat semenarik mungkin dan mudah diingat, yang memiliki tujuan memberitahukan tujuan atau visi suatu organisasi, kegiatan, atau perusahaan dan menarik minat nasabah atau konsumen di suatu perusahaan.

## 2. Tujuan Slogan

Pembuatan slogan tentu ada maksud dan tujuan tertentu, yaitu :

- a. Menyampaikan informasi
- b. Mempengaruhi orang lain
- c. Menghimbau orang lain
- d. Memotivasi orang lain.<sup>9</sup>

Slogan juga bertujuan untuk memengaruhi para pembaca sehingga pembaca tertarik dengan produk/jasa yang ditawarkan, kekuatan kata dalam pembuatan slogan harus benar-benar diperhatikan. Meskipun hanya beberapa kata, penulisan slogan harus mempunyai makna amat luas dan dalam.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Idhoofiyatul F, *Big Book Bahasa Indonesia*, (Jakarta: CMedia, 2015), h. 55.

<sup>9</sup> Tim Guru Eduka, *Mega Book Pelajaran Smp Kelas VII, VIII & IX*, (Jakarta: CMedia, 2015), h. 146.

<sup>10</sup> *Ibid*, h. 146.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dipahami bahwa tujuan slogan adalah untuk memengaruhi pembaca agar makna slogan dapat dipahami oleh pembaca.

### **3. Slogan sebagai Sarana Promosi**

Slogan menjadi salah satu sarana promosi. Philip Kotler mendefinisikan promosi sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengomunikasikan manfaat dari produknya dan untuk meyakinkan konsumen untuk membeli. Rambat Lupiyaadi mendefinisikan promosi sebagai salah satu variabel dalam bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam memasarkan produk jasa.<sup>11</sup>

Promosi merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir setelah produk, harga dan tempat, serta inilah yang paling sering diidentikkan sebagai aktivitas pemasaran dalam arti sempit. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang termasuk penting selain produk, harga dan lokasi. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung.<sup>12</sup> Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal dan mengetahui bank apalagi produk-produknya. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Freedy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2009), h. 177.

<sup>12</sup> Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.169.

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 169.

Promosi penjualan merupakan unsur kunci dalam kampanye pemasaran. Promosi penjualan terdiri dari kumpulan kiat insentif yang beragam, kebanyakan berjangka pendek, dirancang untuk mendorong pembelian suatu produk/jasa tertentu secara lebih cepat dan lebih besar oleh konsumen atau pedagang. Promosi penjualan mencakup kiat untuk promosi konsumen. Promosi penjualan digunakan oleh sebagian besar organisasi termasuk produsen, distributor, pengecer, perdagangan dan nirlaba untuk menarik nasabah untuk segera membeli setiap produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>14</sup>

Tujuan promosi penjualan diturunkan dari tujuan pemasaran yang lebih mendasar, yang dikembangkan untuk produk tersebut. Tujuan spesifik yang ditetapkan oleh promosi penjualan akan berbeda sesuai jenis pasar sasaran. Untuk konsumen, tujuan promosi adalah untuk mendorong pembelian dalam unit yang lebih besar, membangun percobaan di antara pemakai, dan menjauhkan orang yang sering berganti merek dari pesaing, juga untuk memperkenalkan dan menjual jasa-jasa dan produk yang dihasilkan agar bank dapat menghadapi saingan dalam pasar yang semakin kompetitif dan kompleks.<sup>15</sup>

Berdasarkan konsep di atas, dapat dipahami bahwa slogan sebagai sarana promosi adalah upaya untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa dengan tujuan menarik calon konsumen untuk membeli

---

<sup>14</sup>*Ibid*, h. 178.

<sup>15</sup>*Ibid*, h. 171.

atau mengkonsumsinya suatu produk/jasa tertentu secara lebih cepat dan lebih besar oleh konsumen.

## C. Pelayanan Nasabah

### 1. Pengertian Pelayanan Nasabah

Dalam istilah perbankan, pelayanan adalah segala macam upaya yang dilakukan oleh pihak bank secara tulus dan ikhlas untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai harapan bahkan melebihi dari yang diharapkan. Kamus Besar Bahasa Indonesia, menyatakan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Sugiarto, pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh yang melayani maupun yang dilayani.<sup>16</sup>

Pelayanan Nasabah atau *customer service officer* (manusia) berasal dari dua kata yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. *Customer service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. *Customer service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Menurut Kasmir, *customer service in delivery* secara umum adalah setiap kegiatan yang

---

<sup>16</sup>Sugiarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Gajahmada University Press, 2002), h. 36.

diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>17</sup>

Jadi, pelayanan nasabah adalah suatu usaha yang dilakukan oleh pihak bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang diharapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

## **2. Pentingnya Pelayanan Nasabah**

Pelayanan nasabah sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya penarik dari calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.<sup>18</sup>

Jadi, dapat dipahami bahwa pentingnya pelayanan sangat penting menciptakan kepercayaan serta simpati nasabah, sehingga dengan mudah menarik seseorang untuk menjadi nasabah. Dengan adanya pelayanan yang baik, dapat memenangkan hati nasabah melalui persaingan yang

---

<sup>17</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 201.

<sup>18</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), h. 153.

sportif atau persaingan yang sehat dan bukan karna persaingan yang tidak sehat dengan bank lain.

### **3. Bentuk-bentuk Pelayanan Nasabah**

Bentuk-bentuk pelayanan nasabah merupakan pelayanan prima yang diberikan oleh setiap perusahaan baik perusahaan keuangan bank maupun non bank. Pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhni harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan yang diantaranya berdasarkan pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.:

#### **a. Sikap**

Calon pembeli/pelanggan selalu mengharapkan sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan dari pelayan/petugas yang ada di toko/perusahaan, sehingga kepuasan pembeli terpenuhi serta kemungkinan besar pengalamannya disampaikan kepada orang lain, yang akhirnya menjadi promosi gratis bagi perusahaan. Pelayanan sikap terdiri dari beberapa bentuk antara lain:

- 1) Pelayanan pelanggan dengan penampilan serasi, yaitu dari segi pakaian dan kerapihan;

- 2) Pelayanan dengan berfikiran positif, yaitu dengan tidak berfikir untuk menipu atau merugikan pelanggan;
- 3) Pelayanan dengan sikap menghargai, yaitu dengan bertutur bahasa baik, disertai senyum ramah, sikap sopan santun;

b. Perhatian

Bentuk-bentuk pelayanan dalam bentuk perhatian adalah sebagai berikut:

- a) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan;
- b) Memahami perilaku pelanggan ketika sedang mendengarkan dan memahami kebutuhan;
- c) Mencerahkan perhatian penuh pada pelanggan;

c. Tindakan

- 1) Pencatatan pesanan;
- 2) Pencatatan kebutuhan pelanggan;
- 3) Penegasan kembali kebutuhan pelanggan;
- 4) Mewujudkan kebutuhan pelanggan;
- 5) Menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan kembali;<sup>19</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa bentuk-bentuk pelayanan merupakan bagian dari pelayanan prima (*service excellent*) yang diberikan oleh perusahaan baik bank maupun non bank kepada pelanggan atau nasabah untuk memenuhi kebutuhannya dengan

---

<sup>19</sup> Alifuddin, *Kiat Manajer Sukses Abad Ke-21*, (Jakarta: Yapensi, 2002), h. 156.

pelayanan yang memuaskan karena kepuasan pelanggan/nasabah akan berpengaruh kepada performa perusahaan karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan memberikan dampak positif bagi citra perusahaan.

#### **4. Langkah-langkah Pelayanan Nasabah**

##### **a. Tersedia Karyawan yang Baik**

Karyawan yang melayani pelanggan, dalam hal ini *front office*, merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan.

##### **b. Tersedia Sarana Prasarana**

Dalam melayani pelanggan hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandang. Sarana dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik, dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.

##### **c. Bertanggung Jawab**

Karyawan bank yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Artinya, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan bank harus mampu melayani dari awal sampai akhir.

d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani pelanggan karyawan bank diharapkan melakukannya secara prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

e. Mampu berkomunikasi

f. Memberikan jaminan kerahasiaan kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan

g. Merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan yaitu memiliki Kemampuan dan Pengetahuan

h. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan Mampu memberikan Kepercayaan<sup>20</sup>

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian juga, pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari.

Dari beberapa langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan nasabah seperti dijelaskan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa langkah-langkah pelayanan yang baik yakni tersedianya karyawan, tersedianya sarana dan prasarana, bertanggung jawab, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah dan mempunyai fasilitas fisik seperti

---

<sup>20</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 285-287.

bangunan kantor serta kenyamanan ruang bagi para nasabah, harapan pelanggan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan sangat dipengaruhi oleh tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh para pelanggan.

## **5. Pelayanan Prima**

### **a. Pengertian Pelayanan Prima**

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellent*). Pelayanan prima adalah segala upaya terbaik dan sempurna dari seseorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas.<sup>21</sup> Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi, istimewa, terbaik dan prima. *Service excellent* menggambarkan etos budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan prima, yaitu:

#### 1) Berkomunikasi

Komunikasi menjadi jembatan pelayanan dari perusahaan kepada konsumen, segala maksud dapat tercapai melalui komunikasi yang baik.

#### 2) Menjalin hubungan jangka panjang yang baik.

Semakin sering kita berkomunikasi dengan pelanggan, hubungan jangka panjang yang baik semakin terjaga. Ketika hubungan baik

---

<sup>21</sup>Tjiptono Fandy, *Service Management Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h. 170.

jangka panjang terwujud antara perusahaan dengan konsumen, maka loyalitas konsumen menjadi kompensasi yang sangat layak diterima perusahaan. Konsumen yang telah merasa terikat dengan perusahaan tertentu, akan menjadi loyal (setia) terhadap perusahaan tersebut.<sup>22</sup>

Pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang memenuhi kriteria:

- 1) Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas, dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.
- 2) Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas, tepat waktu dan biaya terjangkau.<sup>23</sup>

Pelayanan yang secara umum didambakan oleh setiap nasabah ataupun masyarakat ialah :

- 1) Kemudahan dalam kepengurusan kepentingan,
- 2) Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasi.
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Fredy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: Kompas Gramedia, 2013), h. 42.

<sup>23</sup> Nur Rianto, *Dasar-dasar.*, h. 212.

<sup>24</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 47.

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani maka para pemberi pelayanan ini harus dapat memenuhi persyaratan pokok:

- 1) Tingkah laku yang sopan
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan
- 3) Waktu penyampaian yang tepat
- 4) Keramahtamahan<sup>25</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan prima adalah upaya terbaik yang dilakukan oleh seseorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan berbagai cara yang dilakukan agar pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi.

#### **b. Unsur-unsur Pelayanan Prima**

Unsur-unsur pelayanan prima merupakan salah satu pedoman/acuan dalam memberikan pelayanan antara lain:<sup>26</sup>

- 1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, semua orang mungkin sepakat bahwa semakin tinggi kemampuan karyawan maka semakin tinggi juga kinerjanya.

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, h. 197.

<sup>26</sup> Hildiario, *Inovasi Pelayanan Satpas dalam Quick Wins*, (Kudus: Satlantas Polres Kudus, 2015), h. 16.

Demikian pula sebaliknya, jika kemampuan karyawan rendah maka kinerjanya akan rendah.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) meliputi tiga prinsip berikut ini yaitu :

- a) Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi.
- b) Melayani pelanggan dengan berpikiran positif.
- c) Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan akan menambah kepercayaan diri seseorang dalam bersikap. Hal-hal yang harus diperhatikan agar penampilan serasi dalam melayani nasabah :

- a) Berpenampilan rapi dan menarik
- b) Berbusana yang baik

4) Perhatian (*Attention*)

- a) Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
- b) Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
- c) Mencerahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

5) Tindakan (*Action*)

- a) Mencatat setiap pesanan para pelanggan.
- b) Mencatat kebutuhan para pelanggan.

- c) Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
  - d) Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
  - e) Menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- 6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Dalam hal ini, pegawai harus memenuhi segala ketentuan yang berlaku. Selain itu, pegawai mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya dari mulai menerima nasabah sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Jadi, unsur-unsur pelayanan prima adalah salah satu pedoman dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, mudah, jelas, dapat memberikan kenyamanan, semua konsumen harus diperlakukan sama, dan memberikan pelayanan selesai tepat waktu.

### **c. Manfaat Pelayanan Prima**

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan mengembangkan standar pelayanan.<sup>27</sup> Sasaran pelayanan prima adalah memuaskan pelanggan, meningkatkan loyalitas, meningkatkan penjualan produk dan jasa, dan meningkatkan pendapatan atau laba. Manfaat pelayanan prima yaitu:

---

<sup>27</sup> Nur Rianto, *Dasar-dasar.*, h. 215.

- 1) Pengguna jasa akan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi, merasa dihargai karena mendapat pelayanan yang baik, merasa dipercaya sebagai mitra unit/lembaga.
- 2) Pengelola/karyawan akan merasa senang, lebih percaya diri karena dapat memberikan jasa yang prima, mempunyai kepuasan pribadi karena telah mampu menolong pengguna, dapat meniti karier secara maksimal.
- 3) Unit/lembaga merasa beruntung karena *corporate image* yang semakin baik, menjamin kelangsungan jasa dan produk, memotivasi pengguna untuk menggunakan produk dan jasa, meningkatkan pendapatan atau laba, meningkatkan pengakuan induk organisasi atau lembaga.<sup>28</sup>

Jadi, manfaat pelayanan prima adalah untuk mendapatkan nasabah yang setia, dapat meningkatkan jumlah nasabah, untuk meningkatkan keuntungan perusahaan agar perusahaan tersebut semakin maju, selain itu juga bermanfaat bagi nasabah karena kebutuhannya dapat terpenuhi dan karyawan perusahaan tersebut karena dapat meniti karier secara maksimal.

---

<sup>28</sup> Praktiknyowati Endang, *Teknologi Informasi dan Pelayanan Prima sebagai Ujung Tombak Pemasaran Bank*, (Jakarta: Jurnal Bius, 1997), h. 29-38.

## **D. Loyalitas Nasabah**

### **1. Pengertian Loyalitas Nasabah**

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>29</sup> Selain itu menurut Wikipedia nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank baik untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.<sup>30</sup>

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang yang memiliki rekening atau pinjaman di bank maupun tidak yang menggunakan jasa bank untuk keperluan tertentu.

Saat ini tugas dan kewajiban perusahaan tidak ringan, mereka dihadapkan pada tuntutan tidak hanya membuat konsumen tertarik tetapi juga membuat pelanggannya setia. Istilah loyalitas nasabah sebetulnya berasal dari loyalitas merek yang mencerminkan loyalitas pelanggan pada merek tertentu. Loyalitas adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan.

---

<sup>29</sup> Nur Rianto, *Dasar-dasar.*, h. 189.

<sup>30</sup> Jimmy Joses, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, (Jakarta: Visimedia, 2011), h. 130.

Menurut *sheth & mital dalam tjiptono*, loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.<sup>31</sup>

Benpabudi dan Berry mendefinisikan loyalitas sebagai respon yang terkait dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasar komunitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis.<sup>32</sup>

Pelanggan yang loyal umumnya akan melanjutkan pembelian merek tersebut walaupun dihadapkan pada banyak alternative merek produk pesaing yang menawarkan karakteristik jasa yang lebih unggul dipandang dari berbagai sudut atributnya.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah adalah sebuah komitmen yang dilakukan oleh nasabah terhadap suatu perusahaan yang bersifat positif yang akan selalu menggunakan jasa atau layanan yang ditawarkan bank tersebut terhadap nasabah.

## **2. Karakteristik Loyalitas Nasabah**

Frederich Reichheld melalui bukunya *Loyalty Rules* mengatakan setelah diteliti ternyata ditemukan bahwa loyalitas nasabah tidak berhubungan langsung dengan kepuasan nasabah karena pelanggan yang

---

<sup>31</sup> Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media Publishing, 2004), h. 387.

<sup>32</sup> *Ibid.*, h. 387.

puas tidak otomatis akan loyal.<sup>33</sup> Dan pembelian yang berulang (*repeat purchase*) bukanlah ukuran yang sah untuk menilai loyalitas nasabah karena boleh jadi ketika pelanggan mengulang pembeliannya, dia berada dalam keadaan terpaksa, misalnya karena tidak ada pilihan produk lain. Jika di suatu daerah hanya ada satu bank, dan semua penduduk daerah tersebut menabung di bank itu, apakah bisa dikatakan bank tersebut mempunyai nasabah yang loyal?

Oleh karena itu, loyalitas nasabah sebenarnya bisa dibagi menurut tingkatannya, yaitu dari mulai: *Transactional*, *Emotional*, *Spiritual*. Nasabah bank X adalah contoh pelanggan yang tingkat loyalitasnya hanya sampai transaksional, karena adanya bank X maka nasabah memilih bank X, namun begitu ada bank pesaing masuk maka kemungkinan besar pelanggan bank X akan pindah. Loyalitas tingkat pertama ini didapat diperusahaan-perusahaan yang berhasil menciptakan *switching barrier* sehingga apabila pelanggan pindah, ia akan kehilangan berbagai kemudahan dan peluang.

Perlu digaris bawahi bahwa loyalitas pelanggan tidak bisa langsung terjadi namun bertahap. Perusahaan tidak bisa mengharapkan pelanggan langsung memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dalam sesaat. Dan pelanggan yang paling gampang didongkrak loyalitasnya adalah pelanggan yang memiliki kebutuhan dan keinginan yang selaras dengan *value proposition* yang ditawarkan produk. Inilah pentingnya segmentasi,

---

<sup>33</sup>Hermawan Kartajaya, *Mark Plus on Marketing the Second Generation*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 135.

targeting dan positioning (STP) menjadi bagian dari strategi besar mengunci loyalitas nasabah.<sup>34</sup>

Dalam model Customer Conversion Journey, kami sangat menganjurkan untuk mengunci loyalitas pelanggan mulai dari proses saringan awal, jauh hari sebelum mereka membeli produk, yakni ketika mereka menjadi suspek, kemudian menjadi tingkat prospek, dan kemudian meningkat lagi menjadi pembeli pertama, pelanggan loyal, dan akhirnya menjadi pelanggan yang antusias.<sup>35</sup> Nasabah yang loyal cenderung akan melakukan pembelian ulang yang konsisten terhadap perusahaan, kualitas pelayanan menjadi penilaian sendiri oleh nasabah sehingga nasabah menajadi loyal. Adapun karakteristik nasabah sehingga nasabah dapat dikatakan sebagai nasbah yang loyal, menurut Fandi Tjiptono yaitu :

- a. Melaksanakan Gethok Tular Positif (*positive-word-of-mounth*) pelanggan yang puas dan loyal terhadap produk perusahaan sangat berharga dan bisa menjadi semacam “duta besar” perusahaan yang berpotensi menyebarkan pengalaman positifnya kepada orang lain.
- b. *One stop shopping* pelanggan yang puas dan loyal cenderung Tidak mudah beralih ke pemasok lain
- c. Selalu melakukan pembelian berulang<sup>36</sup>.

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, h. 136.

<sup>35</sup> *Ibid.*, h. 136.

<sup>36</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), h. 570.

Jadi, karakteristik loyalitas nasabah adalah suatu ukuran yang menjadi nilai penetapan seseorang, dan didalam karakteristik nasabah terdapat pendekatan untuk mengukur loyalitas nasabah yaitu dengan cara melihat tingkatannya yaitu dari mulai : *Transactional*, *Emotional*, *Spiritual*. Nasabah yang loyal adalah nasabah yang selalu konsisten menggunakan jasa layanan suatu perbankan yang sebelumnya telah digunakan. Kemudian ketika loyalitas telah terbentuk oleh seorang nasabah tidak menutup kemungkinan akan melaksanakan gethok tular yang berarti menyebarluaskan hal positif yang telah diterimanya kepada orang lain, serta cenderung tidak terpengaruh oleh ajakan atau tawaran dari bank lain.

Loyalitas nasabah terbentuk karena adanya kepuasan nasabah, kepuasan nasabah akan didapat ketika nasabah mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah. disini kualitas pelayanan menjadi sangat penting ketika pelayanan yang diterima nasabah tidak sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah akan merasa kecewa, sebaliknya jika pelayanan yang diharapkan nasabah sesuai atau melebihi harapan nasabah maka nasabah akan merasa puas, dan menjadi loyal terhadap bank atau perusahaan.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil BPRS Metro Madani**

##### **1. Sejarah dan perkembangan BPRS Metro Madani**

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani atau disingkat BPRS Metro Madani adalah salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya, antara lain dalam kegiatan penghimpunan dana dalam bentuk tabung dan deposito maupun dalam penyaluran pembiayaan baik dalam bentuk jual beli, bagi hasil, ijarah dan rahn. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (BPRS Metro Madani) salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dasar hukum UU nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU nomor 10 tahun 1998 dan terakhir UU nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

PT. BPRS Metro Madani berdiri pada tanggal 20 September 2005, didirikan berdasarkan Akta Anggaran Dasar notaris Hermazulia, SH di Bandar Lampung no. 1 tanggal 03 Maret 2005 yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia (HAM) nomor C-16872 HT.01.01.TH.2005 tanggal 17 Juni 2005. Izin usaha dari Bank Indonesia nomor 7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 8 September 2005. Berdirinya PT. BPRS Metro Madani tidak terlepas dari memenuhi kebutuhan umat Islam

akan keberadaan keuangan sebagai dampak meningkatkan kesadaran umat untuk bermuamalah sesuai dengan prinsip syariah dalam perekonomian<sup>1</sup>.PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi dengan tersalurnya dana awal sebesar Rp. 750.000.000,- untuk memenuhi kebutuhan pengusaha kecil dan mikro dalam mengembangkan usaha dan investasinya ( pembangunan perumahan ) diKota Metro dan sekitarnya<sup>2</sup>.

## **2. Visi Misi dan Slogan BPRS Metro Madani**

### **a. Visi BPRS Metro Madani**

Mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat dan membawa kemaslahatan ummat.

### **b. Misi BPRS Metro Madani**

- 1) Menjalankan usaha Perbankan Syariah sesuai syariah Islam, yang sehat dan terpercaya
- 2) Memberikan pelayanan terbaik dan professional kepada nasabah,share holder dan karyawan

### **c. BPRS Metro Madani mempunyai slogan yang berbunyi memberikan pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan.**

---

2015 <sup>1</sup>Dokumentasi PT. BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, pada tanggal 14 Oktober

<sup>2</sup>*Ibid.*,



#### **4. Produk-produk BPRS Metro Madani<sup>4</sup>**

##### **a. Produk Penghimpunan Dana**

- 1) Tabungan dengan prinsip wadiah (titipan)
- 2) Tabungan dengan prinsip mudharabah
- 3) Deposito investasi dengan prinsip mudharabah

##### **b. Produk Pembiayaan**

- 1) Jual beli: Murabahah, Salam, Istishna
- 2) Syirkah dengan bagi hasil: Mudharabah, musyarakah
- 3) Sewa menyewa: Ijarah, Ijarah muntahiyah bittamlik
- 4) Pinjam meminjam: Qordh / Qardhul hasan
- 5) Jasa pelayanan: Ijarah multijasa, kerjasama talangan haji/umroh.
- 6) Gadai Emas Syariah: ( Rahn).

##### **c. Pelayanan Payment Point**

#### **B. Dampak Slogan “Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan” Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani**

Berdasarkan hasil wawancara, yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Niti selaku Direktur BPRS Metro Madani, maka didapatkan bahwa slogan BPRS Metro Madani berbunyi “memberikan pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan”, slogan BPRS Metro Madani adalah bentuk penuangan kata yg dirangkum dari visi dan misi BPRS Metro Madani. Slogan biasanya dapat dilihat di brosur-brosur dan di banner BPRS Metro Madani. Makna slogan BPRS Metro Madani adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah seperti pada awal nasabah datang dibukakan pintu salam dan ditanyakan keperluannya, untuk kemaslahatan berkeadilan bank

---

<sup>4</sup>Brosur-Brosur BPRS Metro Madani

tidak hanya memikirkan profit pada bank tapi juga memikirkan nasabahnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik dan memuaskan.<sup>5</sup>

Menurut Bapak Niti tujuan adanya slogan “memberi pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan” adalah untuk meningkatkan minat nasabah agar tertarik memilih BPRS Metro Madani sebagai bank pilihannya.<sup>6</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di atas, tujuan slogan sesuai dengan teori yang dikemukakan bahwa slogan bertujuan untuk mempengaruhi pembaca agar tertarik dengan produk/jasa yang ditawarkan.<sup>7</sup> Dalam hal ini BPRS Metro Madani merumuskan bahwa slogan bertujuan untuk meningkatkan minat nasabah agar tertarik memilih BPRS Metro Madani menjadi bank pilihannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPRS Metro Madani, tujuan slogan dalam praktik dan teori memiliki kesamaan yaitu bertujuan meningkatkan minat nasabah untuk memakai produk yang ditawarkan didalam isi slogan tersebut dan setia memilih bank tersebut menjadi bank pilihannya.

Pelayanan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi bank. Pelayanan yang baik kepada nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di mata masyarakat luas. Pelayanan dan etika pegawai bank sangat penting bagi nasabah karena dengan pelayanan dan etika yang baik

---

<sup>5</sup>Wawancara, Suhartono Niti Prawiro, Direktur PT BPRS Metro Madani, pada tanggal 15 januari 2016.

<sup>6</sup>*Ibid.*,

<sup>7</sup> Tim Guru Eduka, *Mega Book Pelajaran Smp Kelas VII, VIII & IX*, (Jakarta: CMedia, 2015), h.146

dan benar akan menciptakan simpati, baik dari nasabah maupun dari pesaing jasa keuangan lainnya. Rasa simpati nasabah akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa keuangan itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.<sup>8</sup>

BPRS Metro Madani selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin terhadap nasabah, dalam hal ini BPRS Metro Madani berupaya menjadikan kualitas pelayanan sebagai andalan dalam menarik nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, langkah-langkah yang dilakukan oleh BPRS Metro Madani untuk meningkatkan pelayanannya yaitu:

a. Adanya karyawan yang baik

BPRS Metro Madani selalu berusaha menyediakan karyawan yang berkualitas. Menurut Bapak Suprpto selaku SDM BPRS Metro Madani, untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas BPRS Metro Madani melakukan seleksi penerimaan karyawan dengan sebaik mungkin, kemudian memberikan pelatihan dan pengembangan secara berkala bagi setiap karyawannya untuk meningkatkan pelayanannya, terutama karyawan *front office* yang memang dianggap sebagai pihak perantara antara nasabah dan bank.

---

<sup>8</sup>Fia (*Teller*), BPRS Metro Madani, wawancara pada tanggal 15 januari 2016.

b. Sarana dan prasarana yang memadai

Menurut Rohana Hayati selaku kabag umum dan SDI BPRS Metro Madani, sarana dan prasana adalah hal yang juga tidak boleh diabaikan alat penunjang berjalanya sebuah bisnis. BPRS Metro Madani selalu memperhatikan kelengkapan peralatan serta kenyamanan didalam maupun di luar gedung. Fasilitas yang diberikan oleh BPRS Metro Madani agar pelayanan yang diberikan berkualitas, yakni : terdapat tanaman hias segar dan terawat di meja *customer service* dan *teller*, kebersihan lantai dan dinding ruangan, ac berfungsi, terdapat pengharum ruangan yang berfungsi dengan baik, terdapat tempat sampah, kondisi lampu menyala semua, keberadaan kondisi peralatan dalam ruangan informasi kurs dan valas dan papan nisbah, brosur di rak brosur, papan pengumuman, pulpen dan slip transaksi serta keberadaan kursi tunggu yang nyaman, adanya toilet yang bersih dan area parkir yang tertata rapi.

c. Bertanggung jawab

BPRS Metro Madani berusaha untuk bertanggung jawab atas nasabah. Adanya tanggung jawab pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank kepada nasabah dengan cara melayani nasabah secara baik dan memenuhi kebutuhan nasabah, melayani nasabah dari pertama sampai selesai, menangani keluhan nasabah dan menjelaskan apa yang kurang dimengerti oleh nasabah.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

BPRS Metro Madani selalu memberikan pengembangan serta pelatihan terhadap karyawan agar dapat melayani nasabah secara cepat dan tepat serta tidak bertele-tele dan sesuai dengan prosedur pelayanan, BPRS Metro Madani selalu memberikan arahan kepada karyawannya agar dapat melayani secara benar artinya tidak membuat kesalahan serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Demi menjaga kualitas pelayanan komunikasi antara karyawan dengan nasabah menjadi hal penting terutama karyawan *front office* yang memang berhadapan langsung dengan nasabah. BPRS Metro Madani selalu menjaga komunikasi dengan para nasabah yaitu dengan cara cepat memahami keinginan nasabah, berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. T tutur bahasa *front office* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah akan menciptakan *relationship*, yaitu hubungan yang baik antara BPRS Metro Madani dan nasabah, hal tersebut membuat nasabah nyaman mengemukakan segala permasalahan yang mereka miliki.

f. Jaminan kerahasiaan

BPRS Metro Madani memberikan jaminankerahasiaan atas setiap transaksinyaterutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Karena menurut pihak BPRS Metro Madani, transaksi keuangan bersifat pribadi oleh tiap-tiap nasabah, jadi kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi dan tanggung jawab perusahaan.

g. Ukuran kepercayaan pelanggan

Tingkat kemampuan dan pengetahuan karyawan akan memberikan dampak kepercayaan bagi nasabah terhadap bank. BPRS Metro Madani selalu mengutamakan kemampuan dan pengetahuan para karyawannya, adanya pengembangan dan pelatihan pun menjadi salah satu cara agar para karyawannya mempunyai pengetahuan tinggi yang akan memberikan kepercayaan nasabah untuk tetap menggunakan produk/jasa BPRS Metro Madani.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

BPRS Metro Madani berusaha memahami kebutuhan nasabah terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan *front office*.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan nasabah sesuai dengan teori yang dikemukakan bahwa langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan nasabah ada 8, diantaranya yaitu langkah langkah agar nasabah merasa nyaman terhadap pihak bank dan ingin kembali lagi menggunakan produk bank yaitu:

- a. Tersedia karyawan yang baik,
- b. Tersedia sarana prasarana
- c. Bertanggung jawab
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi

---

<sup>9</sup>Wawancara Kepada Rohana Hayati Selaku Kabag Operasional Dan SDI BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro pada tanggal 15 januari 2016.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan,
- g. Merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan
- h. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan Mampu memberikan kepercayaan.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPRS Metro Madani, dapat dipahami bahwa langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan nasabah pada praktik mempunyai kesamaan dalam teori, bisa dilihat antara praktik dan teori sama sama memiliki 8 langkah dan penjelasan yang bermakna sama untuk meningkatkan pelayanan nasabahnya.

Menurut Bapak Wahyu sebagai Customer Service di BPRS Metro Madani, pelayanan nasabah harus menggunakan 5S, yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun yang harus dimiliki oleh semua karyawan, tidak hanya itu, PT BPRS Metro Madani juga selalu menerapkan sistem jemput bola, seperti pada awal nasabah memasuki bank, dibukakan pintu lalu ditanya keperluannya dan dibantu memenuhi kebutuhannya. Selain itu, BPRS Metro Madani juga selalu menjaga *share*, yang dimaksud dengan menjaga share yaitu BPRS Metro Madani tidak hanya memikirkan manfaat untuknya saja tapi untuk nasabahnya juga. Menjaga *Realitionship*, yaitu hubungan yang baik kepada nasabah juga selalu diterapkan oleh semua karyawan BPRS

---

<sup>10</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), Hal. 285 - 287

Metro Madani, agar selalu terjalinnya hubungan yang baik antar bank dan nasabahnya.<sup>11</sup>

Menurut Resty Puspitasari bentuk bentuk pelayanan yang diberikan teller yaitu menawarkan bantuan kepada nasabah, kemudian melakukan transaksi keuangan, baik berupa penyetoran, pembayaran tunai, atau pemindahan buku nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Berbicara dengan ramah dan sopan, cepat tepat dan tidak bertele-tele dan mengucapkan terimakasih serta salam ketika pelayanan berakhir.<sup>12</sup> Dan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* ketika nasabah datang yaitu berdiri, tersenyum mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, menanyakan nama nasabah, nada bicara sopan, ramah, fokus terhadap nasabah menjelaskan apa yang ingin diketahui oleh nasabah bersangkutan dengan produk pembiayaan ataupun penghimpun dana BPRS Metro Madani, mengucapkan terimakasih, salam dan berdiri setelah selesai melayani nasabah.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bentuk-bentuk pelayanan nasabah sesuai dengan teori yang dikemukakan bahwa bentuk-bentuk pelayanan nasabah merupakan pelayanan prima yang diberikan oleh setiap perusahaan baik perusahaan keuangan bank maupun non bank. Pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam

---

<sup>11</sup> Wahyu, *Customer Service*, PT BPRS Metro Madani pada tanggal 15 januari 2016.

<sup>12</sup>Wawancara, Resty Puspitasari, *Teller*, PT BPRS Metro Madani pada tanggal 15 januari 2016.

<sup>13</sup>Wawancara, Ditya Carolina, *Customer Service*, PT BPRS Metro Madani pada tanggal 15 januari 2016.

memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan yang diantaranya berdasarkan pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.<sup>14</sup>

- 1) Memberikan sikap yang baik yaitu dari segi pakaian dan kerapihan; dengan bertutur bahasa baik, disertai senyum ramah, sikap sopan santun;
- 2) Memberikan perhatian kepada nasabah dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan;
- 3) Melakukan tindakan untuk mewujudkan kebutuhan pelanggan;

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPRS Metro Madani, dapat disimpulkan bahwa bentuk bentuk pelayanan terbaik yang diberikan teller dan customer service memiliki kesamaan pada teori yang ada antara lain yaitu bersikap ramah, mendengarkan kebutuhan nasabah.

Upaya yang dilakukan BPRS Metro Madani dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap mutu pelayanan nasabah menerapkan pelayanan prima yang sering dikenal sebagai *service excellent*. Menurut Ditta Carolina (*Customer Service*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah seorang pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap pegawai menerapkan dasar-dasar pelayanan antara lain:<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Alifuddin, *Kiat Manajer Sukses Abad Ke-21*, (Jakarta: Yapensi, 2002), hlm. 156

<sup>15</sup>Ditya Carolina (*Customer Service*), BPRS Metro Madani, wawancara pada tanggal 15 januari 2016.

- a. Berpakaian, berpenampilan rapih dan bersih;
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman;
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika mengenal nasabah;
- d. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan;
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar;
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan;
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan;
- i. Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan;
- j. Apabila belum dapat melayani, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani.

Kualitas Pelayanan dalam menjaga loyalitas nasabah merupakan ciri dari sikap setiap karyawan yang selanjutnya diaplikasikan dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan terhadap nasabah PT. BPRS Metro Madani.

Bapak wahyu menjelaskan cara untuk menjaga loyalitas nasabah melalui slogan yang ada dengan menerapkan pelayanan terbaik adil ramah untuk setiap nasabahnya, dengan itu nasabah merasa puas dan akan datang lagi serta memilih untuk menjadi nasabah yang setia pada BPRS Metro

Madani.<sup>16</sup> Menurut Bapak Wahyu, slogan BPRS Metro Madani berdampak untuk peningkatan loyalitas nasabahnya, karena dengan adanya slogan tersebut, para karyawan senantiasa menerapkan *service excellent* untuk setiap nasabahnya. Menurut Resty puspitasari slogan yang berkualitas sangat berdampak positif terhadap loyalitas nasabah karena dengan adanya slogan yang berkualitas nasabahkan memberikan kepercayaan untuk tetap menjadi nasabah yang setia di bank tersebut. Peningkatan loyalitas nasabah di BPRS Metro Madani selalu meningkat tiap tahunnya, dilihat dari asset bank yang selalu meningkat pertahunnya, nasabah lama BPRS Metro Madani tetap bertahan untuk mempercayai BPRS Metro Madani sebagai bank pilihannya, begitupun dengan nasabah baru yang loyal selalu bertambah setiap tahunnya.<sup>17</sup>

Ibu Eni sebagai nasabah tabungan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan bunyi slogannya, beliau mengatakan bahwa pelayanannya sudah bagus. Ibu Eni sudah menjadi nasabah BPRS Metro Madani sekitar 3 tahun, beliau sudah 2 kali menggunakan produk tabungan yang ada di BPRS Metro Madani. Beliau memutuskan untuk menjadi nasabah BPRS Metro Madani karena beliau mendapat informasi dari beberapa rekannya tentang produk tabungan yang menarik di BPRS Metro Madani, Ibu Eni memilih untuk bertahan menjadi nasabah BPRS Metro Madani karena beliau merasa sudah cocok dengan

---

<sup>16</sup> Wawancara, Wahyu *Customer Service* PT BPRS Metro Madani, pada tanggal 15 januari 2016.

<sup>17</sup> Wawancara, Resty, *Teller* PT BPRS Metro Madani, pada tanggal 15 januari 2016.

produk tabungan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani yang sesuai dengan harapannya.<sup>18</sup>

Ibu Ria, sebagai nasabah pembiayaan umum di BPRS Metro Madani, mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan slogan yang berbunyi memberikan pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan karena kinerja pelayanan yang diberikan oleh para karyawan sangatlah ramah adil dan menjalankan tugas dan fungsi masing-masingnya dengan baik, beliau merasa cukup puas dengan pelayanannya, karena BPRS Metro Madani selalu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan ibu Ria. Ibu Ria sudah menjadi nasabah di BPRS Metro Madani kurang lebih sekitar 3 tahun, Ibu Ria memutuskan untuk menjadi nasabah di BPRS Metro Madani karena beliau melihat dari sisi keagamaannya, BPRS Metro Madani merupakan Bank yang berlandaskan syariat Islam, beliau sudah 2 kali menggunakan produk pembiayaan di BPRS Metro Madani dan memilih bertahan menjadi nasabah BPRS Metro Madani karena pelayanannya dianggap sudah cukup memuaskan.<sup>19</sup>

Bapak Siswanto sebagai nasabah penghimpun dana, mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan bunyi slogannya, beliau merasa puas dengan pelayanannya karena pada awal beliau berkunjung ke BPRS Metro Madani, pelayanan yang diberikan oleh *front office* cukup memuaskan, bapak Siswanto menjadi nasabah BPRS Metro Madani sudah sekitar 3 tahun, beliau memutuskan menjadi

---

<sup>18</sup> Wawancara, Ibu Eni, Nasabah Tabungan PT BPRS Metro Madani, pada tanggal 10 maret 2016.

<sup>19</sup> Wawancara, Ibu Ria, Nasabah PT BPRS Metro Madani, pada tanggal 10 maret 2016.

nasabah di BPRS Metro Madani karena pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus terutama pada saat awal nasabah memasuki ruangan bank, disitulah kenapa bapak Siswanto memutuskan untuk menjadi nasabah BPRS Metro Madani, bapak Siswanto memilih bertahan di BPRS Metro Madani karena beliau merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan merasa puas dengan produk penghimpunan dana karena menurutnya produk yang diberikan oleh BPRS Metro Madani sesuai dengan keinginannya dan sudah tidak diragukan lagi karna beliau tidak hanya sekali ini memakai produk BPRS Metro Madani tapi sudah berulang-ulang kali.<sup>20</sup>

Ibu Tatik sebagai nasabah pembiayaan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan bunyi slogannya, beliau merasa puas terhadap pelayanannya karena BPRS Metro Madani selalu memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan oleh Ibu Anis, beliau sudah sangat lama menjadi nasabah BPRS Metro Madani kira kira sekitar 5 tahun dan sudah seringkali menggunakan produk BPRS Metro Madani, baik produk pembiayaan maupun penghimpunan dana, karena beliau merasa cocok dengan produk yang ada di BPRS Metro Madani, beliau memutuskan untuk menjadi nasabah BPRS Metro Madani karena beliau tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh BPRS Metro Madani. Ibu Tatik memilih bertahan menjadi nasabah BPRS Metro Madani karena bagi hasil yang ditawarkan oleh BPRS Metro Madani sesuai dengan harapan beliau.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Wawancara, Bapak Siswanto, Nasabah PT BPRS Metro Madani, pada tanggal 10 maret 2016.

<sup>21</sup> Wawancara, Ibu Tatik, Nasabah Pembiayaan PT BPRS Metro Madani, pada tanggal 10 maret 2016.

Bapak Eko, mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan bunyi slogannya, beliau merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani karena *front office* nya dinilai cepat tanggap dalam melayani nasabahnya, bapak Eko sudah menjadi nasabah di BPRS Metro Madani sekitar 2 tahun, beliau memutuskan untuk menjadi nasabah di BPRS Metro Madani karena BPRS Metro Madani adalah bank yang berlandaskan syariat islam, bapak Eko memilih untuk bertahan menjadi BPRS Metro Madani, karena beliau sudah sangatlah lama menjadi nasabah BPRS Metro Madani dengan menggunakan produk-produknya, baik produk deposito investasi mudharabah sampai tabungan haji. Bapak Eko merasa nyaman dengan BPRS Metro Madani karena rahasianya terjamin di BPRS Metro Madani sesuai dengan ketentuan yang ada bahwa rahasia nasabah adalah tanggung jawab perusahaan, selain itu juga BPRS Metro Madani selalu berusaha memenuhi kebutuhan nasabahnya<sup>22</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di BPRS Metro Madani, Slogan “Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan” Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani sangat berdampak terhadap loyalitas nasabahnya. Untuk melakukan penelitian terhadap Dampak Slogan “Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan” Terhadap peningkatan loyalitas nasabahnya, maka peneliti mengumpulkan data jumlah nasabah dimana jumlah nasabah yang

---

<sup>22</sup>Wawancara, Eko, Nasabah PT BPRS Metro Madani, pada tanggal 10 maret 2016.

ada di BPRS Metro Madani lebih dari empat ribu nasabah, dan peneliti melakukan wawancara kepada lima nasabah BPRS Metro Madani.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ke lima nasabah BPRS Metro Madani tersebut, pelayanan yang diberikan BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan slogan yang berbunyi “memberikan pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan” mereka tetap setia bertahan dan menggunakan produk BPRS Metro Madani karena mereka merasa cocok dengan produk-produk yang diberikan oleh BPRS Metro Madani dan nyaman dengan pelayanannya.

Slogan BPRS Metro Madani berdampak positif terhadap peningkatan loyalitas nasabahnya, di lihat dari beberapa nasabah yang tetap loyal terhadap BPRS Metro Madani. Untuk menjaga loyalitas nasabah melalui slogan yang ada BPRS Metro Madani menerapkan pelayanan terbaik adil ramah untuk setiap nasabahnya, dengan itu nasabah merasa puas dan akan datang lagi serta memilih untuk menjadi nasabah yang setia pada BPRS Metro Madani terlihat dari beberapa nasabah yang selalu setia mempercayai BPRS Metro Madani dengan pelayanannya yang baik dan sangat memuaskan bagi nasabah. Dengan diterapkannya makna slogan dengan baik memberikan dampak positif bagi nasabah. Dan dengan tujuan adanya slogan untuk meningkatkan minat nasabahnya, slogan yang berkualitas sangat berdampak positif terhadap loyalitas nasabah karena dengan adanya slogan yang berkualitas, nasabah akan memberikan kepercayaan untuk tetap menjadi nasabah yang setia di bank tersebut. Peningkatan loyalitas nasabah di BPRS

Metro Madani selalu meningkat tiap tahunnya, dilihat dari asset bank yang selalu meningkat pertahunnya, nasabah lama BPRS Metro Madani tetap bertahan untuk mempercayai BPRS Metro Madani sebagai bank pilihannya, begitupun dengan nasabah baru yang loyal selalu bertambah setiap tahunnya.

Bentuk bentuk pelayanan terbaik pada BPRS Metro Madani memiliki kesamaan pada teori yang ada antara lain yaitu bersikap ramah, mendengarkan kebutuhan nasabah, diaplikasikan dalam setiap pelayanan terhadap nasabah bank BPRS Metro Madani yang menerapkan *service excellent* yaitu pelayanan prima. Langkah langkah untuk meningkatkan pelayanan nasabah pada praktik mempunyai kesamaan dalam teori, bisa dilihat antara praktik dan teori sama sama memiliki 8 langkah dan penjelasan yang bermakna sama untuk meningkatkan pelayanan nasabahnya yaitu dengan adanya karyawan yang berkualitas, terutama karyawan *front office* yang memang dianggap sebagai pihak yang langsung bertatap muka dengan nasabah, pegawai juga dituntut harus selalu mampu memberikan pelayanan prima agar nasabah merasa puas, selain itu BPRS Metro Madani selalu memperhatikan kelengkapan peralatan serta kenyamanan didalam maupun diluar gedung serta selalu memberikan jaminan kerahasiaan dalam transaksi keuangan yang bersifat pribadi oleh setiap nasabah.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPRS Metro Madani, dapat disimpulkan bahwa: Slogan BPRS Metro Madani memberikan dampak terhadap peningkatan loyalitas nasabah di BPRS Metro Madani. Karena dengan diterapkannya makna slogan dengan baik, akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah sehingga nasabah merasa puas, menjadi nasabah yang loyal dan mempercayai BPRS Metro Madani untuk menjadi bank pilihannya. Nasabah BPRS Metro Madani menyatakan bahwa, pelayanan yang diberikan BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan slogan yang berbunyi “memberikan pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan” sesuai dengan harapan nasabah dan nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani.

#### **B. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti memberikan saran pada BPRS Metro Madani. Bagi pegawai hendaknya meningkatkan *service excellent* kepada nasabah karena nasabah merupakan asset utama bagi setiap bank, sebagai wujud penerapan slogan yang berbunyi memberikan pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan. Slogan di BPRS Metro Madani agar lebih dipersingkat lagi supaya mudah di ingat oleh nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifuddin, *Kiat Manajer Sukses Abad Ke-21*, Jakarta: Yapensi, 2002.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* , Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Azwar, Saifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Endang, Praktiknyowatim, *Teknologi Informasi dan Pelayanan Prima sebagai Ujung Tombak Pemasaran Bank*, Jakarta: Jurnal Bius, 1997.
- F., Idhoofiyatul, *Big Book Bahasa Indonesia*, Jakarta: CMedia, 2015.
- Fandy, Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media Publishing, 2004.
- , *Service Management Layanan Prima*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012.
- Gulo, W., *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Grasindo, 2002.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research 1*, Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1976.
- Hasan, M. Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Hasibuan, Malayu S.P., *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001.
- Hildiario, *Inovasi Pelayanan Satpas dalam Quick Wins*, Kudus: Satlantas Polres Kudus, 2015.
- Irwan, *Dinamika dan Perubahan Sosial Pada Komunitas Lokal*, Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Ismail, *Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Joses, Jimmy, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Jakarta: Visimedia, 2011.
- Kartajaya, Hermawan, *Mark Plus on Marketing the Second Generation*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Bandung: CV Manadar Maju, 1996.

- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- , *Kewirausahaan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Moeliono, Anton M., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Morissan, *Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- , *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008.
- Nasution, *Metode Research*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.
- Rangkuti, Fredy, *Strategi Promosi yang Kreatif*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2009.
- , *Customer Service Satisfaction & Call Center*, Jakarta: Kompas Gramedia, 2013.
- Rianto, Nur, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1995.
- Subagio, Joko, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Sugiarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta: Gajahmada University Press, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Taqdir, Meity, *Kamus besar bahasa Indonesia*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011.
- Tim Guru Eduka, *Mega Book Pelajaran SMP Kelas VII, VIII & IX*, Jakarta: CMedia, 2015.

DAMPAK SLOGAN “MEMBERI PELAYANAN TERBAIK UNTUK KEMASLAHATAN  
BERKEADILAN” TERHADAP PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH Di BPRS  
METRO MADANI

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

## BAB 1 PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
  - 1. Tujuan Penelitian
  - 2. Manfaat Penelitian
    - a. Manfaat Teoritis
    - b. Manfaat Praktis
- D. Metode Penelitian
  - 1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian
    - a. Jenis Penelitian
    - b. Sifat Penelitian
  - 2. Sumber Data
    - a. Sumber Data Primer
    - b. Sumber Data Skunder
  - 3. Teknik Pengumpulan Data
    - a. Wawancara
    - b. Dokumentasi
  - 4. Teknik Analisis Data
  - 5. Pendekatan Penelitian

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Dampak

1. Pengertian Dampak
2. Macam-macam dampak

### B. Slogan

1. Pengertian Slogan
2. Tujuan Slogan
3. Slogan sebagai sarana promosi

### C. Pelayanan nasabah

1. Pengertian pelayanan nasabah
2. Pentingnya pelayanan nasabah
3. Bentuk-bentuk pelayanan nasabah
4. Langkah-langkah pelayanan nasabah
5. Pelayanan prima
6. Unsur-unsur pelayanan prima
7. Manfaat pelayanan prima

### D. Loyalitas nasabah

1. Pengertian loyalitas nasabah
2. Karakteristik loyalitas nasabah

## BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Profil BPRS Metro Madani

1. Sejarah dan perkembangan BPRS Metro Madani

2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani
  3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani
  4. Produk-produk BPRS Metro Madani
- B. Dampak Slogan “Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan”  
Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah Bprs Metro Madani

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN

Metro,

Peneliti  
FOURRISKE PUTRI

NPM 1295018

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Suhairi, S. Ag, MH**  
**NIP.197210011999031003**

**Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy**  
**NIP. 197404222006042002**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**  
**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.13/J-SY/PP.00.9/0405/2015  
Lampiran : -  
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Metro, 24 April 2015

Kepada Yth:

1. Suhairi, S.Ag.,MH
  2. Zumaroh, M.E.Sy
- di -

Metro

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Fourriske Putri  
NPM : 1295018  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : D3-Perbankan Syariah  
Judul : Dampak Slogan Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah BPRS Metro Madani

Dengan ketentuan :

- 1 Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai selesai Tugas Akhir:
  - a Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir, sebelum ke Pembimbing I.
- 2 Waktu penyelesaian Tugas Akhir: maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
- 3 Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
- 4 Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b Isi ± 3/6 bagian.
  - c Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Ketua Jurusan,

**Dr. Mat Jalli, M. Humud.**  
NIP. 196208121998031001



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507. Fax. (0725) 47296 Website: www.stainmetro.ac.id. e-mail: stainjusti@stainmetro.ac.id

Nomor : Sti.13/K.1/TL.00/2630/2015  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Direktur BPRS METRO MADANI  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: Sti.13/K.1/TL.01/2629/2015, tanggal 31 Juli 2015 atas nama saudara:

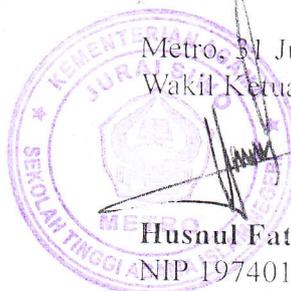
Nama : **FOURRISKE PUTRI**  
NPM : 1295018  
Semester : 6 (Enam)  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah (D3-PBS)

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS METRO MADANI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "Dampak Slogan "Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan" Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah di BPRS Metro Madani".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 31 Juli 2015  
Wakil Ketua I,  
  
**Husnul Fatarib, Ph.D**  
NIP. 197401041999031004





Metro, 30 Rabiul Awal 1437 H  
11 Januari 2016

Nomor : 024/02/Dir-MM/I/2016

Lamp. : -

Kepada Yth,  
Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri  
(STAIN) Jurai Siwo  
Jl. Ki Hajar Dewantara 15<sup>a</sup> Iringmulyo Kota Metro

Perihal : **Konfirmasi Izin Penelitian**

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Teriring salam dan doa, semoga Saudara beserta jajaran dalam menjalankan aktivitas sehari-hari senantiasa dalam lindungan dan bimbingan ALLAH SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sahabat, keluarga serta ummatnya.

Memperhatikan surat Saudara dengan surat no : Sti.13/K.1/TL.00/2630/2015 tanggal 31 Juli 2015 perihal Izin Research dalam rangka penyusunan dan penyelesaian skripsi / tugas akhir dengan judul "Dampak Slogan "Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan" Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah di BPRS Metro Madani", pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani tidak berkeberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan Riset / Penelitian di PT. BPR Syariah Metro Madani kepada mahasiswa sebagai berikut :

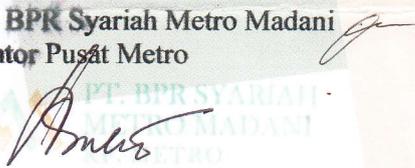
No	Nama Mahasiswa	NPM	L/P	Program Studi
1	Fourriske Putri	1295018	P	D3 Perbankan Syari'ah (D3-PBS)

Perlu kami sampaikan selama pelaksanaan riset/penelitian, agar mahasiswa riset/penelitian dapat mematuhi tata tertib/peraturan yang berlaku serta dapat menjaga rahasia Perusahaan. Setelah penyelesaian skripsi / tugas akhir, ybs agar menyampaikan *copy* skripsi / tugas akhir 1 (satu) buku kepada PT. BPRS Metro Madani.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

PT. BPR Syariah Metro Madani  
Kantor Pusat Metro

  
**Suhartono Niti Prawiro**  
Direktur

Kantor Pusat : Jl. Diponegoro No.5 Metro Pusat, Kota Metro-Lampung Telp.0725-44365 Facs.0725-49669  
e-mail : bprsmetrokadani@gmail.com

Kantor Kas Metro : Jl. Ki.Hajar Dewantara 15a Kampus, Kota Metro-Lampung Telp.0725-45332

Layanan Kas : Jl. Soekarno Hatta No.42 16c Mulyojati, Kota Metro-Lampung (RSU Muhammadiyah Metro)

Kantor Cabang Unit II : Jl. Lintas Timur Unit 2 Banjar Agung, Tulang Bawang-Lampung Telp/Facs.0726-750601

Kantor Cabang Kalirejo: Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo, Kalirejo, Lampung Tengah-Lampung Telp/Facs.0729-370400

Kantor Cabang Tulang Bawang Barat : Jl. Jend.Sudirman Daya Murni Kec.Tumijajar, Tulang Bawang Barat-Lampung Telp.0724-3200016 Facs.0724-3200015

Kantor Cabang Jati Mulyo : Jl. Senopati No.99 Jati Mulyo Kec. Jati Agung, Lampung Selatan-Lampung Telp.0721-8011920 Facs. 0721-8011918



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)**  
**JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: www.stainmetro.ac.id, e-mail: stainjusi@stainmetro.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: Sti.13/K.1/TL.00/2629/2015

Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro, Menugaskan Kepada Saudara:

Nama : **FOURRISKE PUTRI**  
NPM : 1295018  
Semester : 6 (Enam)  
Program Studi : D3 Perbankan Syari'ah (D3-PBS)

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS METRO MADANI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "Dampak Slogan "Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan" Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah di BPRS Metro Madani".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
PT. BPR SYARIAH  
METRO MADANI  
KP. METRO

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 31 Juli 2015

Wakil Ketua I,



**Husnul Fatarib, Ph.D**  
NIP 197401041999031004

## **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

DAMPAK SLOGAN “MEMBERI PELAYANAN TERBAIK UNTUK KEMASLAHATAN BERKEADILAN” TERHADAP PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH Di BPRS METRO MADANI

### **A. WAWANCARA/INTERVIEW KEPADA BAGIAN DIREKTUR, *CUSTOMER SERVICE*, *TELLER* PT. BPRS METRO MADANI :**

1. Apa makna slogan “Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan” yang ada di BPRS Metro Madani ?
2. Apa tujuan adanya slogan “Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan” yang ada di BPRS Metro Madani?
3. Apa langkah-langkah yang dilakukan oleh BPRS Metro Madani untuk meningkatkan pelayanannya kepada nasabah?
4. Apa saja bentuk-bentuk pelayanan terbaik yang diberikan *teller*, *customer service* kepada nasabah ?
5. Bagaimana cara BPRS Metro Madani menjaga loyalitas nasabah melalui slogannya?
6. Apakah slogan BPRS Metro Madani berdampak untuk meningkatkan loyalitas nasabah?

## **B. WAWANCARA/INTERVIEW KEPADA NASABAH DI PT. BPRS METRO MADANI**

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani? Apakah pelayanannya sudah sesuai dengan bunyi slogan “memberi pelayanan terbaik untuk kemaslahatan berkeadilan” ?
2. Apakah anda sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani? Jika puas mengapa? Jika tidak mengapa?
3. Berapa lama anda menjadi nasabah di BPRS Metro Madani?
4. Mengapa anda memutuskan untuk menjadi nasabah di BPRS Metro Madani?
5. Mengapa anda memilih bertahan menjadi nasabah di BPRS Metro Madani?

## **C. METODE DOKUMENTASI**

1. Sejarah BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.
2. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.
3. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.
4. Slogan BPRS Metro Madani.

## **D. METODE OBSERVASI**

1. Pelayanan Nasabah BPRS Metro Madani.

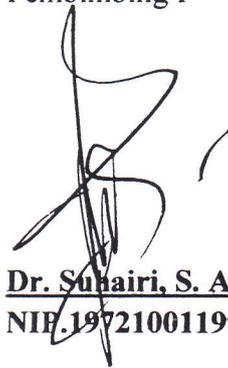
Metro,  
Peneliti



**Fourriske Putri**  
NPM 1295018

Mengetahui,

Pembimbing I



**Dr. Suhairi, S. Ag, MH**  
NIP.197210011999031003

Pembimbing II



**Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy**  
NIP. 197404222006042002



## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Agung Saputro  
Jabatan : Customer Service  
Kantor : Kantor Pusat Metro

Menerangkan dengan benar, bahwa :

Nama : Fourriske Putri  
NPM : 1295018

Telah melakukan penelitian di PT. BPRS Metro Madani pada bulan Januari 2016 dengan judul  
"Dampak Slogan "Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemashlahatan Berkeadilan" Terhadap  
Peningkatan Loyalitas Nasabah di BPRS Metro Madani"

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Metro, 07 Maret 2016

Wahyu Agung Saputro  
Customer Service

**Kantor Pusat** : Jl. Diponegoro No.5 Metro Pusat, Kota Metro-Lampung Telp.0725-44365 Facs.0725-49669  
e-mail : bprsmetromadani@gmail.com

**Kantor Kas Metro** : Jl. Ki.Hajar Dewantara 15a Kampus, Kota Metro-Lampung Telp.0725-45332

**Layanan Kas** : Jl. Soekarno Hatta No.42 16c Mulyojati, Kota Metro-Lampung (RSU Muhammadiyah Metro)

**Kantor Cabang Unit II** : Jl. Lintas Timur Unit 2 Banjar Agung, Tulang Bawang-Lampung Telp/Facs.0726-750601

**Kantor Cabang Kalirejo**: Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo, Kalirejo, Lampung Tengah-Lampung Telp/Facs.0729-370400

**Kantor Cabang Tulang Bawang Barat** : Jl. Jend.Sudirman Daya Murni Kec.Tumijajar, Tulang Bawang Barat-LampungTelp.0724-320016 Facs.0724-320015

**Kantor Cabang Jati Mulyo** : Jl. Senopati No.99 Jati Mulyo Kec. Jati Agung, Lampung Selatan-Lampung Telp.0721-8011920 Facs. 0721-8011918



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

Nama : Fourriske Putri                      Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / PBS  
NPM : 1295018                              Semester / T A : VIII / 2015/2016

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA  
STAIN JURAI SIWO METRO**

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	Selasa, 8/3-16	✓		Agar membantu Rizki	

Dosen Pembimbing

\_\_\_\_\_  
NIP.

Mahasiswa ybs,

**Fourriske Putri**  
NPM. 1295018



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) JURAI SIWO METRO**

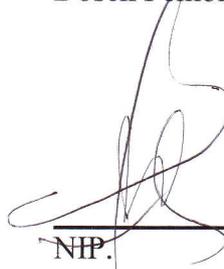
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

Nama : Fourriske Putri                      Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / PBS  
NPM : 1295018                              Semester / T A : VIII / 2015/2016

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA  
STAIN JURAI SIWO METRO**

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	Jumat, 02/03-16	✓		- Pembahasan Dampak Gera: latar perangin data hasil wawancara kepada masalah dibutuhkan - Diferensiasi dalam peralatan dampak kegiatan H&S long time	

Dosen Pembimbing

  
\_\_\_\_\_  
NIP.

Mahasiswa ybs,



**Fourriske Putri**  
NPM. 1295018



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI

(STAIN) JURAI SIWO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen FM-STAINJS-PM-05-09

No. Revisi RO

Tgl. Berlaku

Halaman

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Fourriske Putri

NPM : 1295018

Jurusan / Prodi : Syariah / PBS

Semester / TA : VIII / 2015-2016

No	Hari / Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Jumat, 26/02/16	✓		- Analisis dan perbedaan; falsafah dan laporan & keterampilan dari D. Bal II	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs.

**Fourriske Putri**  
NPM. 1295018



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) JURAI SIWO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
No. Revisi	RO
Tgl. Berlaku	
Halaman	

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Fourriske Putri  
NPM : 1295018

Jurusan / Prodi : Syariah / PBS  
Semester / TA : VIII / 2015-2016

No	Hari / Tanggal	Pembimbing		Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Celera, 23/02-16	✓		- Pembahasan & analisis masalah bagi APD & diinstruksikan dengan teman  - Data wawancara kepada mobil Dipilih, minimal 3 mobil	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs.

Fourriske Putri  
NPM. 1295018



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

Nama : Fourriske Putri                      Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / PBS  
NPM : 1295018                              Semester / T A : VIII / 2015/2016

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
	Senin, 29/02-16	✓		- Analisis awal pungjian Dst/pbs laporan dan dia Hkr dengan tem	
	Kamis, 03/03-16	✓		- Abstrak Perbaikan Pembelian Gsm' Capen	

Dosen Pembimbing

\_\_\_\_\_  
NIP. ✓

Mahasiswa ybs,

**Fourriske Putri**  
NPM. 1295018



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
No. Revisi	RO
Tgl. Berlaku	1 Januari 2014
Halaman	1 dari 1

### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)

Nama Mahasiswa : FAURISKE PUTRI  
NPM : 1245018

Jurusan / Prodi : PBS (Syariah)  
Semester/TA : 1

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Rabu, 10-2-16		✓	Acc Bab III & IV, Lanjutkan Konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh

Mahasiswa Ybs.

NPM. 1245018

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)**

Nama Mahasiswa : Furrishe Putri ..... Jurusan / Prodi : Syariah / P.B.S .....  
 NPM : 1205018 ..... Semester/TA : VII .....

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	<u>Jumat</u> <u>29/1/2016</u>		✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profil masih terlalu panjang, sederhanakan lagi</li> <li>- Hati<sup>2</sup> menulis kata, banyak kesalahan, termasuk penempatan tanda baca.</li> <li>- Dalam penyajian data tdk lagi menyajikan teori</li> <li>- Wawancara dgn seorang Informan, jika masih sejenis pembalasan nya sebaiknya digabung dalam penyajiannya jangan dipisah - pisah</li> <li>- Tanggal wawancara &amp; observasi belum dicantumkan</li> <li>- Menulis sebutan bagi Informan <u>Bapak bukan Pak</u></li> <li>- Kesimpulan &amp; sederhanakan sesuai pertanyaan penelitian</li> <li>- Saran &amp; sesuaikan simpulan</li> </ul>	

Dosen Pembimbing,

.....  
Zulmarah.....

Mahasiswa Ybs.

.....  
NPM. 1205018

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen FM-STAINJS-BM-05-09

No. Revisi RO

Tgl. Berlaku 1 Januari 2014

Halaman 1 dari 1

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)**

Nama Mahasiswa : Fouriste Putri  
NPM : 1295018

Jurusan / Prodi : Syariah / PPS  
Semester/TA : VII

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Kam, 11/1-16/16	✓		- landas teoritis - rujukan dari buku & buku internet	
	Sen, 29/1-16/16	✓		Ada Bab II & APD	

Dosen Pembimbing,

.....

Mahasiswa Ybs.

.....  
NPM. 1295018

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen FM-STAINJS-BM-05-09

No. Revisi RO

Tgl. Berlaku 1 Januari 2014

Halaman 1 dari 1

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)**

Nama Mahasiswa : FOURRISKE PUTRI  
NPM : 1295018

Jurusan / Prodi : Syariah (PBS)  
Semester/TA : VII

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Senin 11/01/2018	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sub judul &amp; anak sub judul Disesuaikan</li> <li>- Referens - Ditanya sumbernya</li> <li>- APD Diteliti.</li> </ul>	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs.

NPM. 1295018

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)**

Nama Mahasiswa : Fourriske Putri  
NPM : 1205018

Jurusan / Prodi : Syariah / PKS  
Semester/TA : VII

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Jum'at 22 Jan 16		✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profil BPRS tdk perlu terlalu panjang, point pentingnya saja</li> <li>- Untuk penyajian data &amp; analisis, sebaiknya jika tdk mampu (kesulitan) menyajikan keduanya bersamaan, sebaiknya dipisah berdasarkan fokus pembahasan tertentu supaya tdk tumpang tindih.</li> <li>- Sumber informasi perlu dituangkan di footnote &amp; menegaskan data.</li> <li>- Banyak penulisan kalimat yg tdk jelas maksudnya</li> <li>- Redoman yg telah dibuat dalam APD harus digunakan sebagai acuan pengumpulan data</li> <li>- Kesimpulan &amp; Saran sesuaikan</li> </ul>	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs.

NPM. 1205018

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen FM-STAINJS-BM-05-09

No. Revisi RO

Tgl. Berlaku 1 Januari 2014

Halaman 1 dari 1

### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)

Nama Mahasiswa : Fouriske Putri  
NPM : 1295018

Jurusan / Prodi : Syariah PBS  
Semester/TA : VII

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedoman wawancara, ditjukan dgn / kepada siapa (sesuai sumber data primer) dan teori pd bab II</li> <li>- Wawancara ke nasabah &amp; perbaikan</li> <li>- Pedoman observasi belum ada</li> </ul>	
	Jum'at 18 Des '15		✓	ACC APP, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing,

Fumaroh

Mahasiswa Ybs.

NPM. 1295018

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen FM-STAINJS-BM-05-09

No. Revisi RO

Tgl. Berlaku 1 Januari 2014

Halaman 1 dari 1

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)**

Nama Mahasiswa : FOURRIKKE PUTRI  
NPM : 1205018

Jurusan / Prodi : Syariah / PIS  
Semester/TA : VII

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Senin 23 Nov '15		✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- footnote masih banyak yg belum sesuai pedoman</li> <li>- no. halaman Hk ada</li> <li>- Buku terjemahan, lihat pedoman bagaimana menulis di footnote</li> <li>- Spasi (spasi) antar kalimat antar paragraf harus konsisten 2 spasi, masih ada yg 2,5 spasi</li> </ul>	
	Selasa 24 Nov '15		✓	<p>Acc bab II, Lanjutkan Penyusunan APD. Lanjutkan konsultasi bab II ke Pembimbing I</p>	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs.

NPM. 1205018

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)

Nama Mahasiswa  
NPM

: Fawriske Putri  
: 12.05018

Jurusan / Prodi  
Semester/TA

: Syariah / PBS  
: VII

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Jum'at 30 Oktober 2015		✓	- Hal. 6, sub judul D pindah ke hal. 7 - Acc Bab I, lanjutkan konsultasi ke Pembimbing I	
	Senin 2 Nov 2015		✓	Bab II, beberapa catatan pada bimbingan sebelumnya belum diperbaiki	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh, M.E.Sy

Mahasiswa Ybs.

NPM. 1205018

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
No. Revisi	RO
Tgl. Berlaku	1 Januari 2014
Halaman	1 dari 1

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)**

Nama Mahasiswa  
NPM

FOURISKE PATRI  
1295018

Jurusan / Prodi  
Semester/TA

Syariah / Pbs  
VII

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Kamis 19/11-15	✓		- Akur dalam LBM Diperbaiki. - Mumpung Coretis Diperbaiki. - Sumber data primer Amanahora diperbaiki	
	Senin 23/11-15	✓		Agg Bab I, Struktur penulisan beritanya	

Dosen Pembimbing,

.....

Mahasiswa Ybs.

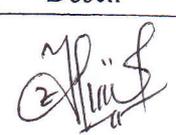
FOURISKE PATRI  
NPM. 1295018

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.

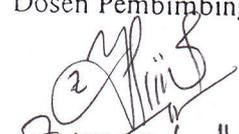


**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)**

Nama Mahasiswa : ..... Jurusan / Prodi : .....  
NPM : ..... Semester/TA : .....

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Sabtu, 24-10-2015		✓  ✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deskripsi peneliti jangan di-sabung dgn pendapat buku</li> <li>- jenis wawancara blm ada</li> <li>- Halaman yg tidak diberi nomor halaman hanya bagian awal setiap bab.</li> <li>- Sumber data sekunder belum diperbaiki!</li> <li>- Wawancara belum di-perbaiki!</li> <li>- Pengertian dampak disusun numbering saja</li> <li>- Pd bab II, jangan menantik kesimpulan, tetapi memaham</li> <li>- Narasi bahasa pemahaman peneliti dibuat terpisah dari kutipan</li> <li>- Sumber baca online harus dibedakan artikel &amp; nonartikel (lihat pedoman penulisan)</li> <li>- Masih banyak tulisan yg belum diperbaiki</li> </ul>	          

Dosen Pembimbing,

  
..... Zumaroh, M.E., Sy

Mahasiswa Ybs.

.....  
NPM.

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



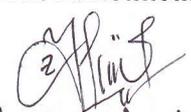
No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
No. Revisi	RO
Tgl. Berlaku	1 Januari 2014
Halaman	1 dari 1

### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)

Nama Mahasiswa : Fauziah Putri  
NPM : 1205018  
Jurusan / Prodi : Syariah / PBS  
Semester/TA : VI

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Jum'at, 31 Juli 2015		✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jarak (margin) atas 4cm</li> <li>- Istilah / kata asing dicetak miring</li> <li>- Cara menulis footnote &amp; sumber internet sesuaikan dgn pedoman</li> <li>- Setiap awal paragraf/alinea selalu ditandai dgn penulisan awal kalimat yg menjorok masuk 5-7 ketukan.</li> <li>- Jumlah sampel belum ada, sebutkan dlm sumber data primer.</li> <li>- teknik sampling diperbaiki.</li> <li>- Penulisan footnote &amp; pengarang yg diselingi nama pengarang lain sesuaikan dgn pedoman</li> <li>- Judul buku dicetak miring.</li> <li>- jenis wawancara yg digunakan agar diperjelas.</li> </ul>	
			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Halaman pertama setiap bab tanpa nomor</li> <li>- Penulisan rata kanan-kiri</li> <li>- Jarak antar sub-sub judul yg konsisten</li> <li>- Sumber data primer ditambah</li> </ul>	

Dosen Pembimbing,

  
.....Zamroh, M.E.Sy.....

Mahasiswa Ybs.

.....  
NPM.

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
No. Revisi	RO
Tgl. Berlaku	1 Januari 2014
Halaman	1 dari 1

### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)

Nama Mahasiswa : Fourriste Putri      Jurusan / Prodi : Syariah / PIS  
 NPM : 1295018      Semester/TA : II (Genap)

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
1			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outline pada Bab II, susun kerangka teori yg sesuai dg variabel judul</li> <li>- Sumber data, bedakan antara data dengan sumber data.</li> <li>- Pendekatan penelitian belum ada</li> <li>- Analisis data/pembahasan menyatu dgn hasil Penelitian</li> </ul>	
2			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki sesuai catatan.</li> <li>- Spasi (jarak) ketikan harus konsisten.</li> <li>- Profil BPRS dirinci sesuai data yg diperoleh</li> </ul>	
3			✓	Lanjutkan konsultasi ke Pembimbing I	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs.

.....

.....

NPM.

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
No. Revisi	RO
Tgl. Berlaku	1 Januari 2014
Halaman	1 dari 1

### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)

Nama Mahasiswa : ..... Jurusan / Prodi : .....  
NPM : ..... Semester/TA : .....

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Kamis, 21/05/15	✓		- Perbaiki out line sesuai catatan: Teori tentang dampak * Pelanggaran nasabah dimasukkan	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs.

.....

.....  
NPM.

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
No. Revisi	RO
Tgl. Berlaku	1 Januari 2014
Halaman	1 dari 1

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)**

Nama Mahasiswa : ..... Jurusan / Prodi : .....  
NPM : ..... Semester/TA : .....

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
	Sekarang, 23/06-13	✓		All out line, Hanyusker penun- gan TA.	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs.

.....

.....  
NPM.

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR\*)**

Nama Mahasiswa :  
NPM :

Fournisye Putri  
1295018

Jurusan / Prodi :  
Semester/TA :

syariah (PBS)  
vii

No	Hari/Tgl	Pembimbing		Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		I	II		
1			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teori yg dipilih sesuai dgn variabel penelitian</li> <li>- Metode penelitian dirinci</li> <li>- Perbaiki, dibawa kembali saat konsultasi lanjutan outline.</li> </ul>	
2			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acc outline</li> <li>- Lanjutkan konsultasi ke pembimbing I</li> </ul>	
3			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Batas margin sesuaikan buku pedoman.</li> <li>- jarak spasi sesuaikan buku pedoman.</li> <li>- kata Negara yg tidak di awal kalimat, huruf awalnya kecil</li> </ul>	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs.

.....

.....  
NPM.

\*) Dapat diganti dengan bukti bimbingan yang sudah ada dalam Proposal dan Skripsi Mahasiswa.



**BANK SYARIAH  
METRO MADANI**  
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah



*Memberi Pelayanan Terbaik untuk Kemaslahatan Berkeadilan*

# BANK SYARIAH METRO MADANI (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah)

## VISI:

Terwujudnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang Berkemajuan, Bermartabat dan membawa Kemaslahatan Ummat.

## MISI:

1. Menjalankan usaha Perbankan sesuai Syariah Islam yang sehat dan terpercaya.
2. Memberikan pelayanan terbaik dan professional kepada nasabah, share holder dan karyawan.

## PRODUK-PRODUK BANK SYARIAH METRO MADANI

### A. PRODUK PENGHIMPUNAN DANA

#### 1. Tabungan Syariah Metro Madani

Merupakan simpanan yang diperuntukkan bagi perorangan maupun badan usaha yang dikelola dengan prinsip Syariah. Simpanan pada BPRS Metro Madani Bebas dari potongan biaya administrasi bulanan.

- Simpanan dengan akad Wadiah (titipan)
  - Merupakan titipan (*wadiah dhamanah*) yang dapat disetor dan ditarik setiap saat kapanpun anda memerlukan dana.
  - BPRS Metro Madani dapat memperlakukan dana sesuai prinsip syariah.
  - Dapat diberikan bonus, namun tidak diperjanjikan dimuka.
- Simpanan dengan akad *Mudharabah* (Bagi Hasil)
  - Merupakan simpanan dengan akad *mudharabah al muthlaqah* yang penarikannya disesuaikan dengan kebutuhan.
  - Bagi hasil kompetitif, diperhitungkan setiap akhir bulan dan langsung ditambahkan pada saldo tabungan sesuai nisbah yang disepakati.
  - Jenis Tabungan : Tabungan Qurban, Tabungan Walimah, Tabungan Pendidikan.

#### 2. Tabungan Pendidikan

Tabungan yang ditujukan untuk Pelajar dalam merencanakan Pendidikan di masa yang akan datang

### 3. Deposito Investasi Mudharabah

Adalah investasi berdasarkan prinsip *Mudharabah al muthlaqah* dengan jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan. Dana anda akan dikelola secara optimal untuk membiayai usaha yang produktif dan berguna bagi kepentingan umat. Fasilitas :

- a. Bagi hasil sesuai porsi (nisbah) yang disepakati, ditransfer otomatis ke rekening tabungan anda
- b. Dapat diperpanjang otomatis (ARO)
- c. Dapat dijadikan agunan pembiayaan

### 4. Tabungan Haji Azzamani

Membantu anda merencanakan niat melaksanakan ibadah haji ke tanah suci, secara terencana sesuai dengan Kemampuan keuangan dan jangka waktu yang dikehendaki.

- Dikelola dengan akad *mudharabah muthlaqah* dengan nisbah bagi hasil yang disepakati.
- Penarikan tabungan hanya diperkenankan jika hendak melunasi ONH (Ongkos Naik Haji).

### PERSYARATAN PEMBUKAAN REKENING

1. Mengisi permohonan pembukaan rekening
2. Foto copy KTP yang masih berlaku
3. Bagi Badan Hukum : KTP Pengurus, AD/Akte Pendirian, NPWP, SIUP, SITU
4. Setoran awal minimal :

Jenis Rekening	Setoran Awal Minimal	Keterangan
Tabungan Wadiah *)	Rp. 25.000,-	Bebas Biaya Administrasi Bulanan
Tabungan Qurban *)	Rp. 25.000,-	
Tabungan Walimah *)	Rp. 25.000,-	
Tabungan Pendidikan *)	Rp. 10.000,-	
Tabungan Haji Azzamani *)	Rp. 100.000,-	
Deposito Investasi Mudharabah	Rp. 1.000.000,-	

\*) Setoran Selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

5. Setoran non tunai menggunakan Cek/Bilyet Giro, akan dibukukan setelah dan efektif

SEMUA PRODUK SIMPANAN PADA BPRS METRO MADANI  
DIJAMIN OLEH PEMERINTAH  
(LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN)

## B. PRODUK PEMBIAYAAN

Bank pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani menyediakan layanan pembiayaan untuk modal kerja, investasi maupun konsumtif yang dikelola secara syariah sehingga lebih menentramkan karena terhindar dari transaksi ribawi dan berlandas pada prinsip keadilan.

\*Tanpa dikenakan biaya administrasi

### Syarat-syarat permohonan pembiayaan :

1. Pembiayaan Umum (perorangan)
  - ✓ Mengisi aplikasi pembiayaan dengan persetujuan suami/istri/orangtua
  - ✓ Foto copy KTP yang masih berlaku, suami & istri bagi yang sudah menikah
  - ✓ Foto Copy kartu keluarga
  - ✓ Foto copy surat nikah
  - ✓ Foto copy rekening listrik, telephone, PAM
  - ✓ Foto copy PBB
  - ✓ Foto copy jaminan (BPKP, Faktur Kendaraan, STNK / SHM)
  - ✓ Foto copy slip gaji terakhir & surat keterangan Bekerja
  - ✓ Surat keterangan usaha/SIUP/TDP/, NPWP, HO
  - ✓ Foto copy tabungan tiga bulan terakhir
  - ✓ Rencana Anggaran Belanja (RAB)
  - ✓ Pas Photo Suami/Istri
  - ✓ Denah Lokasi (tempat tinggal dan jaminan)
  - ✓ Foto jaminan
  - ✓ Bersedia di survey
2. Pembiayaan Lembaga (Badan Usaha)
  - ✓ Mengajukan permohon/proposal pembiayaan
  - ✓ Foto copy Anggaran Dasar dan perubahan terakhir
  - ✓ Foto copy KTP Pengurus yang masih berlaku
  - ✓ Foto copy Surat izin usaha (SIUP)
  - ✓ Foto copy Surat izin tempat usaha (SITU)
  - ✓ Foto copy Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
  - ✓ Foto copy NPWP
  - ✓ Foto copy rekening Koran/Tabungan selama 3(tiga) bulan terakhir
  - ✓ Foto copy surat-surat jaminan
  - ✓ Laporan keuangan 2 tahun & laporan keuangan Periode berjalan
  - ✓ Jumlah dan Rencana Penggunaan Dana
  - ✓ Denah Lokasi usaha dan jaminan
  - ✓ Foto jaminan dan lokasi usaha

## Produk pembiayaan iB BPRS Metro Madani sebagai berikut :

### 1. Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli

#### • MURABAHAH

Pembiayaan dengan akad jual beli, BPRS Metro Madani akan membelikan barang-barang halal apa saja kebutuhan nasabah sebesar harga pokok dan menjual kepada nasabah dengan margin/keuntungan dan jangka waktu angsuran yang disepakati

#### • ISTISHNA

Pembiayaan dengan prinsip jual beli untuk memenuhi kebutuhan nasabah khusus untuk barang yang memerlukan proses produksi/pesanan terlebih dahulu. Spesifikasi dan harga pesanan disepakati diawal akad dengan pembayaran secara bertahap sesuai kesepakatan jika pihak lain yang mengadakan barang pesanan maka hal ini disebut *istishna parallel*

### 2. Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil

#### • MUDHARABAH

Pembiayaan modal usaha atas dasar bagi hasil sesuai kesepakatan, Pembiayaan ini dapat disalurkan untuk berbagai jenis usaha antara lain : perdagangan, industri, manufaktur, pertanian serta jasa

#### • MUDHARABAH MUQAYYADAH

Jenis Mudharabah ini merupakan simpanan khusus (*restricted investment*) dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat tertentu yang harus dipatuhi Bank, Misalnya : digunakan pada bisnis tertentu, akad tertentu atau nasabah tertentu. Penyaluran dana *mudharabah muqayyadah* ini langsung kepada pelaksana usaha, sedangkan Bank bertindak sebagai perantara (*arranger*). Bank menerima komisi atas jasa mempertemukan Kedua belah pihak, sedangkan antara pemilik dana dan pelaksana usaha berlaku nisbah bagi hasil

#### • MUSYARAKAH

Pembiayaan ini merupakan kerjasama perkongsian modal antaranasabah dengan Bank dengan prinsip bagi hasil, yang porsinya sesuai dengan proporsi penyertaan. Bank sebagai penanam modal sedangkan nasabah sebagai mitra penanam modal sekaligus mengelola langsung o b j e k yang dibiayai bersama tersebut.

### 3. Sewa Menyewa

Merupakan kerjasama dengan sistem sewa menyewa (ijarah) atau dengan system sewa beli (*ijarah muntahia bitamlik*)

#### • Pembiayaan Ijarah (Sewa Menyewa)

Adalah akad antara Bank (*Muajjir*) dengan nasabah (*Mustajir*) sebagai penyewa suatu barang dan Bank menerima imbalan jasa atas barang yang disewakannya. Objek Kontrak adalah manfaat penggunaan asset, Ijarah *Muntahiyah Bittamlik* Jika nasabah pada akhir masa sewa diberi opsi untuk memiliki barang / asset yang disewakan.

#### • Pembiayaan Multijasa (Ijarah Multijasa)

Merupakan Fasilitas pembiayaan untuk kebutuhan manfaat

seperti jasa pendidikan, umroh, travel dan jasa lainnya yang Halal dan baik.

### 4. Jasa Layanan\*)

- Transfer Online Antarbank  
Menyediakan jasa layanan transfer uang antarbank.
- Payment Point Jasa Telekomunikasi Menyediakan jasa layanan dalam hal pembayaran tagihan bulanan Telephone, Flexi, Speedy, Yes TV
- Payment Point PLN Jasa layanan penerimaan pembayaran tagihan listrik
- Talangan Haji  
Menyediakan jasa talangan haji yang akan mempermudah pemesanan kursi haji, sehingga memberikan kepastian memperoleh porsi keberangkatan haji.

\*) Bekerjasama dengan Bank Umum Syariah

### 5. Rahn Emas (Gadai emas Syariah)

Gadai emas syariah (rahn emas) diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan uang tunai dengan proses cepat, mudah, murah dan tanpa bunga. Pinjaman ini didasarkan pada akad *Qardh* yaitu pinjaman tanpa kelebihan apapun. Nasabah cukup menyertakan agunan barang emas baik berupa perhiasaan atau barang lain yang terbuat dari emas. Nasabah cukup membayar biaya sewa tempat penyimpanan emas tersebut di BPRS Metro Madani.

### PERSYARATAN :

1. Identitas diri (KTP) yang masih berlaku
2. Emas berupa logam mulia atau perhiasan

### Kemudahan :

- ✓ Proses pencairan dana relatif singkat (10 menit cair)
- ✓ Sesuai dengan prinsip syariah bebas riba
- ✓ Barang jaminan aman (diasuransikan secara syariah)
- ✓ Biaya titipan relatif murah mulai dari Rp. 5.000,-/gram/bulan
- ✓ Jangka waktu pinjaman fleksibel mulai 30 hari (dapat diperpanjang)

### FUNGSI SOSIAL

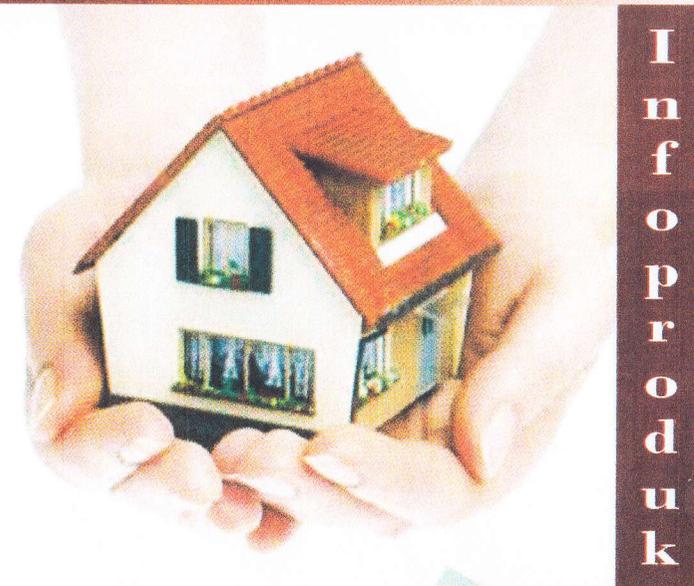
Sebagai sebuah lembaga keuangan syariah, keberadaan BPRS Metro Madani diharapkan memberikan manfaat tidak saja kepada mitra usaha tetapi juga kepada masyarakat terutama kaum dhuafa yang memerlukan bantuan baik secara materil maupun skill.

#### a. Qardhul Hasan

Untuk membiayai mustahik yang mempunyai keahlian, dana berasal dari shadaqah dan infak. Bank tidak menetapkan besarnya bagian infaq, tergantung dari kesanggupan dan Keikhlasan nasabah

#### b. Pengelolaan dana ZIS

BPRS Metro Madani juga menghimpun dana ZIS dan menyalurkan dana ZIS kepada masyarakat yang berhak Menerimanya



I  
n  
f  
o  
r  
m  
a  
s  
i



#### KANTOR PUSAT

Jl. Diponegoro No. 5 Metro Pusat, Kota Metro - Lampung  
Telp. : 0725 - 44365 Facs. : 0725 - 49669  
e-mail : bprsmetro@metro.lampung.go.id

#### KANTOR CABANG

UNIT II :  
Jl. Lintas Timur Unit 2 Banjar Agung, Tulang Bawang - Lampung  
Telp. : 0726 - 750601 Facs. : 0726 - 750601

#### KALIREJO :

Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo, Kalirejo, Lampung Tengah - Lampung  
Telp. : 0729 - 370400 Facs. : 0729 - 370400

#### TULANG BAWANG BARAT :

Jl. Jend. Sudirman Daya Murni Kec. Tumijajar, Tulang Bawang Barat - Lampung  
Telp. : 0724 - 3200016 Facs. : 0724 - 3200015

#### JATI MULYO :

Jl. Senopati No. 99 Jati Mulyo Kec. Jati Agung, Lampung Selatan - Lampung  
Telp. : 0721 - 8011920 Facs. : 0721 - 8011918

#### KANTOR KAS

METRO  
Jl. Ki Hejar Dewantara 15a Kampus,  
Kota Metro - Lampung  
Telp. 0725-45332

#### LAYANAN KAS

Jl. Soekarno Hatta No. 42 16c Mulyojati,  
Kota Metro - Lampung (RSU Muhammadiyah Metro)

## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah Fourriske Putri, lahir di Batanghari, pada tanggal 6 Januari 1995. Peneliti merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Ibu Titik Handayani dan Bapak Bambang Purnomo. Peneliti mempunyai kakak perempuan yang bernama Ria Asmarasari. Saat ini peneliti beralamat di Desa Nampirejo 47 Polos Kecamatan Batanghari Lampung Timur.

Adapun riwayat pendidikan yang pernah peneliti tempuh antara lain: tahun 1999 lulus dari TK Pertiwi Batanghari, tahun 2005 lulus dari SD N 1 Sumberrejo, tahun 2008 lulus dari SMP Negeri 4 Metro, tahun 2010 peneliti melanjutkan pendidikan SMA N 4 Metro Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam, lulus pada tahun 2012, tahun 2012 peneliti melanjutkan sekolah tinggi di STAIN Jurai Siwo Metro, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Prodi D-III Perbankan Syariah. Semester 8 tahun 2016 peneliti telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Dampak Slogan “Memberi Pelayanan Terbaik Untuk Kemaslahatan Berkeadilan” terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah di BPRS Metro Madani”.