

## **TUGAS AKHIR**

### **STRATEGI PELAYANAN PT BPRS METRO MADANI KC UNIT DUA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**Oleh:**

**LINA SARI  
NPM. 14122978**



**Program: D3 Perbankan Syariah  
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1438 H / 2017 M**

**STRATEGI PELAYANAN PT BPRS METRO MADANI KC UNIT DUA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh:

LINA SARI  
NPM. 14122978

Pembimbing : Drs. Dri Santoso, MH

Program D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1438 H / 2017 M**

## PERSETUJUAN

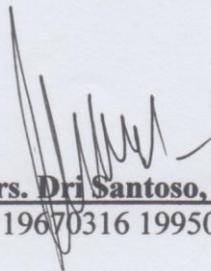
Judul Tugas Akhir : **STRATEGI PELAYANAN PT BPRS METRO  
MADANI KC UNIT DUA TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH**

Nama : LINA SARI  
NPM : 14122978  
Program : Diploma Tiga (D-3) Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Metro Lampung.

Pembimbing



**Drs. Dri Santoso, MH.**  
NIP. 19670316 199503 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iair@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

No: B-~~0783~~In.28/FEBI/PP.00.9/~~08~~.../2017

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI PELAYANAN PT BPRS METRO MADANI KC UNIT DUA TERHADAP KEPUASAN NASABAH, disusun oleh Nama: LINA SARI, NPM : 14122978, Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/26 Juli 2017.

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**

Ketua/Moderator : Drs. Dri Santoso, MH

Penguji I : Drs. H. Musnad Rozin, MH

Penguji II : Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I

Sekretaris : Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum

19720923 200003 2 002

## **ABSTRAK**

### **STRATEGI PELAYANAN PT BPRS METRO MADANI KC UNIT DUA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**Oleh**

**LINA SARI  
NPM 14122978**

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank biasanya diklasifikasikan berdasarkan pelayanan yang dilaksanakannya. Persaingan yang sangat ketat dalam dunia bisnis jasa perbankan telah memaksa para perusahaan jasa perbankan untuk bersaing mendapatkan hati di para nasabah. Setiap bank ingin mempertahankan keberadaannya di nasabah akan bertahan dan memperluas pangsa pasar. Untuk dapat memasuki pasar maka bank di tuntut untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan meningkatkan pelayanan.

PT BPRS metro Madani Kc Unit Dua menyiapkan staff karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yaitu karyawan bank yang memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan nasabah, oleh karena PT BPRS metro Madani Kc Unit Dua membuat strategi khusus agar nasabah merasa puas sehingga berpengaruh dengan jumlah nasabah karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank.

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan penelitian ini menghasilkan data deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara terperinci dan kemudian menganalisa hasil data yang terkumpul. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli pada lingkungan, perubahan.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lina Sari  
NPM : 14122978  
Prodi : D-3 Perbankan Syariah  
Jurusan : Syariah dan Bisnis Islam

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

Metro, Juli 2017  
Yang Menyatakan,



Lina Sari  
NPM. 14122978

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali-Imran [3]: 159)

## PERSEMBAHAN

*Allhamdulillahirobbilalamin* Segala ketulusan hati dan penuh syukur kehadiran Allah SWT, Saya persembahkan karya ini kepada orang-orang yang setia mendampingi saya melewati hari-hari perjuangan selama ini, terkhusus untuk:

1. Bapak ku tercinta (Purwadi) dan ibu ku tercinta (Mujiati) yang tiada pernah bosan menyayangiku, menasehatku, memberikan motivasi serta selalu mendoakan setiap langkah ku sehingga menjadi semangat bagku untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar sebagai upaya meraih kesksesanku.
2. Adik kandung tersayang saya Nabila Hanifa Hasnah yang senantiasa memberikan dorongan dan hiburan ketika lelah menyelimuti pikiran.
3. Bapak Drs. Dri santoso. MH yang telah memberikan bimbingan dan memberikan motivasi demi penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bapak Drs. Musnad Rozin. MH selaku pembimbing akademik.
5. Almamater saya IAIN Metro, tempat saya menggali ilmu dan menemukan banyak pengalaman.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tujuan penelitian Tugas Akhir ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program diploma tiga (D-III) Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Metro Lampung. Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Ibu Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah IAIN Metro.
4. Bapak Drs. Dri Santoso, MH selaku dosen pembimbing sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen, para Staff Karyawan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Pemimpin dan Karyawan Perpustakaan dan institut yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan lain-lain.
7. Bapak Enda Suhendra selaku Pimpinan BPRS Metro Madani Kc Unit Dua yang telah memberikan izin untuk penelitian sehingga melancarkan penulis dalam mengumpulkan data.

8. Almamater tercinta IAIN Metro yang selalu ku banggakan tempatku menimba ilmu pengetahuan dan memperbanyak teman untuk menjalin silaturahmi.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, sehingga kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan mengenai Strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

*Wassalamuallaikum Wr.Wb*

Metro, Juli 2017  
Penulis,

**Lina Sari**  
NPM. 14122978

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN DEPAN</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>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ORISINILITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat .....	6
D. Metode Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Strategi Pelayanan .....	13
1. Pengertian Strategi .....	13
2. Pengertian Pelayanan .....	15
3. Standar Layanan Perbankan.....	17
4. Bentuk Pelayanan.....	23
B. Kepuasan Nasabah .....	28

C. Bank Syariah .....	34
1. Pengertian Bank Syariah .....	34
2. Fungsi Bank syariah .....	35
3. Bentuk – Bentuk Bank Syariah .....	37
4. Produk Bank Syariah .....	38
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran umum BPRS Metro Madani Kc Unit Dua.....	40
1. Sejarah BPRS Metro Madani Kc Unit Dua.....	40
2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Kc Unit Dua.....	41
3. Struktur organisasi BPRS Metro Madani Kc Unit Dua .....	42
B. Strategi Pelayanan Pada Bprs Metro Madani Kc Unit Dua .....	43
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran.....	58

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Perkembangan Nasabah Tahun 2016.....	42
--	----

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Unit Dua..... 53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Pembimbing
Lampiran 2	Alat Pengumpulan Data (APD)
Lampiran 3	Surat Keterangan Magang
Lampiran 4	Outline
Lampiran 5	Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
Lampiran 6	Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran 7	Brosur Produk BPRS Metro Madani
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>1</sup>

Menurut undang-undang No. 21 tahun 2008 pasal 1 ayat (1) 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.<sup>2</sup>

Perkembangan Perbankan di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat. Sektor perbankan memegang peranan penting dalam usaha pengembangan di sektor ekonomi dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat. Era sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (change) yang luar biasa. Tersedianya kemudahan yang diperoleh dari media informasi membuat kompetisi yang sangat ketat, yang berakibat nasabah (customer) semakin banyak pilihan terhadap jenis bank yang akan digunakan untuk bertransaksi.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Rizal Yaya, dkk., *Akuntansi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 48.

<sup>2</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h.49

<sup>3</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta, Rajawali Pres, 2010), h.2

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya. Sebab kepuasan nasabah merupakan hal yang strategis.

Kepuasan pelanggan/nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan/nasabah. Akhirnya kepuasan pelanggan ini akan menciptakan loyalitas pelanggan/nasabah.<sup>4</sup>

Persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih mengarah pada pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan banyak perbankan konvensional maupun syariah yang mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas pada fungsi awal bank sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjam uang. Jika dilihat dalam persaingan perbankan khususnya di Unit dua. BPRS Metro Madani Kc Unit Dua merupakan salah satu bank yang harus bersaing dengan bank-bank lain yang ada di daerah Tulang Bawang.

---

<sup>4</sup> M. Nur Rianton Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 200.

Strategi- strategi yang dapat dijalankan oleh bank untuk memuaskan nasabah adalah berusaha mengedukasi nasabah agar mereka benar-benar bisa memahami pasar, hak dan kewajiban dengan produk/jasa serta berusaha meningkatkan resensi nasabah melalui pemahaman atas faktor-faktor yang menyebabkan nasabah beralih. Salah satu masalah yang menjadi perhatian bagi bank adalah kualitas pelayanan yang diharapkan, karena persoalannya yang kompleks dan melibatkan banyak pihak, mulai dari pimpinan bank sampai dengan semua karyawan yang ada di bank tersebut. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari pimpinan bank, maka semua karyawan akan memberikan layanan yang baik kepada nasabah, pelayanan yang baik yang diberikan semua karyawan akan menjadi pengalaman yang berkesan dan sulit dilupakan oleh nasabah. Bank sebagai salah satu perusahaan harus bisa memenuhi keinginan-keinginan dari nasabahnya sehingga tercipta hubungan yang baik antara karyawan bank dengan nasabah, karyawan bank juga harus memperhatikan aspek pemasaran lebih luas antara lain harus tanggap atas keluhan-keluhan nasabah serta sistem pelayanan yang baik. Oleh karna itu bank dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah.

Selama proses pelayanan terhadap nasabah menjadi faktor pendukung dalam strategi pelayanan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua terhadap kepuasan nasabah dengan adanya rasa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima. Dengan adanya rasa kepuasan dalam satu sisi sebetulnya

menjadi alat pendukung terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada nasabah.

Masyarakat sebagai nasabah yang ditinjau oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih jasa perbankan yang digunakannya. Dapat dilihat dari faktor pelayanan yang diberikan oleh pihak PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua kepada nasabah. Seperti pelayanan *teller*, *customer servis*, dan pelayanan *marketing*. Jika pihak perbankan memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para nasabah, maka nasabah akan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atau nasabah merasa puas dan senang sehingga nasabah akan tetap memakai jasa PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua tersebut. Namun sebaliknya jika kinerja berada dibawah harapan nasabah, maka nasabah akan merasa tidak puas atau kecewa bahkan bisa jadi nasabah akan beralih ke jasa lembaga keuangan lain. Jika perbankan memberikan pelayanan yang sangat baik dan bahkan dapat melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan sangat puas dan percaya kepada perbankan tersebut. Dan apabila nasabah itu puas maka nasabah akan memilih lembaga keuangan tersebut untuk melakukan transaksi keuangannya. Karena pelanggan atau nasabah itu ibarat seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan dan menuruti semua kepada pelanggan, usaha memuaskan nasabah juga harus dilakukan secara menguntungkan, dimana kedua pihak merasa senang dan tidak ada yang dirugikan.

Pelayanan nasabah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah nasabah sangat

besar pengaruhnya dari cara perbankan melayani nasabah tersebut. Walaupun perusahaan telah melakukan promosi namun tanpa didukung oleh pelayanan yang baik maka tidak akan memperoleh hasil yang diinginkan dan tepat sasaran.

**Tabel**  
**Perkembangan Nasabah Tahun 2016<sup>5</sup>**

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	121 orang
2	Februari	212 orang
3	Maret	338 orang
4	April	463 orang
5	Mei	540 orang
6	Juni	678 orang
7	Juli	763 orang
8	Agustus	790 orang
9	September	881 orang
10	Oktober	923 orang
11	Novemver	969 orang
12	Desember	1023 orang

Perkembangan nasabah pada PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua pada tahun 2016 dari bulan januari berawal dari 121 nasabah. Sudah lumayan banyak nasabahnya karna setiap tahunya mengalami peningkatan hingga 1023 nasabah. perkembangan nasabah cukup baik selalu mengalami peningkatan ini merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua.<sup>6</sup>

PT BPRS Metro Madani merupakan salah satu bank syariah yang ada di Unit Dua Tulang Bawang telah berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya. Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai

<sup>5</sup> Dokumentasi PT BPRS Metro Madani Unit Dua, dikutip tanggal 8 Maret 2017

<sup>6</sup> Wawancara Bapak Enda Suhendra selaku kepala cabang, 23 Maret 2017, Pukul 10.30

pelayanan karyawan penulis tertarik untuk meneliti strategi pelayanan yang dilakukan PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul “Strategi Pelayanan PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua terhadap kepuasan nasabah.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang masalah penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan pertanyaan dalam penelitian yaitu bagaimana strategi pelayanan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua terhadap kepuasan nasabah.

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan suatu kehendak yang ingin dicapai yang dapat memberikan arahan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua terhadap kepuasan nasabah.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, dapat menjadi sumber informasi dan referensi tambahan, serta memperkaya menambah keilmuan dibidang perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

- b. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengelola lembaga keuangan syariah terutama PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Tulang Bawang tentang strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

#### **D. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir ini untuk mendapatkan informasi dan data-data adalah sebagai berikut:

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan dalam penulisan tugas akhir ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu, suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.<sup>7</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua.

##### **2. Sifat Penelitian**

Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.<sup>8</sup> Sedangkan pengertian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur

---

<sup>7</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), Cet. Ke-1, h. 96

<sup>8</sup> Moh, Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988), h. 63

penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>9</sup> Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat papulasi atau daerah tertentu<sup>10</sup>. Dalam hal ini peneliti bermaksud memberikan deskripsi mengenai Strategi Pelayanan PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Sumber data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang penulis gunakan yaitu data primer dan data sekunder.

#### a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini sumber data primer yang digunakan adalah wawancara langsung dengan Bapak Enda Suhendra selaku kepala cabang dan ibu Heti selaku *customer service* serta beberapa nasabah dan data-data yang diperoleh dari PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua.

#### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data Sekunder adalah sumber data kedua sesudah data primer. Data yang dihasilkan dari data sumber data ini adalah data

---

<sup>9</sup> Lexy J, Moleong, *Metodelogi Penelitian*, h. 4.

<sup>10</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h.

<sup>11</sup> Burhan bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h.129

skunder.<sup>12</sup> Sumber data sekunder digunakan sebagai sebuah penunjang dalam sebuah penelitian. Yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku yang membahas tentang pelayanan dan kepuasan nasabah seperti M.Nur Riyanto dengan judul bukunya *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan sumber data yang dihasilkan pada saat penelitian. Beberapa teknik pengumpulan data yang penulis gunakan antara lain:

##### a. Interview (wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.<sup>13</sup> Data-data yang diharapkan oleh peneliti dalam wawancara ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas terpimpin adalah kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin.<sup>14</sup> Metode wawancara ini ditunjukkan kepada Enda Suhendra pimpinan PT BPRS

---

<sup>12</sup>*Ibid.*

<sup>13</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), h. 105

<sup>14</sup> Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*, (Jakarta Timur dan Metro: Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008), h. 97

Metro Madani Kc Unit Dua, Heti Susanti selaku Customer Servis serta beberapa nasabah BPRS Metro Madani Kc Unit Dua.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.<sup>15</sup> Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku buku dan brosur.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.<sup>16</sup>

Data yang dianalisa peneliti menggunakan cara erfikir induktif. Berfikir induktif merupakan cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkret, kemudian dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang khusus konkret itu ditarik generalisasi-generalisasi yang bersifat umum.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian*, h.112

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), cet. Ke-18, h. 335

<sup>17</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1984), h. 42

Peneliti menggunakan cara berpikir induktif. Cara berpikir induktif adalah cara yang berpikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus, yang mempunyai sifat umum sehingga peneliti mencari data atau fakta yang terjadi di dalam PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Tulang Bawang.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk mengetahui gambaran tentang isi dan untuk mempermudah pembaca untuk memahami sistematika pembahasan ini, berikut penulis sampaikan penjelasannya:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tema, judul, Latar Belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, penelitian terdahulu, metode penulisan, sistematika pembahasan yang disusun secara sistematis menyangkut tema strategi pelayanan.

### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang pengertian bank syariah, pengertian strategi pelayanan.

### **3. BAB III PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum dan sejarah berdirinya BPRS Metro Madani, visi dan misi, struktur organisasi dan stuktur kepengurusan, berisi tentang strategi pelayanan.

#### 4. BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan yang dilakukan pada bab terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Strategi Pelayanan**

##### **1. Pengertian Strategi**

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan.<sup>1</sup>

Menurut R. Andrews, strategi adalah suatu proses pengevaluasian kekuatan dan kelemahan perusahaan dibandingkan dengan peluang dan ancaman yang ada dalam lingkungan yang dihadapi dan memutuskan strategi pasar produk yang menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan.<sup>2</sup>

Strategi yaitu sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap entrepreneur maupun setiap manajer, dalam segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan, dan bagaimana cara memanfaatkan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan-tujuan tersebut.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Cet Ke 10, h.186.

<sup>2</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT rineka Cipta, 2000), cet ke -2, h. 339.

<sup>3</sup> Winardi, *Entrepreneur & Entrepreneurship*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 106

Macam-macam Strategi adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

a. Strategi pemimpin pasar (market leader)

Pemimpin pasar adalah perusahaan yang diakui oleh industry yang bersangkutan sebagai pemimpin. Perusahaan yang dominan selalu ingin tetap nomor satu. Sikap ini mendorongnya untuk mengambil tindakan ke-3 arah yaitu: mengembangkan pasar keseluruhan, melindungi pangsa pasar, dan memperluas pangsa pasar.

b. Strategi pemantang pasar (market challenger)

Penantang pasar adalah perusahaan “runner up” yang secara konstan mencoba memperbesar pangsa pasar mereka. Yang dalam usaha tersebut mereka berhadap secara terbuka dan langsung dengan pemimpin pasar. Strategi yang dilakukannya adalah dengan menentukan lawan dan sasaran strategi serta memilih penyerangnya.

c. Strategi pengikut pasar (market follower)

Pengikut pasar adalah perusahaan yang mengambil sikap tidak mengusik pemimpin pasar dan hanya puas dengan cara menyesuaikan diri terhadap kondisi-kondisi pasar.

d. Strategi penggarap pasar (market nicher)

Penggarap ceruk pasar adalah perusahaan yang mengkhususkan diri melayani sebagai pasar yang diabaikan perusahaan besar. Strategi yang dilakukan adalah spesialisasi dalam hal pasar, konsumen, produk, dan sebagainya.

---

<sup>4</sup> Fred R David, *Manajemen Strategis Konsep Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002), h. 5

## 2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:<sup>5</sup>

- a. Pelayan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karna pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

### Macam macam pelayanan

- a. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan.
- b. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan.

Alasan inilah yang menjadikan bank harus mengedepankan nasabah. Nasabah pun menjadi titik keberuntungan bagi bank. Pelayanan yang ditujukan kepada nasabah haruslah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Pada pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas,

---

<sup>5</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, cv, 2012), h.21

maka pihak bank akan mampu bersaing dengan bank bank yang lainnya. Karena pada hakikatnya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dapat menciptakan kepuasan nasabah.

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para nasabah yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan di persepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterimanya lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan di persepsikan buruk.<sup>6</sup>

Adapun strategi pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan nasabah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditujukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu baik dimata nasabah. Karena nasabah akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.9

Dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan adalah suatu strategi untuk memberikan layanan dengan kualitas sebaik mungkin yang bersifat sosial, tindakan yang lahir batin dengan tanpa imbalan, apapun yang dilakukan oleh setiap orang kepada orang lain. Pelayanan terkadang tidak terlihat tetapi bisa dirasa.

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan nasabah atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada nasabah.

### **3. Standar Layanan Perbankan**

#### **a. Standar penampilan petugas perbankan**

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga kepuasan pelanggan. Dalam melayani nasabah, petugas bank dituntut untuk berpenampilan menarik karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Secara umum, penampilan prima yang dapat ditampilkan oleh pegawai bank antara lain:<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> IBI, *Memahami Bisnis Bank Modul Sertifikasi Tingkat I*, (Jakarta: Gramedia pustaka Utama, 2013), h. 191-192.

- 1) Wajar, yaitu bersikap ramah, bertindak wajar, atau tidak dibuat-buat, disertai dengan intonasi suara yang baik;
- 2) Dalam hal berpakaian harus slalu rapi, serasi, dan bersih, serta tidak menggunakan aksesoris dan *make-up* yang berlebihan;
- 3) Selalu memberikan sambutan berupa senyum dan mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan trima kasih;
- 4) Slalu bersikap optimis dan tidak pesimis, serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan layanan yang optimal kepada nasabah;
- 5) Bersikap dan berperilaku yang baik, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap, namun tidak *over acting* didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel;
- 6) Mendengarkan nasabah dengan baik dan sopan santun dalam melayani sehingga diharapkan dapat membuat nasabah merasa dihargai/dihormati oleh karyawan bank;
- 7) Memberikan perhatian dalam menghadapi nasabah sehingga nasabah merasa memperoleh perhatian serius;
- 8) Selalu suka membantu nasabah sejalan dengan ketentuan sehingga diharapkan akan menumbuhkan kenyamanan sehingga nasabah merasa ringan dalam proses penyelesaian masalah yang dihadapinya;
- 9) Meningkatkan kedisiplinan pegawai;

b. Kebersihan dan kerapian ruang kerja<sup>8</sup>

Ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapi, dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah. Upaya peningkatan ruang kerja perlu dilakukan karena berkaitan dengan pihak internal dan eksternal sehingga dapat mencapai kondisi yang memuaskan kedua belah pihak. Manfaat yang akan diperoleh, antara lain:

- 1) Menciptakan lingkungan kerja yang bersih, higienis, aman, dan menyenangkan bagi semua orang;
- 2) Meningkatkan semangat dan moralitas karyawan bank;
- 3) Meminimalisasi pemborosan, yaitu dengan mengurangi kegiatan, seperti mencari-cari peralatan kerja, mempermudah gerak kerja, dan mengurangi kelelahan karena harus mencari berkas dan dokumen;
- 4) Membantu karyawan dalam menegakkan disiplin pribadi. Karyawan yang memiliki disiplin pribadi selalu melaksanakan tugas dengan cepat, tepat, dan akurat;
- 5) Menampilkan pribadi karyawan yang cekatan dan profesional;
- 6) Meminimalisasi gerak kerja yang tak bernilai tambah, berjalan jauh, atau gerak kerja dengan ketegangan yang menimbulkan kelelahan;

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, h. 192-193

- 7) Memperjelas jalur kerja guna meningkatkan kualitas kerja, meminimalisasi kelambatan waktu penyerahan;
  - 8) Meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi biaya operasi;
- c. Pengetahuan produk dan jasa bank

Pengetahuan atas produk dan jasa perbankan yang dilayani dimana pegawai bank bekerja, harus dikuasai secara penuh, minimal sesuai dengan job desk dan fungsi jabatan yang diemban sebagai pelayan nasabah perbankan. Sebagai contoh, seorang customer service setidaknya menguasai pengetahuan perihal produk funding, seperti tabungan, giro, pinjaman, dan sebagainya. Sementara itu, seorang teller setidaknya menguasai perihal transaksi setoran tunai, penarikan tunai, dan pemindahbukuan.

- d. Standar komunikasi dengan nasabah

Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank. Hal tersebut mampu menciptakan keuntungan bagi kelangsungan usaha bank tersebut. Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah terkait aspek perlindungan kepada nasabah yang terhubung dengan transparansi informasi produk bank. Kondisi tersebut harus didukung dengan terbitnya Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah dimana salah satu dasar aturan ini adalah dalam rangka menghindarkan bank dan risiko reputasi.

e. Standar penanganan keluhan nasabah

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Oleh karena itu, untuk mengatasi keluhan nasabah haruslah dilakukan dengan cara-cara yang positif. Ketika terjadi keluhan, kemungkinan yang dirasakan oleh penyampainya dapat menimbulkan ketidakpuasan sehingga mendorong terjadinya situasi atau kondisi yang semakin mengecewakan. Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan.<sup>9</sup>

1) Empati kepada penyampai keluhan (*emphaty*)

Dengan sikap ini, pihak pemberi layanan dapat memperoleh sikap yang sama dari pemberi keluhan. Cara untuk menunjukkan empati adalah dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

2) Kecepatan memberikan tanggapan (*quick response*)

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang penting dalam menangani keluhan. Hal tersebut dapat meredam/menghilangkan informasi negatif dari penyampai keluhan. Bila ada sebagian masyarakat yang mengajukan keluhan dan tidak mendapatkan penanganan yang tepat, hal tersebut akan memicu ketidakpuasan nasabah dan akan menimbulkan kesulitan untuk mengubah kondisi

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, h. 194

hati penyampai keluhan agar menjadi puas terhadap sikap dan bentuk pelayanan yang diberikan pihak bank.

### 3) Permintaan maaf (*apology*)

Permintaan maaf merupakan kompensasi psikologis terhadap pengeluh. Secara prinsip permintaan maaf bukanlah suatu ungkapan bahwa sebagai pemberi layanan telah bersalah, melainkan lebih kepada sebuah indikasi bahwa sebagai pemberi layanan memperhatikan keluhan tersebut secara serius dan berniat untuk menangani keluhan tersebut sebaik-baiknya. Jika terkait kepada buruknya pelayanan yang dikeluhkan, tidak ada salahnya pihak pemberi layanan menerima kekurangan tersebut. Karna ketidakpuasan didorong oleh sesuatu yang bersifat psikologis juga dapat disebabkan oleh sesuatu yang bersifat fisik. Dengan demikian, pengeluh bisa merasa menderita atau rugi karna sebab yang bersifat psikologis, seperti halnya kerugian yang bersifat keuangan/finansial. Hal tersebut berarti bahwa kerugian psikologis akan lebih terekam dalam ingatan pengeluh daripada kerugian finansial. Oleh sebab itu, permintaan maaf merupakan hal yang penting untuk dilakukan.

### 4) Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas merujuk kepada keinginan sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah dan upaya apa yang akan dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak terjadi pada masa yang

akan datang. Kredibilitas mempunyai dampak positif terhadap kepuasan kepada penanganan keluhan karna dapat menurunkan aktivitas obrolan dari mulut kemulut secara negatif (*word-of-mouth*).

#### 5) Perhatian (*attentiveness*)

Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah kontruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Sebagai ketentuan yang diatur dalam peraturan bank, bank berkewajiban melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Standardisasi penyelesaian pengaduan nasabah ini merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen berhubungan dengan bank. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan msemiliki prosedur tertulis diantaranya penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

### **4. Bentuk Pelayanan**

#### a. Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau

keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:<sup>10</sup>

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. Artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, ia harus menguasai masalah-masalah tambang, meskipun pada garis besar saja.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-ramah.
- 4) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan becanda dengan teman, karna menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Layanan melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karna faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak

---

<sup>10</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 191.

yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Layanan tulisan terdiri atas dua golongan:<sup>11</sup>

1) Petunjuk berbentuk tulisan atau gambar sket/tanda

Petunjuk yang harus ada di instansi/lembaga yang melayani kepentingan umum, di:

Dalam gedung:

- a) Petunjuk lantai bagi tempat kerja bertingkat. Berisi keterangan unit-unit kerja apasaja yang menempati lantai yang bersangkutan.
- b) Petunjuk ruang kerja sesuai dengan susunan organisasi.
- c) Petunjuk mengenai syarat-syarat mendapatkan hak-hak tertentu beserta biaya yang diperlukan untuk itu. Petunjuk ini harus ditempatkan ditempat yang mudah diketahui orang-orang yang bersangkutan.
- d) Petunjuk tempat alat-alat keselamatan kerja.
- e) Petunjuk cara penggunaan alat-alat tanda bahaya kebakaran (bukan yang otomatis).
- f) Petunjuk cara-cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran.

Luar gedung:

- a) Petunjuk masuk/ke luar halaman kantor.
- b) Petunjuk parkir kendaraan roda empat dan roda dua.

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 191-192.

Tujuan utama petunjuk-petunjuk tersebut ialah:<sup>12</sup>

- a) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b) Menghindari orang banyak bertanya kepada petugas.
- c) Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d) Menuntun orang kearah yang tepat.

## 2) Reaksi berbentuk tulisan

Pada dasarnya semua orang yang mengetengahkan suatu masalah kepada orang atau badan, menginginkan ada tanggapan atas masalah yang diutarakan itu. Meskipun tanggapan yang diharap hanya berupa ucapan trima kasih, namun hal itu mempunyai makna yang besar, terutama dari segi layanan. Atas dasar pikiran demikian, maka semua aksi dalam bentuk tulisan wajib ditanggapi, apakah itu merupakan hasil olahan masalah yang diajukan dan dituangkan dalam tulisan (surat biasa, surat keputusan) ataukah sekedar pemberitahuan. Tanggapan merupakan inti layanan tertulis.

### c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karna ini faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyatannya sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara

---

<sup>12</sup> *Ibid*, h. 193

layanan perbuatan dan layanan lisansering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan, jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disinipun faktor kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi dambaan semua orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Selanjutnya sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu di perhatikan 3 hal penting seperti berikut:<sup>13</sup>

- 1) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia yaitu ikhlas karena Allah.
- 2) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang disyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan /latihan yang sepadan.
- 3) Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

---

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 195-196.

## B. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah bila sebuah produk dan jasa memenuhi atau melampaui harapan nasabah maka biasanya nasabah akan merasakan puas. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang telah ia terima dan harapannya.<sup>14</sup>

Kepuasan konsumen atau nasabah adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.<sup>15</sup>

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atau nasabah merupakan sikap konsumen atau nasabah terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen atau nasabah berdasarkan pengalaman konsumen atau nasabah setelah menggunakan sebuah produk dan jasa. Konsumen atau nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dari produk dan jasa menyenangkan hati para konsumen atau nasabah.<sup>16</sup>

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan ”penilaian dari pelanggan atas penggunaan

---

<sup>14</sup> Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Malang: UN-Maliki Press, 2011), h. 60.

<sup>15</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 233

<sup>16</sup> *Ibid*, h.233

barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.”<sup>17</sup>

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

1. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
2. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
3. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.
4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.<sup>18</sup>

Untuk mencapai tujuan seperti di atas, atau dengan kata lain kepuasan nasabah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilaksanakan hal-hal seperti berikut:

1. Memperhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun serta pelayanan cepat dan efisien. Staf

---

<sup>17</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persabda, 2014), h. 263.

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 264.

bank disini mulai dari staf paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di bank tersebut.

2. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diberlakukan seperti teman lama, sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank.
3. Harga yang ditawarkan. Pengertian harga disini untuk bank, yaitu baik bunga simpanan, maupun bunga pinjaman atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
4. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat berinteraksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik diluar bank maupun di dalam bank. Nasabah juga tidak merasa was-was bila berhubungan dengan bank.
5. Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.
6. Penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus di tanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.
7. Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai lokasi-lokasi strategis.

8. Perhatian terhadap nasabah di masa mendatang terutama terhadap pelayanan purna jualnya.<sup>19</sup>

Philip Kotler mengatakan bahwa “Kepuasan” merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>20</sup> Makin besar jurang antara apa yang diharapkan dengan kinerja, makin besar ketidakpuasan konsumen/nasabah. Terciptanya kepuasan konsumen/nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:<sup>21</sup>

1. Terjadinya hubungan yang harmonis antara konsumen/nasabah dengan perusahaan.
2. Terciptanya loyalitas konsumen/nasabah terhadap perusahaan, sehingga ia tidak akan berpaling kepada perusahaan lain.
3. Terjadinya suatu bentuk isu *public* yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*).
4. Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*).

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada bentuk pelayanan, yaitu:

1. Material
  - a. Gedung yang megah
  - b. Lay out ruangan yang tertata rapi
  - c. Ruangan tunggu yang bersih dan nyaman
  - d. Ruangan toilet yang bersih

---

<sup>19</sup> *Ibid*, h. 264-265

<sup>20</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar.*, h.193

<sup>21</sup> *Ibid*, h. 199.

- e. Ruang mushola yang bersih dan nyaman
  - f. Penampilan pegawai yang baik
  - g. Mesin ATM yang selalu on-line dan rapi
  - h. Sarana dan prasarana yang lengkap
2. Immaterial
- a. Ramah, sopan, tanggap, dan akrab
  - b. Pelayanan yang hangat merasa dihormati/dihargai
  - c. Merasa senang dan puas

Mengenai jenisnya, kepuasan nasabah dapat dibagi ke dalam tiga jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Puas dengan produk/jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
2. Puas dengan cara menjualnya:
  - a. Ramah, sopan dan akrab
  - b. Murah senyum
  - c. Menyenangkan
  - d. Tanggap, cepat dan cermat
3. Puas dengan harganya:
  - a. Murah/mahal sesuai harapan
  - b. Bersaing

Kepuasan pelanggan/nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya

loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan/nasabah. Akhirnya kepuasan pelanggan ini akan menciptakan loyalitas pelanggan/nasabah. faktor lainnya adalah rintangan pengalihan dan keluhan pelanggan.

Namun nasabah pun seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah<sup>22</sup>:

1. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
3. Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, misalkan *play out* gedung yang tertata rapi.
5. Biaya terlanjur tinggi, misalkan biaya administrasi bulanan yang terlalu di atas bank lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu memberikan nasabah.
6. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai kenyataan.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah dimana seseorang merasakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan atau bank. Semakin pelayanan yang diberikan karyawan baik dan

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, h. 200.

memuaskan maka nasabah akan lebih senang tanpa adanya komplain. Dengan begitu nasabah akan merasa akrab dengan karyawan dan akan menjadi pelanggan baik bagi bank.

## **C. Bank Syariah**

### **1. Pengertian Bank Syariah**

Menurut undang-undang no. 21 tahun 2008 pasal 1 ayat (1) 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.<sup>23</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>24</sup>

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.<sup>25</sup>

Pada umumnya yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam

---

<sup>23</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 49

<sup>24</sup> Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), Cet ke-2, h. 21.

<sup>25</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 1

lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>26</sup>

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>27</sup>

Dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya dengan sistem syariah mengacu pada ketentuan – ketentuan Al-Qur'an dan Al-hadis, dan didalam syariah tidak mengenal yang namanya bunga atau riba, lebih dikenal dengan sistem bagi hasil.

## 2. Fungsi Bank Syariah

### a. Penghimpunan Dana Masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-mudharabah*.<sup>28</sup>

### b. Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Fungsi bank syariah yang kedua yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan *user of fund* (pengguna dana). Masyarakat dapat memperoleh pendapatan dari bank syariah asalkan

---

<sup>26</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2013), Cet ke-2, h. 29.

<sup>27</sup> Rizal Yaya, Dkk., *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 48.

<sup>28</sup> Ismail, *Perbankan Syariah.*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 39.

dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh *return* atas dana yang disalurkan. *Return* atau pendapatan yang diperoleh bank atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

c. Pelayanan Jasa Bank

Bank syariah, di samping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Pelayanan jasa perbankan syariah ini di berikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalakan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindah bukuan, penagihan surat berharga, kliring, *letter of credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.<sup>29</sup>

Fungsi dan peran Bank Syariah yang diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and auditing Organization for Islamic Financial Institution*), sebagai berikut:<sup>30</sup>

- a. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- b. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, h. 40-42.

<sup>30</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga*, h. 45.

- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- d. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

Menurut penulis fungsi bank syariah adalah dimana bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat agar masyarakat lebih ringan dalam menjalankan usaha dan juga bank syariah lebih mengutamakan masyarakat yang kekurangan dana atau yang dalam bank syariah tersebut. Bila bank syariah bisa menyejahterakan masyarakat maka bisa dikatakan bank syariah akan membantu meninggikan perekonomian negara terutama dalam perekonomian masyarakatnya.

### **3. Bentuk-Bentuk Bank Syariah**

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

- a. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

- b. Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau unit syariah.
- c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>31</sup>

#### 4. Produk Bank Syariah

Secara garis besar produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah menjadi tiga bagian besar, yaitu: produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*), produk jasa (*service*).<sup>32</sup>

- a. Produk penghimpunan dana (*funding*)
- b. Produk penyaluran dana (*financing*)
- c. Produk jasa (*service*)

Adapun yang masuk kategori penghimpunan dana (*funding*) adalah seperti tabungan, deposito, dan giro. Adapun bagian penyaluran dana (*financing*) yang memiliki hubungan kuat dengan pembiayaan ada ketentuan yang harus kita pahami. Menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008

---

<sup>31</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 62.

<sup>32</sup> Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, CV, 2016), cet. Ke-2, h. 26.

tentang perbankan syariah yang dimaksud dengan pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
- b. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiyah bittamlik*
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna*.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*.
- e. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, h. 27.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran umum BPRS Metro Madani Kc Unit Dua**

##### **1. Sejarah BPRS Metro Madani Kc Unit Dua**

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 mulai beroperasi tanggal 20 September 2005, didirikan berdasarkan Akta Anggaran Dasar notaries Hermazulia, SH di Bandar Lampung no. 1 tanggal 03 Maret 2005 yang di syahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi 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.

Saat ini PT. BPRS Metro Madani memiliki 4 (empat) kantor cabang, 1 (satu) Kantor Kas dan 1 (satu) Kantor Layanan Kas. Cabang pertama di Unit II Tulang Bawang sejak 14 Januari 2008, cabang kedua di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah sejak 1 November 2009, Cabang ketiga di Daya Asri Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat sejak 23 Juli 2012, Cabang keempat di Jatimulyo Kabupaten Lampung Selatan sejak 26 Agustus 2013 dan Kantor Kas Metro di 15a Kampus Kota

Metro sejak 01 Oktober 2011, serta Kantor Layanan Kas di RSU Muhammadiyah Metro sejak 15 Oktober 2012.

## **2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Kc Unit Dua**

### a. Visi

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

### b. Misi

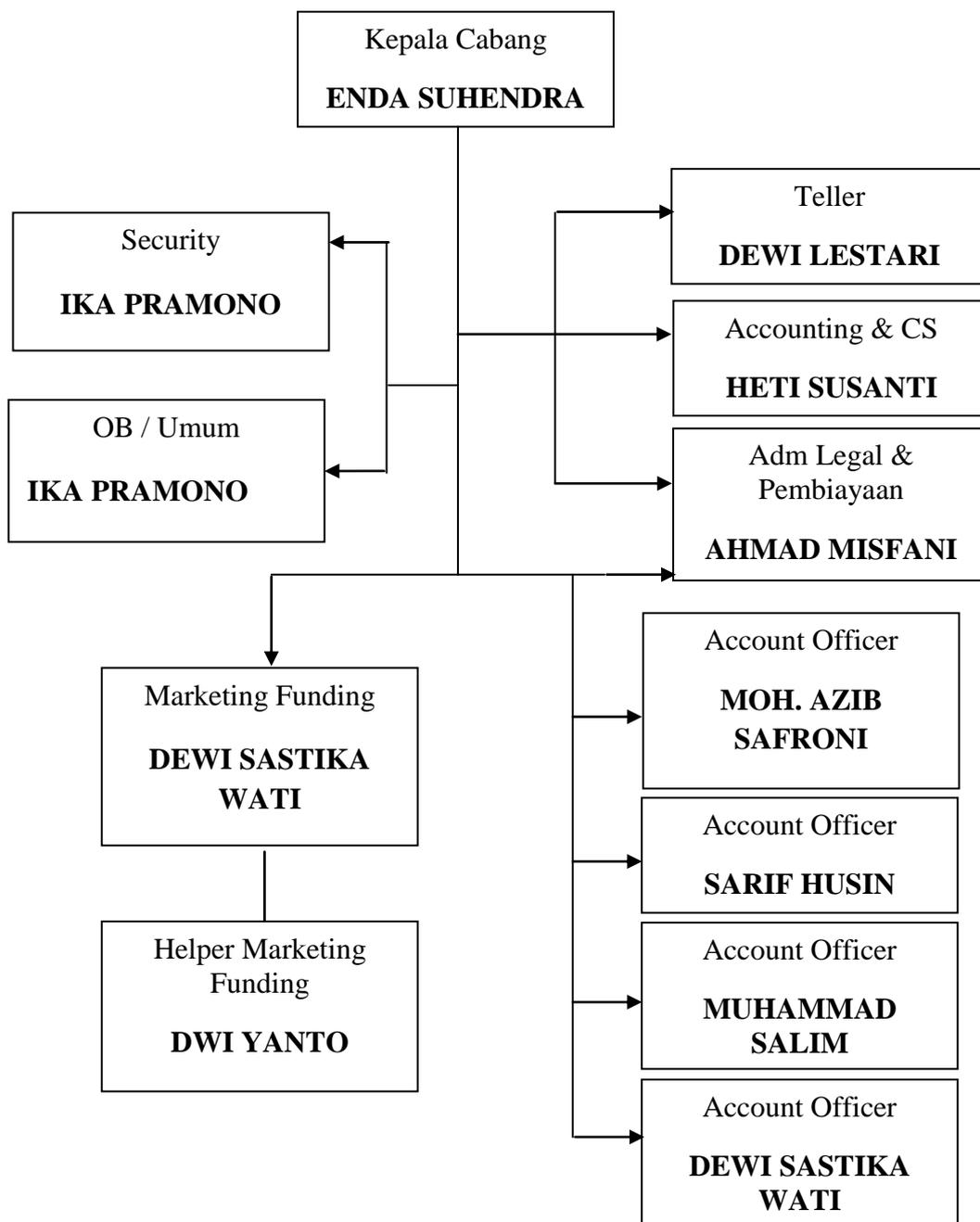
- 1) Menjalankan usaha Perbankan sesuai Syariah Islam yang sehat dan terpercaya.
- 2) Memberikan pelayanan terbaik dan profesional kepada nasabah, *share holder* dan karyawan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Dokumentasi Profil PT BPRS Metro Madani Unit Dua, dikutip tanggal 14 Februari 2017

### 3. Struktur organisasi BPRS Metro Madani Kc Unit Dua

**Gambar 3.1.**  
**Struktur Organisasi**  
**BPRS Metro Madani Unit Dua<sup>2</sup>**



<sup>2</sup> Dokumentasi Profil PT BPRS Metro Madani Unit Dua, dikutip tanggal 14 Februari 2017

## **B. Strategi Pelayanan Bprs Metro Madani Kc Unit Dua terhadap Kepuasan Nasabah**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan dari lokasi penelitian yaitu di kantor PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua<sup>3</sup>. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Enda Suhendra selaku Pimpinan pada PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua, Bahwasanya pelayanan itu sangatlah penting bagi Bank.<sup>4</sup>

Salah satu cara perusahaan bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positive bagi jumlah nasabah yang di dapatkan. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila perusahaan itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan. Selanjutnya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Dan juga nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya.

---

<sup>3</sup> Dokumentasi Profil PT BPRS Metro Madani Unit Dua, dikutip tanggal 14 Februari 2017

<sup>4</sup> Wawancara Kepada Bapak Enda Suhendra selaku Pimpinan BPRS Metro Madani Kc Unit Dua pada tanggal 14 Februari 2017

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti luas, yaitu satu kesatuan yang di tawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasanya disebut barang (goods) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut dengan jasa (service). Memberikan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar.

Strategi pelayanan yang mendasar yang dilakukan karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua adalah sebagai berikut:

1. Bersikap ramah

Setiap karyawan bank harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan nyaman ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. Dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah.

2. Komunikatif

Karyawan bank harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus di perhatikan karena karyawanberhadapan langsung kepada nasabah yang memiliki

karakteristik yang berbeda beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

3. Name Tag yang selalu diperlihatkan

Pada bagian ini merupakan hal yang kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan. Tujuan seorang karyawan bank memperlihatkan kartu identitas berupa name tag agar nasabah mengenali karyawan tersebut. Jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif, maka nasabah bisa melaporkan karyawan tersebut untuk mengevaluasi kinerjanya cukup dengan menyebutkan nama dari karyawan itu sendiri.<sup>5</sup>

Diantara ketiga strategi dasar tersebut ada tujuh strategi utama guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua diantaranya adalah :

1. Competence (Kompetensi) : Setiap karyawan bank dituntut untuk meningkatkan keahlian sesuai tugas yang berikan dan tuntutan profesi banker.
2. Trusted & Trust (Percaya dan Dipercaya) : Mengembangkan prilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

---

<sup>5</sup> Wawancara kepada ibu Heti selaku *customer service* BPRS Metro Madani Kc Unit Dua pada tanggal 10 Februari 2017

3. Contribution (Kontribusi) : Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal.
4. Honesty (Kejujuran) : perilaku yang harus ditanamkan oleh semua karyawan bank dan diaplikasikan di dunia pekerjaan. Pada BPRS Metro Madani Kc Unit Dua mengharamkan korupsi yang dilakukan oleh karyawannya.
5. Service Excellent (Pelayanan Prima) : memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah.
6. Social & Environment Care (Sosial dan peduli pada lingkungan) : memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan kerja sehingga menimbulkan kemajuan keseluruhan staff dan sosial.
7. Innovation (Perubahan) : Mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan dari nasabah.<sup>6</sup>

Untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan bank agar selalu didekati dan diingat oleh nasabahnya, program pelayanan terhadap nasabah yang harus diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah ke bank lain.

---

<sup>6</sup> Wawancara kepada ibu Heti selaku *customer service* BPRS Metro Madani Kc Unit Dua pada tanggal 10 Februari 2017

Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi. Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri, dalam hal ini bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama adalah faktor manusia (*customer service*) yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat, memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya. Kedua faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga kedua faktor pendukung diatas, saling menunjang satu sama lain.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Wawancara kepada ibu dewi sastika selaku *marketing funding* BPRS Metro Madani Kc Unit Dua pada tanggal 14 Februari 2017

Prilaku yang menunjukkan sikap pelayanan positif terhadap nasabah antara lain:<sup>8</sup>

1. Setiap nasabah harus dilayani dengan sebaik-baiknya

Pelayanan positif yang diberikan oleh karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua terhadap nasabah dengan cara memberikan pelayanan prima. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan membutuhkan kepercayaan terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Selain memeberikan rasa puas dan perhatian terhadap nasabah juga harus memperhatikan bagaimana cara merespon keinginan nasabah, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari nasabah. Hal tersebut merupakan strategi yang diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar dapat menimbulkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah untuk mempertahankan nasabah PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua.

2. Bersikap ramah ketika melayani nasabah

Strategi yang diterapkan pada PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua terkait bersikap ramah ketika melayani nasabah diantaranya melayani nasabah secara terhormat, melayani nasabah dengan sikap hormat yang ditunjukkan kepada setiap nasabah. Nasabah diperlakukan sebagai tamu istimewa yang harus diterima, dilayani, dihormati dan dipuaskan harapan dan kebutuhannya. Selain itu karyawan bank menyapa nasabah yang baru

---

<sup>8</sup> Wawancara kepada bapak Dwi yanto selaku *marketing funding* BPRS Metro Madani Kc Unit Dua pada tanggal 23 Februari 2017

datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat, mempersilahkan nasabah untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian. Serta mendengarkan semuka kebutuhan nasabah secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan nasabah. Bersikap sabar dalam memberikan pelayanan terkait informasi yang dibutuhkan nasabah, melayani nasabah dengan sungguh-sungguh.

### 3. Melayani nasabah secara konsisten

Strategi melayani nasabah secara konsisten yang diterapkan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua dalam menjalankan kegiatan pelayanannya karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Sehingga akan membuat nasabah merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab daari pihak karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi Bank dan akan menimbulkan nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal negatif tentaang bank, dan biasanya keburukan akan cepat berkembang dari pada kebaikan. Hal inilah yang perlu dihindari oleh karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua.

### 4. Ketika berbicara pandangan mata tertuju pada nasabah

Dalam hal ini karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua mengkonsentrasikan diri sepenuhnya kepada nasabah dan tidak melihat kearah lain, Sehingga membuat nasabah tersinggung. Maka pandangan

mata karyawan bank harus menatap nasabah dengan sungguh-sungguh dan menunjukkan etika berbicara yang baik. Agar nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

5. Memberi kesempatan berbicara kepada nasabah

Karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua selain menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah, juga memperhatikan nasabah dengan mendengarkan keinginan, ataupun keluhan nasabah dengan baik sehingga apa yang diinginkan nasabah dapat tersalurkan tanpa adanya mis komunikasi yang dapat menimbulkan kesalahpahaman.

6. Ekspresi wajah tersenyum ketika menyambut dan melayani nasabah

Karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua dalam melayani nasabahnya sangat memperhatikan ekspresi wajah tersenyum ketika menyambut dan melayani nasabah. Selain itu karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua juga melakukan kontak mata langsung dengan disertai senyum agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani nasabah. Karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua menghindari ekspresi wajah yang murung dengan mata menatap kebawah atau suatu benda yang akan menimbulkan ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan bank.

7. Menawarkan bantuan kepada nasabah tanpa menunggu diminta

Karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua ketika memberikan pelayanannya sangat memperhatikan nasabahnya misalnya,

ketika nasabahnya kurang mengetahui atau kurang memahami informasi yang dibutuhkan maka tanpa diminta karyawan bank akan memberikan pemahaman informasi tersebut tanpa nasabah meminta.

#### 8. Santai dan sopan ketika melayani nasabah

Karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua dalam melayani nasabahnya dengan berbicara terhadap nasabahnya harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele. Selain itu karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua menghindari pembicaraan mengenai hal-hal yang bukan pokok permasalahan dan menghindari pembicaraan yang menyinggung nasabah.

#### 9. Membuat nasabah merasa diistimewakan, contohnya dengan menggunakan dan menyebut namanya

Karyawan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua dalam melayani nasabahnya pertama dengan menanyakan nama nasabahnya sehingga saat berkomunikasi dapat menciptakan kedekatan antara pihak bank dan nasabah. Mekanisme ini akan membuat nasabah merasa nyaman terhadap pelayanan bank.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam rangka membantu pelanggan dalam mencapai tujuannya. Pelayanan terhadap pelanggan bank atau sering diistilahkan nasabah akan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginannya.<sup>9</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari suatu pelayanan, dan hal ini dapat mempengaruhi pelanggan untuk terus melakukan transaksi.

---

<sup>9</sup> Wawancara Bapak Enda Suhendra selaku kepala cabang, 23 Maret 2017, pukul 10.00

Kepuasan pelanggan sulit untuk diukur dan hanya pelanggan sendiri yang dapat merasakan kesulitan antara harapan dengan kenyataan.

Jasa pelayanan yang baik dan memuaskan sangat diharapkan oleh masyarakat, biasanya mereka melakukan kontrol kualitas pelayanan dengan membandingkan harapannya dengan pengalaman yang mereka alami. Nasabah akan mempunyai kenangan atau pengalaman yang tidak dapat dihilangkan begitu saja, yang akan memberikan dampak pada siklus selanjutnya. Untuk itu diperlukan sikap kehati-hatian dalam memberikan layanan supaya tercipta kualitas pelayanan yang baik. Dalam proses pelayanan terjadi dua kepentingan antara nasabah dengan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua, kedua kepentingan tersebut mempunyai posisi tawar menawar yang pada akhirnya diharapkan mampu memberikan nilai positif bagi kedua belah pihak.<sup>10</sup>

Pada PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua nasabah bulan Januari 2016 sampai dengan Desember 2016 selalu mengalami peningkatan. Terbukti jumlah nasabah sudah mencapai sekitar 3.200 nasabah. Bukti kepuasan nasabah adalah dengan melihat perkembangan nasabah yang setiap bulannya selalu meningkat.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Wawancara kepada ibu Heti selaku *customer service* BPRS Metro Madani Kc Unit Dua pada tanggal 10 Februari 2017

<sup>11</sup> Wawancara Bapak Enda Suhendra selaku kepala cabang, 23 Maret 2017, pukul 10.30

**Tabel 3.1**  
**Perkembangan Nasabah Tahun 2016<sup>12</sup>**

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	121 orang
2	Februari	212 orang
3	Maret	338 orang
4	April	463 orang
5	Mei	540 orang
6	Juni	678 orang
7	Juli	763 orang
8	Agustus	790 orang
9	September	881 orang
10	Oktober	923 orang
11	Novemver	969 orang
12	Desember	1023 orang

Perkembangan nasabah pada PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua pada tahun 2016 dari bulan januari berawal dari 121 nasabah. Sudah lumayan banyak nasabahnya karna setiap tahunya mengalami peningkatan hingga 1023 nasabah. perkembangan nasabah cukup baik selalu mengalami peningkatan ini merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua.<sup>13</sup>

Pelayanan berbasis SOP (standar operasional prosedur) pada PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua, dengan sistem pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur dan fungsi Sudah terealisasi dan berjalan baik. Dengan adanya standar operasioanal prosedur dan sistem manajemen yang dikelola dengan baik maka dapat menjalankan fungsi-fungsi merencanakan, mengorganisasi, mengerakkan, dan pengawasi kegiatan pelaksanaan pelayanan

<sup>12</sup> Dokumentasi PT BPRS Metro Madani Unit Dua, dikutip tanggal 8 Maret 2017

<sup>13</sup> Wawancara Bapak Enda Suhendra selaku kepala cabang, 23 Maret 2017, pukul 10.30

terhadap customer service, teller, satpam. Sehingga terlaksana pelaksanaan pelayanan kepada nasabah dengan aman, lancar, tertib dan teratur.

Ketika peneliti melakukan wawancara dengan nasabah PT. BPRS Metro Madani Kc Unit Dua yang bernama bapak Sutrisno dan ibu Marsini mengenai seberapa puas nasabah tersebut tentang pelayanan yang diberikan, beliau mengatakan sebagai berikut :

Wawancara dengan bapak sutrisno Pada dasarnya pelayanan yang diberikan cukup lumayan dan bapak Sutrisno merasa puas, memberikan staf pelayanan dari staf bank secara baik yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun. Serta karyawannya mampu menguasai sistem dan prosedur pelayanan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu melayani dengan cepat.<sup>14</sup>

Ibu Marsini mengatakan bahwa kemampuan para karyawan dalam mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah cukup baik mereka mampu menangani keluhan, serta tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan nasabah. Sehingga ibu Marsini merasa puas dengan sikap para karyawan yang selalu memberikan yang terbaik.<sup>15</sup>

Wawancara dengan Bapak Agus selaku nasabah beliau mengatakan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapannya satpam yang selalu tersenyum ramah saat membuka pintu dalam menyambut nasabah, *teller* yang cepat dalam melayani transaksi pada saat menabung, sehingga beliau senang

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Nasabah Bapak Sutrisno di kantor PT.BPRS Metro Madani pada rabu 22 Februari 2017

<sup>15</sup> Wawancara dengan Nasabah ibu Marsini di kantor PT.BPRS Metro Madani pada rabu 22 Februari 2017

menabung pada PT.BPRS Metro Madani karena pelayanan yang diberikan sudah maksimal.<sup>16</sup>

Wawancara dengan Ibu Surtini beliau mengatakan bahwa selama menabung hampir 1 tahun pada PT.BPRS Metro Madani Kc Unit Dua diperlakukan sangat baik dengan para karyawannya yang ramah-ramah dan cepat saat melayani tabungannya.<sup>17</sup>

Wawancara dengan Bapak Dedi, menurutnya karyawan PT.BPRS Metro Madani Kc Unit Dua sudah memberikan pelayanan yang baik, karyawan terlihat sopan dengan pakaian yang rapi, tata bicara yang santun, memberikan informasi mengenai produk juga dengan sabar.<sup>18</sup>

Wawancara dengan Ibu Irma, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan selama beliau menabung di PT.BPRS Metro Madani Kc Unit Dua tidak ada masalah.<sup>19</sup>

Wawancara dengan bapak Jaini selaku nasabah tabungan haji, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan para karyawan sudah sangat baik dilihat pada saat melayani nasabah dengan ramah serta memberikan informasi

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Nasabah Bapak Agus di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 16 Maret 2017

<sup>17</sup> Wawancara dengan Nasabah Ibu Surtini di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 16 Maret 2017

<sup>18</sup> Wawancara dengan Nasabah Pak Dedi di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 16 Maret 2017

<sup>19</sup> Wawancara dengan Nasabah Ibu Irma di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 22 Maret 2017

kepada calon jemaah haji untuk memenuhi kebutuhan biaya setor awal sampai dengan proses terakhir pemberangkatan.<sup>20</sup>

Wawancara dengan bapak panut selaku nasabah pembiayaan, beliau mengatakan bahwa sikap karyawan sudah sangat baik, misalnya dalam proses akad, sampai pencairan dana para karyawan sangat peduli dan sabar, namun lebih ditingkatkan lagi kinerjanya supaya lebih baik.<sup>21</sup>

Ibu Dewi mengatakan bahwa kemampuan para karyawan dalam mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah cukup baik mereka mampu menangani keluhan, serta tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan nasabah. Sehingga Ibu Dewi merasa puas dengan sikap para karyawan yang selalu memberikan yang terbaik.<sup>22</sup>

Berdasarkan penelitian dan pengamatan strategi pelayanan BPRS Metro Madani Kc Unit Dua peneliti mencoba membuat analisis mengenai strategi pelayanan tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa dari ketiga strategi dasar dan tujuh strategi utama pelayanan BPRS Metro Madani Kc Unit Dua sudah terlaksana dengan baik. Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BPRS Metro Madani Kc Unit Dua yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Oleh karena itu, maka BPRS Metro Madani Kc Unit Dua patut

---

<sup>20</sup>Wawancara dengan Nasabah Bapak Jaini di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 22 Maret 2017

<sup>21</sup>Wawancara dengan Nasabah bapak panut di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 27 Maret 2017

<sup>22</sup>Wawancara dengan Nasabah Ibu Dewi di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 29 Maret 2017

mempertahakan segala prestasi yang telah dicapai baik secara tertulis maupun tidak tertulis, sebagai bank yang berlandaskan syariat islam yang selalu meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang nyaman serta penyediaan produk jasa perbankan yang lengkap. Sesuai dengan ajaran syariah dan tetap tidak bertentangan dengan peraturan pemerintahan. Memperhatikan para nasabahnya dengan cara membangun komunikasi yang baik antara pihak perusahaan kepada nasabahnya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi pelayanan PT.BPRS Metro Madani Kc Unit Dua terhadap kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwa Strategi PT.BPRS Metro Madani Kc Unit Dua dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas di bank harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperlihatkan. Sedangkan stretegi pelayanan utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli lingkungan dan yang terakhir inovasi.

#### **B. Saran**

Untuk PT.BPRS Metro Madani Kc Unit Dua lebih dimaksimalkan lagi pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Abdurrahmat Fathoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Agus Sucipto. *Studi Kelayakan Bisnis*. Malang: UN-Maliki Press, 2011.
- Andri Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- Edi Kusnadi. *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*. Jakarta Timur dan Metro: Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008.
- Heri Sudarsono. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2013. Cet ke-2.
- IBI. *Memahami Bisnis Bank modul Sertifikasi Tingkat I*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Irham Fahmi. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2016. Cet ke-2.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta. Rajawali Pres, 2010.
- . *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014. Cet Ke 10.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persabda, 2014.
- Lexy J Moleong. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2012
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Moh, Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988
- Pandji Anoraga. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000. cet ke -2.

- Rizal Yaya. dkk.. *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013. cet. Ke-18.
- Sumadi Suryabrata. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sutrisno Hadi. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1984.
- Vinna Sri Yuniarti. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Winardi. *Entrepreneur & Entrepreneurship*. Jakarta: Kencana, 2004
- Zainuddin Ali. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**PERUBAHAN REDAKSI JUDUL / LOKASI PENELITIAN**

: Istimewa

: -

: Perubahan Persetujuan Redaksi Judul/Lokasi Penelitian

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Di-

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka saudara/saudari:

Nama : Lina Sari

Npm : 14122978

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Prodi : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

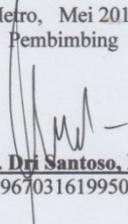
Judul : STRATEGI PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT BPRS METRO MADANI  
KC UNIT DUA

Telah kami setuju perubahan judul menjadi : STRATEGI PELAYANAN  
PT BPRS METRO MADANI KC UNIT DUA TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan trima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Metro, Mei 2017  
Pembimbing

  
**Drs. Dri Santoso, MH**  
NIP. 196703161995031001

## **OUTLINE**

### **STRATEGI PELAYANAN PT BPRS METRO MADANI KC UNIT DUA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**HALAMAN DEPAN**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**HALAMAN KATA PENGANTAR**

**HALAMAN DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Dan Manfaat
- D. Metode Penelitian
- E. Sistematika Pembahasan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Strategi Pelayanan
  - 1. Pengertian Strategi
  - 2. Pengertian Pelayanan
  - 3. Standar Layanan Perbankan
  - 4. Bentuk Pelayanan

- B. Kepuasan Nasabah
- C. Bank Syariah
  - 1. Pengertian Bank Syariah
  - 2. Fungsi Bank syariah
  - 3. Bentuk – Bentuk Bank Syariah
  - 4. Produk Bank syariah

### **BAB III PEMBAHASAN**

- A. Gambaran umum BPRS Metro Madani Kc Unit Dua
  - 1. Sejarah BPRS Metro Madani Kc Unit Dua
  - 2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Kc Unit Dua
  - 3. Struktur organisasi BPRS Metro Madani Kc Unit Dua
- B. Strategi Pelayanan PT BPRS Metro Madani Kc Unit Dua terhadap kepuasan nasabah

### **BAB IV PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Pembimbing,

Penulis,

**Drs. Dri Santoso, MH**  
NIP. 196703161995031001

**Lina Sari**  
NPM 12122978

## **ALAT PENGUMPULAN DATA**

### **STRATEGI PELAYANAN PT BPRS METRO MADANI KC UNIT DUA TERHADAP KEPUASAN NASABAH.**

#### **A. Wawancara**

1. Apakah arti dari pelayanan itu sendiri?
2. Seberapa pentingkah sebuah pelayanan kepada tiap nasabah?
3. Bagaimana strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah di kantor PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Tulang Bawang?
4. Bagaimana sikap dalam menghadapi nasabah yang datang ke kantor PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Tulang Bawang ini?
5. Seperti apakah pelayanan yang baik itu sendiri?
6. Apakah pelayanan di kantor PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Tulang Bawang ini sudah sangat baik dan apakah nasabah sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan?

#### **B. Dokumentasi**

1. Bagaimana profil PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Tulang Bawang?
2. Visi dan Misi PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Tulang Bawang?
3. Bagaimana struktur Organisasi PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Tulang Bawang?



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-158a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth:

Drs. Dri Santoso, MH

di - Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Lina Sari  
NPM : 14122978  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
Judul : Strategi Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bpr Syariah Metro Madani Kc. Unit li

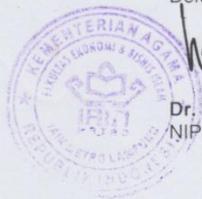
Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir. Pembimbing mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir mahasiswa.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
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 Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,



*[Signature]*  
Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.  
NIP. 197209232000032002



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



**SURAT KETERANGAN TELAH MENGIKUTI PRAKERIN**

**Nomor : 136/04/BPRS MM/KC TUBA/VII/2017**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Enda Suhendra

Jabatan : Plt. Kepala Cabang PT. BPRS Metro Madani KC Tulang Bawang

Dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut, berdasarkan Persetujuan Memo Direksi PT. BPRS Metro Madani, yang dalam hal ini berwenang bertindak untuk dan atas nama PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Tulang Bawang yang berkedudukan dan berkantor di Jl. Lintas Timur Unit II Banjar Agung Kab. Tulang Bawang, dengan ini memberikan keterangan berupa telah dilaksanakannya prakerin PPL (Praktik Pengalaman Lapangan), atas nama :

Nama : LINA SARI

Universitas : IAIN Metro

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : D III Perbankan Syariah

Masa Prakerin : 25 Januari 2017 sampai dengan 25 April 2017

Demikian surat ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulang Bawang, 13 Juli 2017

PT. BPRS SYARIAH  
METRO MADANI  
Kantor Cabang Tulang Bawang  
*Enda Suhendra*  
**Enda Suhendra**  
Plt. Kacab Tuba

Kantor Pusat : Jl. Diponegoro No.5 Metro Pusat, Kota Metro-Lampung Telp.0725-44365 Facs.0725-49669  
e-mail : bprsmetroadani@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/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 REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-Mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : lina Sari  
NPM : 14122978

Fakultas/Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
Semester/TA : VI/ 2017

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	TandaTangan
	Jumat 31/05/2017	membahas mengenai latar belakang masalah yang harus di tambah in	
	Rabu 07/06/2017	Acc. sub. 1.!!	

Mengetahui,

Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

**Drs. Dri Santoso, MH**  
NIP. 196703161995031001

**Lina Sari**  
NPM .14122978







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.pustaka.metrouniv.ac.id; e-mail: pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-884/In.28/S/OT.01/07/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : LINA SARI  
NPM : 14122978  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 14122978.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 13 Juni 2017  
Kepala Perpustakaan



*[Handwritten Signature]*  
Drs. Mokhtadi Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001

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 antara nasabah 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 objek 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 (*Musta'jir*) 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 perhiasan atau barang lain yang terbuat dari emas. Nasabah cukup membayar biaya sewatempat penyimpanan emas tersebut di BPRS Metro Madani.

### PERSYARATAN :

1. Identitas diri (KTP) yang masih berlaku
2. Jaminan berupa emas 19 karat

### 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. 4.800,-/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  
t  
i  
o  
n



### KANTOR PUSAT

Jl. Diponegoro No. 5 Metro Pusat, Kota Metro - Lampung  
Telp. : 0725 - 44365 Facs. : 0725 - 49669  
e-mail : bprs\_metromadani@yahoo.co.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. K. Hajar Dewantara 15a Kampus,  
Kota Metro - Lampung  
Telp. 0725-45332

### LAYANAN KAS

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

# 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 profesional 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 memperniagakan 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).
- BPRS Metro Madani bekerjasama dengan Bank Umum Syariah yang on line dengan siskohat Depag, sehingga memberikan kepastian memperoleh porsi keberangkatan haji setelah terpenuhi saldo sejumlah Setorannya.
- Untuk mendapatkan seat dapat diproses melalui BPRS Metro Madani baik secara langsung maupun program talangan 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

### 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.

#### 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

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

## RIWAYAT HIDUP



Lina Sari dilahirkan di desa Kagungan Dalam pada tanggal 25 februari 1996, anak pertama dari bapak Purwadi dan ibu Mujiati.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di SDN 1 Kagungan Dalam kecamatan Menggala kabupaten Tulang Bawang dan selesai pada tahun 2008, kemudian melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Tulang Bawang Tengah dan selesai pada tahun 2011. Sedangkan pendidikan menengah atas di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tulang Bawang Tengah dan selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Diploma III Perbankan Syariah dimulai pada semester 1 tahun angkatan 2014/2015.