

**TUGAS AKHIR**

**STRATEGI PELAYANAN BANK PEMBIAYAAN RAKYAT  
SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG UNIT DUA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**OLEH:  
TIKA NURHALIMAH  
NPM. 1602080083**



**Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
TAHUN 1441 H/ 2019 M**

**STRATEGI PELAYANAN BANK PEMBIAYAAN RAKYAT  
SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG UNIT DUA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat  
Memperoleh gelar Ahli Madya (Amd)

Oleh:

TIKA NURHALIMAH  
NPM. 1602080083

Pembimbing : Liberty, S.E., M.A

Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
TAHUN 1440/2019**

## **PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Judul Tugas Akhir : STRATEGI PELAYANAN BANK PEMBIAYAAN  
RAKYAT SYARIAH METRO MADANI KANTOR  
CABANG UNIT DUA TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH

Nama : Tika Nurhalimah  
Npm : 1602080083  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah disetujui untuk dimunaqosyahkan Fakultas dan Bisnis Islam Institut  
Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro 2019  
Pembimbing I



**Liberty, S.E., M.A**  
NIP. 19740824 200003 2002



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.metrouniv.ac.id;E-mail: isainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

No: 3541/In. 28.3/D/PP-00.9/12/2019

Judul Tugas Akhir: STRATEGI PELAYANAN BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG UNIT DUA TERHADAP KEPUASAN NASABAH, disusun Oleh: TIKA NURHALIMAH, NPM: 1602080083, Program: D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/28 Oktober 2019, di Kampus II (E.6.1.3).

**TIM PENGUJI :**

Ketua : Liberty, SE, MA

(.....)

Penguji I : Zumaroh, M.E.Sy

(.....)

Penguji II : M. Hanafi Zuardi, S.H.I.,M.S.I

(.....)

Sekretaris : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

(.....)



Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
NIP. 19720923 200003 2 002

**ABSTRAK**  
**STRATEGI PELAYANAN BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH**  
**METRO MADANI KANTOR CABANG UNIT DUA TERHADAP**  
**KEPUASAN NASABAH**

**OLEH :**  
**TIKA NURHALIMAH**  
**NPM. 1602080083**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan salah satu bidang perbankan yang mulai menerapkan sistem ekonomi syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah yang pola operasinya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah muslim. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah syariah secara luas dikenal sebagai sistem perbankan bagi hasil atau sistem perbankan Islam. Yang pertama yaitu menghindari riba, dan yang kedua yaitu mengamalkan prinsip-prinsip syariah dalam perbankan khususnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah untuk tujuan kemaslahatan. Persaingan yang sangat ketat dalam dunia bisnis jasa perbankan telah memaksa para perusahaan jasa perbankan untuk bersaing mendapatkan hati para nasabah, Setiap bank ingin mempertahankan keberadaannya dinasabah akan bertahan dan memperluas pangsa pasar. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua menyiapkan staf karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yaitu karyawan bank yang memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan nasabahnya. Oleh karena itu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Unit Dua membuat strategi khusus agar nasabah merasa puas sehingga berpengaruh dengan jumlah nasabah karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis 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 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang 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, kejujuran, pelayanan prima dan peduli pada lingkungan perubahan.

Kata kunci : Standar Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

## ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tika Nurhalimah  
Npm : 1602080083  
Prodi : D3 Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 28 Oktober 2019  
Yang menyatakan



**Tika Nurhalimah**  
**NPM. 1602080083**

## MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ  
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا  
تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya : “Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”Qs. An-Nahl (91)

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah* 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. Kedua orang tua saya (Bapak Tatang dan Alm. Ibu Titin) teruntuk bapak yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, memberikan doa dan dukungannya selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Kakak ku dan Adikku tersayang yang selalu memberikan motivasi untuk menjadi sosok adik yang sopan dan patuh kepada kakak nya dan sosok kakak yang menjadi tuntutan adiknya.
3. Sahabat-sahabatku yang tersayang Licia, Maida Ambarwati, dan Nurhandayani yang selalu mendukung dan mendoakan, menemani hari-hari ku dan memberikan semangat.
4. Untuk teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2016 terutama kelas B yang selalu memberikan semangat sehingga Tugas Akhir saya dapat selesai sesuai harapan.
5. Pembimbing Tugas Akhir (Ibu Liberty, S.E., M.A) yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir saya dengan lancar.
6. Untuk teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2016 terutama kelas B yang selalu memberikan semangat sehingga Tugas Akhir saya dapat selesai sesuai harapan.
7. Dosen-dosen IAIN METRO khususnya dosen Jurusan D3 Perbankan Syariah.
8. Almamater tercinta yang selalu saya banggakan, IAIN METRO.



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan kasih karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Tujuan penulisan tugas akhir ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

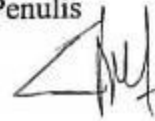
1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M. Ag Selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. WidhiyaNinsiana, M. Hum Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Liberty, S.E., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak dan Ibu Dosen, para Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Patlas Bruri Selaku Pimpinan BPRS MetroMadani Kc Unit Dua yang telah memberikan izin untuk penelitian sehingga melancarkan peneliti dalam mengumpulkan data.
6. Almamater tercinta IAIN Metro yang selalu ku banggakan tempatku menimba ilmu pengetahuan dan memperbanyak teman untuk menjalin silaturahmi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk membantu menyempurnakan penulisan tugas akhir ini. Peneliti berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk pembaca mengenai Strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Metro, 28 Oktober 2019

Penulis



**Tika Nurhalimah**

NPM. 1602080083

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ORSINILITAS 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 LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Metode Penelitian .....	5
E. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Strategi Pelayanan.....	11
1. Pengertian Strategi Pelayanan .....	11
2. Standar Layanan Perbankan.....	14
3. Bentuk Pelayanan .....	21
B. Kepuasan Nasabah.....	25
C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah .....	30
1. Pengertian Bank pembiayaan Rakyat Syariah .....	30
2. Pembiayaan .....	31
3. Fungsi Pembiayaan .....	32
4. Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.....	34

<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran umum Bank Pembiayaan Metro Madani Kantor	
Cabang Unit Dua .....	35
1. Sejarah Singkat Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani	35
2. Visi dan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro	
Madani Kantor Cabang Tulang Bawang .....	36
B. Strategi Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro	
Madani Kantor Cabang Unit Dua terhadap	
Kepuasan Nasabah .....	37
 <b>BAB IV PENUTUP .....</b>	 <b>50</b>
a. Kesimpulan .....	50
b. Saran .....	50

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang di perjanjikan. Konsep dasar bank syariah di dasarkan pada al-quran dan hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Quran dan hadis Rasulullah SAW.<sup>1</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>2</sup>

Didalam pihak perbankan sangat membutuhkan kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan dapat berjalan terus. Untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara baik dan maksimal dari segi pelayanannya. Karena kepuasan nasabah merupakan hal yang strategis dan sangat penting.

---

<sup>1</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 29

<sup>2</sup>Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2014), 21

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 akan menciptakan loyalitas pelanggan/nasabah.<sup>3</sup>

Salah satu masalah yang menjadi perhatian bagi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua adalah kualitas pelayanan yang kurang memberikan kenyamanan untuk nasabah. Dengan adanya hal ini Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua membutuhkan strategi dalam meningkatkan pelayanan yang baik untuk memuaskan nasabah, strategi yang dibutuhkan oleh Bank untuk memuaskan nasabah adalah berusaha mengedukasi nasabah agar mereka benar-benar bisa memahami pasar dengan menggunakan produk/jasa berusaha meningkatkan resensi nasabah melalui pemahaman atas faktor-faktor yang menyebabkan nasabah beralih.

Proses pelayanan terhadap nasabah sangat lah penting menjadi faktor pendukung dalam strategi pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua terhadap kepuasan nasabah dengan adanya rasa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang di terima. Dapat dilihat dari faktor-faktor pelayanan yang di berikan oleh pihak Bank Pembiayaan Rakyat

---

<sup>3</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), 200.

Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua kepada nasabah seperti pelayanan *teller*, *customer servis*, dan pelayanan *marketing*. Jika pihak perbankan memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para nasabahnya, maka nasabah akan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dan merasa lebih puas sehingga nasabah akan tetap memakai jasa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua.

Dalam hal ini pelayanan adalah hal paling utama yang di prioritaskan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua memeberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak bank. Berikut ini adalah tabel peningkatan jumlah pertahunnya dalam Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua

**Tabel**  
**Perkembangan Nasabah Tahun 2017<sup>4</sup>**

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	311 orang
2	Februari	313 orang
3	Maret	319 orang
4	April	321 orang
5	Mei	323 orang
6	Juni	328 orang
7	Juli	333 orang
8	Agustus	338 orang
9	September	338 orang
10	Oktober	339 orang
11	November	340 orang
12	Desember	344 orang

---

<sup>4</sup>Dokumentasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua, dikutip tanggal 9 maret 2019

Perkembangan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua pada tahun 2017 dari bulan Januari berawal dari 311 nasabah. Setiap tahunnya mengalami peningkatan hingga 344 nasabah. Perkembangan nasabah cukup baik selalu mengalami peningkatan ini merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul “**Strategi Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua terhadap kepuasan nasabah**”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Dari latar belakang tersebut maka peneliti merumuskan masalah menyimpulkan pertanyaan dalam penelitian yaitu bagaimana strategi pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua terhadap kepuasan nasabah?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yaitu sesuatu yang akan dicapai atau di tuju dalam sebuah penelitian yang akan di lakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua terhadap kepuasan nasabah.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank.

b. Bagi Pihak Bank

Untuk memberikan masukan evaluasi dan pemikiran bagi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua khususnya dalam hal yang berhubungan dengan 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 adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu, suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai sesuatu kasus.<sup>5</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua.

---

<sup>5</sup>Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 96

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.<sup>6</sup> Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Sedangkan pengertian kualitatif menurut *Denzin* dan *Licolln* , kualitatif menyiratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur dari sisi kualitas , jumlah, intensitas, atau frekuensinya.<sup>7</sup> Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifar-sifat populasi atau saerah tertentu.<sup>8</sup> Dalam hal ini peneliti bermaksud memberikan deskripsi mengenai Strategi Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua terhadap kepuasan nasabah.

## 3. Sumber Data

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

### a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>9</sup> Dalam

---

<sup>6</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), 34-35

<sup>7</sup> *Ibid*, 33

<sup>8</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 75

<sup>9</sup> Burhan bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 132.

penelitian ini sumber data primer yang digunakan adalah wawancara langsung dengan Bapak Patlas Bruri Nugroho selaku kepala cabang dan ibu Heti selaku *customer service* serta beberapa nasabah dan data-data yang diperoleh dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang di peroleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Yang menjadi sumber data penelitian ini adalah buku-buku yang membantu tentang pelayanan dan kepuasan nasabah seperti M-Nur Riyanto dengan judul *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*.

#### 4. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan sumber data yang dihasilkan saat penelitian. Beberapa tehnik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu :

a. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*)

wawancara.<sup>10</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>11</sup> Metode ini ditunjukkan kepada Bapak Patlas Brurori Nugroho pimpinan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua. Heti Susanti Selaku Customer Servis serta beberapa nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku-buku dan brosur.

## 5. Tehnik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian. Hal ini karena dengan analisis, data tersebut dapat diberi makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Sebelum sampai pada tahapan analisis, peneliti harus melakukan pengolahan data yang

---

<sup>10</sup>*Ibid*, 136

<sup>11</sup>Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis* (Jakarta Timur dan Metro: Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008), 97.

telah terkumpul. Proses yang mencari dan menyusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.<sup>12</sup>

Peneliti menggunakan cara berfikir induktif. Cara berfikir induktif adalah cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus, yang mempunyai sifat umum sehingga peneliti mencari data atau fakta yang terjadi di dalam Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Tulang Bawang.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

#### **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.

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

Dalam bab ini berisi tentang pengertian strategi pelayanan, pengertian bank pembiayaan rakyat syariah, dan teori kepuasan nasabah.

---

<sup>12</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 335

**BAB III PEMBAHASAN**

Dalam bab ini tentang gambaran umum dan sejarah berdirinya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani, struktur organisasi dan struktur kepengurusan, berisi tentang strategi pelayanan.

**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 Pelayanan**

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>1</sup> Sedangkan pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>2</sup>

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegrasi 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 persiapkan baik, namun sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang

---

<sup>1</sup>Pandji Anoraga, *manajemen Bisnis* (Jakarta: PT rineka Cipta, 2000), 339

<sup>2</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, CV, 2012), 211

diterimanya lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan dipersepsikan buruk.<sup>3</sup>

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

Macam-macam Strategi adalah sebagai berikut:

a. Strategi pemimpin pasar (*market leader*)

Pemimpin pasar adalah perusahaan yang diakui oleh industri 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 penantang pasar (*market challenger*)

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

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9



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.

Adapun Macam-macam pelayanan yaitu :

- 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.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surah AL-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ  
 بِتَّآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ



Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

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.

## **2. Standar Layanan Perbankan**

Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat sering dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Secara umum standar layanan perbankan yang harus dipenuhi, yaitu :

### **a. Standar penampilan layanan 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. Dalam pelayanan prima (*service excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan. Standar penampilan

petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan, meningkat pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan. Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga dan harus tetap dipertahankan/dijaga. Standar dapat diartikan sebagai suatu “ukuran” yang disepakati, sedangkan penampilan pribadi petugas mempunyai pengertian sebagai penampilan (*performance*) dan diri seseorang dan merupakan cerminan organisasi atau perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pihak lain. Secara umum penampilan prima yang dapat ditampilkan oleh pegawai bank, antara lain:<sup>4</sup>

- 1) Wajar yaitu bersikap ramah, bertindak wajar, atau tidak dibuat-buat, disertai dengan intonasi suara yang baik;
- 2) Dalam hal berpakaian harus selalu 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 terimakasih;
- 4) Selalu 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* di depan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel;

---

<sup>4</sup>IBI, *Memahami Bisnis Bank Modul Sertifikat Tingkat 1*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 190-191.

- 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 mendapatkan 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

Ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang 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 karna berkaitan dengan pihak internal dan eksternal sehingga dapat mencapai kondisi yang memuaskan kedua belah pihak. Manfaat yang aka diperoleh antara lain:<sup>5</sup>

- 1) Menciptakan lingkungan kerja yang bersih, higienis, aman, dan menyenangkan bagi semua orang;
- 2) Meningkatkan semangat dan moralitas karyawan bank;

---

<sup>5</sup>*Ibid*, 192-193

- 3) Meminimalisasi pemborosan, yaitu dengan mengurangi kegiatan, seperti mencari-cari alat peralatan kerja, mempermudah gerak kerja, dan mengurangi kelelahan karna harus mencari berkas dan dokumen;
  - 4) Membantu karyawan 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;
  - 7) Memperjelas jalur kerja guna meningkatkan kualitas kerja, meminialisasi 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 pelayanan 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 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>6</sup>

---

<sup>6</sup>*Ibid*, 194

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

3) Permintaan maaf (*opology*)

Permintaan maaf merupakan 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 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 penanganan keluhan karna dapat menurunkan aktivitas obrolan dari mulut kemulut secara negatif (*word-of-mouth*).

5) Perhatian (*attentiveness*)

Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karna tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah konstruksi 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 ditentukan. Standardisasi penyelesaian



pengaduan nasabah ini merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen berhubungan dengan bank. Untuk menyelesaikan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

### **3. Bentuk Pelayanan**

#### **a. Layanan dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dikatakan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugas 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>7</sup>

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. Artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil 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

---

<sup>7</sup>A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Akstra, 2006), 191

- 4) Meskipun 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 prang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

b. Layanan melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang 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 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 sistem tulisan terdiri atas dua golongan:<sup>8</sup>

1) Petunjuk berbentuk tulisan atau gambar sket/tanda

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

- a) Petunjuk lantai bagi tempat kerja bertingkat. Berisi keterangan unit-unit kerja apasaja yang menempati lantai yang bersangkutan.

---

<sup>8</sup>*Ibid*, 191-192.

- 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 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 luare gedung :

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

Tujuan utama petunjuk-petunjuk tersebut ialah:<sup>9</sup>

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

## 2) Reaksi berbentuk tulisan

Pada dasarnya semua orang yang mengetengahkan suatu masalah kepada orang atau badan, menginginkan ada tanggapan

---

<sup>9</sup>*ibid*, 193

atas masalah yang diutarakan itu. Meskipun tanggapan yang diharap hanya berupa ucapan terimakasih, 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) atukah 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 kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering 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 kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan 3 hal penting seperti berikut:<sup>10</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.

## **B. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah/konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang telah ia terima dan harapannya. Seorang pelanggan jika ia puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama.<sup>11</sup> Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

Kepuasan dibagi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang diperoleh dan atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.

---

<sup>10</sup>*Ibid*, 195-196

<sup>11</sup>Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis* (Malang: UN-Maliki Press, 2011), 60

*Wells* dan *Prensky* menulis “Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen setelah menggunakan sebuah produk atau jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan produk atau jasa menyenangkan hati”.<sup>12</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 barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.<sup>13</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 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.

---

<sup>12</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi, 2016),

<sup>13</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persabda, 2014), 263

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>14</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>15</sup> Terciptanya kepuasan nasabah atau konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

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 dua 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>14</sup>*Ibid*, 264

<sup>15</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar* (Bandung: Alfabeta,2012), 193

- 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
  - c. Merasa dihormati/dihargai
  - d. Merasa senang dan puas

Kepuasan nasabah juga 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. Akhirnya kepuasan pelanggan ini akan menciptakan loyalitas pelanggan/nasabah. Faktor lainnya adalah rintangan pengalihan dan keluhan pelanggan.

Namun nasabah pun seringkali tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan nasabah:<sup>16</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 tidak atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, misalkan *lay out* gedung yang tidak tertata rapi.
5. Biaya terlalu tinggi, misalkan biaya administrasi bulanan yang terlalu tinggi di atas bank lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu membebani nasabah.
6. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank atau karyawan bank. Semakin baik pelayanan yang

---

<sup>16</sup>*Ibid*, 200

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

## **C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah**

### **1. Pengertian Bank pembiayaan Rakyat Syariah**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan salah satu bidang perbankan yang mulai menerapkan sistem ekonomi syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah yang pola operasinya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah muslim. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah syariah secara luas dikenal sebagai sistem perbankan bagi hasil atau sistem perbankan Islam. Yang pertama yaitu menghindari riba, dan yang kedua yaitu mengamalkan prinsip-prinsip syariah dalam perbankan khususnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah untuk tujuan kemaslahatan.

Dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang merupakan sumber utama bagi pengaturan perbankan di Indonesia saat ini. Dalam UU tersebut ketentuan mengenai bank syariah antara lain diatur dalam pasal 6 huruf (m) dan 13 huruf (c) yang menyatakan bahwa : usaha Bank Umum dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah antara lain adalah menyediakan pembiayaan

dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia.<sup>17</sup>

## 2. Pembiayaan

Istilah pembiayaan pada intinya berarti *I Believe, I Trust* ‘saya percaya’ atau ‘saya menaruh kepercayaan’. Perkataan pembiayaan yang artinya (*Trust*), berarti lembaga pembiayaan selaku shahibul mal menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan.<sup>18</sup>

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah.<sup>19</sup>

Pengertian yang sama mengenai pembiayaan dapat pula dilihat dari ketentuan undang-undang perbankan di Indonesia. Pasal 1 ayat (25) undang-undang Republik Indonesia nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah menyebutkan bahwa:

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 muntahiya bit tamlik*
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna*

---

<sup>17</sup>Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrai*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2008), 94

<sup>18</sup>Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 3

<sup>19</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 105

- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qard* dan
- e. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dan/atau UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.<sup>20</sup>

### 3. Fungsi Pembiayaan

Pembiayaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian. Secara garis besar fungsi pembiayaan di dalam perekonomian, perdagangan, dan keuangan dapat dikemukakan sebagai berikut.

1. Pembiayaan dapat meningkatkan *utility* (daya guna) dari modal/uang. Para penabung menyimpan uangnya di lembaga keuangan. Uang tersebut dalam presentase tertentu ditingkatkan kegunaannya oleh lembaga keuangan. Para pengusaha menikmati pembiayaan dari bank untuk memperluas/memperbesar usahanya.

Dengan demikian, dana yang mengendap (yang diperoleh dari para peminjam uang) tidaklah inle (diam) dan disalurkan untuk usaha-usaha yang bermanfaat, baik bagi pengusaha maupun bagi masyarakat.

---

<sup>20</sup>Dewan Pengurus Nasional FORDEBI dan ADESY, *Ekonomi Dan Bisnis Islam: Seri Konsep Dan Aplikasi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), 30-31

2. Pembiayaan meningkatkan *utility* (daya guna) suatu barang

Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memproduksi bahan jadi sehingga *utility* dari bahan tersebut meningkat, misalnya peningkatan *utility* kelapa menjadi kopra dan selanjutnya menjadi minyak goreng. Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memindahkan barang dari suatu tempat yang kegunaannya kurang ke tempat yang lebih bermanfaat. Seluruh barang itu lebih terasa pada dasarnya meningkatkan *utility* dari barang itu. Pindahan barang-barang tersebut tidaklah dapat diatasi oleh keuangan pada distributor saja dan oleh karenanya mereka memerlukan bantuan permodalan berupa pembiayaan.

3. Pembiayaan meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang

Pembiayaan yang disalurkan melalui rekening-rekening koran, pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya seperti cheque, bilyet giro, wesel, promes, dan sebagainya melalui pembiayaan. Peredaran uang kartal maupun giral akan lebih berkembang oleh karena pembiayaan menciptakan suatu kegairahan berusaha sehingga penggunaan uang akan bertambah baik secara kualitatif, apalagi secara kuantitatif. Pencipta uang itu selain dengan cara substitusi, penukaran uang kartal yang disimpan di giro dengan uang giral, maka ada cara *exchange of claim*, yaitu bank memberikan pembiayaan dalam bentuk giral. Di samping itu, dengan cara transformasi yaitu bank giral.

4. Pembiayaan menimbulkan gairah usaha masyarakat

#### **4. Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah**

Terdapat beberapa macam produk yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani, yaitu:

1. Produk pembiayaan: (a) *Mudharabah*, (b) *Musyarakah*, (c) *Murabahah* (d) *Rahn*, (e) *Qardhul Hasan*, (f) *Ijarah*.
2. Produk tabungan: (a) Tabungan *wadiah*, (b) Tabungan *qurban*, (c) Tabungan pendidikan, (d) Tabungan haji/umrah, (e) *Walimathul ursy*.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Wawancara kepada Ibu Heti selaku *customer service* Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, 20 maret 2019

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Gambaran umum Bank Pembiayaan Metro Madani Kantor Cabang Unit**

###### **Dua**

###### **1. Sejarah Singkat Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Metro Madani adalah salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip Syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dasar hukum undang-undang no 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana diubah dengan UU no 10 tahun 1998 dan terahir UU no 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi tanggal 20 september 2005, didirikan berdasarkan akta anggaran dasar notaris Hermazulia, S.H di Bandar Lampung No. 1 tanggal 03 Maret 2005 yang disahkan oleh menteri hukum dan hak asasi manusia (HAM) No C-16872 HT 01.01.TH.2005 tanggal 08 September 2005.

Saat ini Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani memiliki 4 kantor cabang yang pertama yaitu di Unit II Jl. Lintas Timur Unit II Banjar Agung, Tulang Bawang sejak 14 januari 2008, cabang yang kedua yaitu di Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo, Kalirejo, Lampung Tengah sejak 01 November 2009, yang ketiga terletak di Jl. Jend. Sudirman Daya Asri Kec. Tumijajar, Tulang Bawang Barat sejak tanggal 23 Juli 2012, dan kantor cabang yang keempat terletak di Jl. Senopati No. 99 Jati Mulyo Kec. Jati Agung, Lampung Selatan sejak 2013, serta memiliki kantor kas di Jl. Ki.

Hajar Dewantara 15 a Kampus, Kota Metro sejak 01 Oktober 2011 dan layanan kas di Jl. Soekarno Hatta No. 42 16c Mulyojati, Kota Metro.

## 2. Visi dan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Tulang Bawang

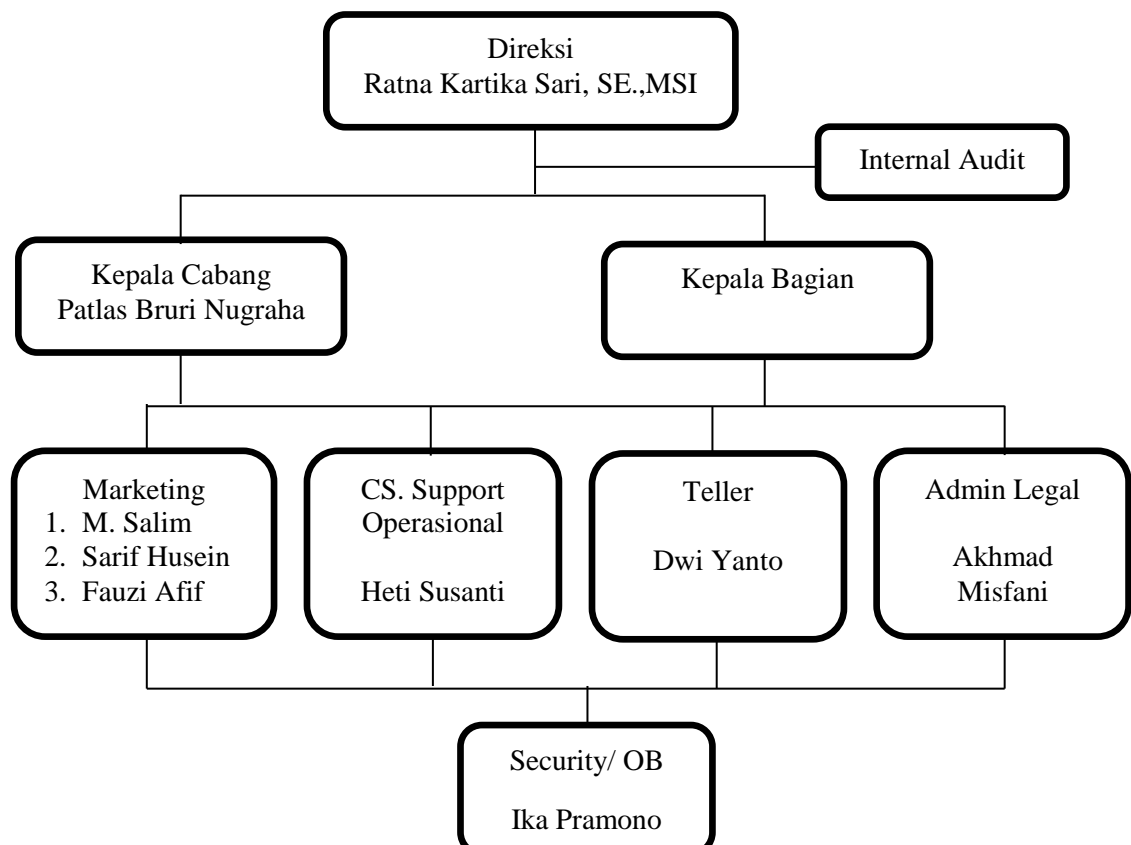
### a. Visi

Mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang Berkemajuan, Bermartabat, dan membawa Kemaslahatan umat.

### b. Misi

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

## 3. Struktur Organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Tulang Bawang





## **B. Strategi Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Patlas selaku pimpinan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua, bahwasannya pelayanan itu sangatlah penting.<sup>1</sup> Data yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan dari lokasi penelitian yaitu di kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Unit Dua.<sup>2</sup>

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 didapatkan. Salah satu cara perusahaan bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila perusahaan itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Selanjutnya nasabah yang benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap memberi produk yang ditawarkan. Dan juga nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya. Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan.

---

<sup>1</sup> Wawancara Kepada Bapak Patlas BruriNugrahaselaku Pimpinan Bank PeMBIAYAAN Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua pada tanggal 16 Februari 2019

<sup>2</sup>Dokumentasi Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua, dikutip tanggal 16 Februari 2019

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimana nasabahnya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula.

Strategi pelayanan yang mendasar yang dilakukan karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua adalah sebagai berikut:

1. Bersikap ramah

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

2. Komunikatif

Karyawan bank harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki karakteristik berbeda-beda.

3. Name Tag yang selalu diperhatikan

Pada bagian ini merupakan hal yang paling 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 tersebut.<sup>3</sup>

Diantara ketiga strategi dasar tersebut ada tujuh strategi utama guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua diantaranya adalah:

1. *Competence* (Kompetensi) : Setiap karyawan bank dituntut untuk meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker.
2. *Trusted & Trust* (Percaya dan Dipercaya) : Mengembangkan perilaku 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.
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 didunia pekerjaan. Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua mengharamkan korupsi yang dilakukan oleh karyawannya.

---

<sup>3</sup>Wawancara kepada ibu Heti selaku *customer service* Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor cabang Unit Dua pada tanggal 16 Februari

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>4</sup>

Untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Program pelayanan terhadap nasabah yang harus diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah ke bank lain.

Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri, dalam hal ini bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh

---

<sup>4</sup>Wawancara kepada ibu Heti selaku *customer service* Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua pada tanggal 16 februari 2019

beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Prilaku yang menunjukkan sikap pelayanan positif terhadap nasabah antara lain:

1. Setiap nasabah harus dilayani dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan positif yang diberikan oleh karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang 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 dan diperhatikan dengan baik. 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 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kantor Cabang Unit Dua.

2. Bersikap ramah ketika melayani nasabah

Strategi yang diterapkan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua terkait bersikap ramah ketika melayani nasabah diantaranya melayani nasabah secara terhormat, melayani nasabah dengan sikap hormat yang ditunjukkan kepada setiap nasabah. Selain itu karyawan bank menyapa nasabah yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat. 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 ditetapkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua dalam menjalankan kegiatan pelayanannya karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang 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 dari pihak karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang 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 tentang bank. Hal inilah yang perlu dihindari oleh karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua.

4. Ketika berbicara pandangan mata tertuju pada nasabah

Dalam hal ini karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang 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.

5. Memberikan kesempatan berbicara kepada nasabah

Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang 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 nis komunikasi yang dapat menimbulkan kesalahpahaman.

6. Ekspresi wajah tersenyum ketika menyambut dan melayani nasabah

Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua dalam melayani nasabah sangat memperhatikan ekspresi wajah tersenyum ketika menyambut dan melayani nasabahnya. Selain itu karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua juga melakukan kontak mata langsung dengan disertai senyum agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani nasabah. Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang 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 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua ketika memberikan pelayanannya sangat memperhatikan nasabahnya misalnya, ketika nasabahnya kurang

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

8. Santai dan sopan ketika melayani nasabah

Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua dalam melayani nasabahnya dengan berbicara terhadap nasabahnya harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele.

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

Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua dalam melayani nasabahnya pertama dengan menanyakan nama nasabahnya sehingga saat berkomunikasi dapat menciptakan kedekatan terhadap pihak bank dan nasabah.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari suatu pelayanan, dan hal ini dapat mempengaruhi pelanggan untuk terus melakukan transaksi. Kepuasan pelanggan sulit untuk diukur dan hanya banyak pelanggan sendiri yang dapat merasakan kesulitan antara harapan dengan kenyataan. Pelayanan terhadap pelanggan bank atau sering diistilahkan nasabah akan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginannya.

Jasa pelayanan yang baik dan memuaskan sangat diharapkan oleh masyarakat, biasanya, mereka melakukan kontrol kualitas pelayanan



dengan membandingkan harapannya dengan pengalaman yang mereka alami. Untuk itu diperlukan sikap kehati-hatian dalam memberikan layanan supaya tercipta kualitas pelayanan yang baik. Dalam proses pelayanan terjadi dua kepentingan antara nasabah dengan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua, kedua kepentingan tersebut mempunyai posisi tawar menawar pada akhirnya diharapkan mampu memberikan nilai positif bagi kedua belah pihak.<sup>5</sup>

Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua nasabah bulan januari 2017 selalu mengalami peningkatan. Bukti kepuasan nasabah adalah dengan melihat perkembangan nasabah yang setiap bulannya selalu meningkat.<sup>6</sup>

**Tabel**  
**Perkembangan Nasabah Tahun 2017<sup>7</sup>**

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	311 orang
2	Februari	313 orang
3	Maret	319 orang
4	April	321 orang
5	Mei	323 orang
6	Juni	328 orang
7	Juli	333 orang
8	Agustus	338 orang
9	September	338 orang
10	Oktober	339 orang
11	November	340 orang
12	Desember	344 orang

---

<sup>5</sup>Wawancara kepada ibu Heti selaku *customer service* Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua pada tanggal 16 februari 2019

<sup>6</sup>Wawancara Bapak PatlasBruriNugraha selaku kepala cabang, 20 maret 2019

<sup>7</sup>Dokumentasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua, dikutip tanggal 9 maret 2019

Perkembangan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua pada tahun 2017 dari bulan Januari berawal dari 311 nasabah. Sudah lumayan banyak nasabahnya karena setiap tahunnya mengalami peningkatan hingga 344 nasabah. Perkembangan nasabah cukup baik selalu mengalami peningkatan ini merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua.<sup>8</sup>

Pelayanan berbasis SOP (standar operasional prosedur) pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua, dengan sistem pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur dan fungsi sudah terealisasi dan berjalan baik. Sehingga bisa mengawasi kegiatan pelaksanaan terhadap *customer service*, *teller*, satpam. Sehingga terlaksana pelaksanaan dengan aman, lancar dan tertib.

Ketika peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua yang bernama bapak Herman dan ibu Leni mengenai seberapa puas nasabah tersebut dengan pelayanan yang diberikan beliau mengatakan sebagai berikut:

---

<sup>8</sup>Wawancara Bapak PatlasBruriNugraha selaku kepala cabang, 20 maret 2019

Bapak Herman mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik dan ramah. Mulai dari memberikan pelayanan dari staf bank dengan keramahan dan sopan santun.<sup>9</sup>

Wawancara dengan ibu Leni beliau mengatakan kemampuan para karyawan dalam mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah cukup baik mereka mampu menangani keluhan nasabahnya.<sup>10</sup>

Wawancara dengan ibu Watini beliau mengatakan bahwa karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua mereka memberikan pelayanan yang sangat baik , karyawannya terlihat sopan , murah senyum, pakaiannya rapi ,dan tata bicaranya sangat santun.<sup>11</sup>

Wawancara dengan bapak Ilham selaku nasabah tabungan haji beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dilihat pada saat melayani nasabah dengan ramah dan memberikan informasi kepada calonn jamaah haji.<sup>12</sup>

Berdasarkan penelitian diatas maka dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sebagaimana diketahui bahwa dari ketiga strategi dasar dan tujuh strategi utama pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Nasabah Bapak Herman di kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani pada Selasa 26 maret 2019

<sup>10</sup>Wawancara dengan Nasabah Ibu Leni di kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani pada Selasa 26 maret 2019

<sup>11</sup>Wawancara dengan nasabah Ibu Watini di kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani pada Rabu 27 maret 2019

<sup>12</sup> Wawancara dengan nasabah Bapak Ilham di kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani pada Jumat 29 maret 2019

Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua sudah terlaksana sangat baik. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua sudah terlaksana sangat baik. Dengan demikian pelayanan yang telah dilakukan karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua patut mempertahankan prestasi yang telah dicapai secara tertulis maupun tidak tertulis. Sebagai bank yang berlandaskan syariat islam yang telah meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang nyaman serta produk jasa bank yang lengkap. Dan tetap tidak bertentangan dengan peraturan pemerintah sesuai dengan ajaran syariah.

## **BAB 1V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua terhadap kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwa Strategi Bank Pembiayaan Rkyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua dalam memberikan pelayanan dan dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas di bank harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperlihatkan. Sedangkan strategi pelayanan utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, komtribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli lingkungan dan terahir inovasi.

#### **B. Saran**

Untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua lebih dimaksimalkan lagi pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Akstra, 2006.
- Fatoni Abdurrahman, *Metodologi Penelitian Dan Tehnik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Sucipto Agus, *Studi Kelayakan Bisnis*, Malang: UN-Maliki Press, 2011.
- Burhan bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Dewan Pengurus Nasional FORDEBI dan ADESY, *Ekonomi Dan Bisnis Islam: Seri Konsep Dan Aplikasi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Dokumentasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua, dikutip tanggal 9 maret 2019.
- Kusnadi Edi, *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*, Jakarta Timur dan Metro: Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008.
- Sudarsono Heri, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrai*, Yogyakarta: Ekonisia, 2008.
- IBI, *Memahami Bisnis Bank Modul Sertifikat Tingkat 1*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Fahmi Irham, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Noor Juliansyah, *Metodologi Penelitian: skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persabda, 2014.
- Rianto M. Nur Al Arif, *Dasar-Dasar*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Rianto M. Nur Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Anoraga Pandji, *manajemen Bisnis*, Jakarta: PT rineka Cipta, 2000.

Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi, 2016.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.

**ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)**  
**STRATEGI PELAYANAN BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH**  
**METRO MADANI KANTOR CABANG UNIT DUA TERHADAP**  
**KEPUASAN NASABAH**

A. Dokumentasi

1. Bagaimana profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Tulang Bawang?
2. Bagaimana Struktur Organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Tulang Bawang?

B. Wawancara ditunjukkan kepada Kepala Cabang Bapak Patlas Bruri Nugraha dan Ibu Heti selaku customer service.

1. Apakah arti dari pelayanan itu sendiri?
2. Seberapa pentingkah sebuah pelayanan kepada setiap nasabah?
3. Bagaimana sikap dalam menghadapi nasabah yang datang ke kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Tulang Bawang?
4. Seperti apakah pelayanan yang baik itu sendiri?
5. Apakah pelayanan di kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Tulang Bawang ini sudah sangat baik dan apakah nasabah sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan?



## RIWAYAT HIDUP



Tika Nurhalimah dilahirkan di desa Donoarum pada tanggal 23 maret 1998, anak ketiga dari bapak Tatang dan Alm. Ibu Titin.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di SD N1 donoarum kecamatan Seputih Agung kabupaten Lampung Tengah dan selesai pada tahun 2010, kemudian melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Seputih Agung

dan selesai pada tahun 2013, sedangkan pendidikan menengah kejuruan di sekolah menengah kejuruan Negeri 1 Seputih Agung dan selesai pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Diploma III Perbankan

Syariah dimulai pada semester 1 tahun angkatan 2016/2017.

# **LAMPIRAN**



**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  
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-830/In.28/S/OT.01/10/2019**

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

Nama : TIKA NURHALIMAH  
NPM : 1602080083  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1602080083.

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, 10 Oktober 2019  
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001



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

Jalan Kl. 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-1445/In.28.3/PP.00.9/08/2019  
Lampiran :-  
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

11 Juni 2019

Kepada Yth:  
Liberty, S.E., M.A  
di – Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Tika Nurhalimah  
NPM : 1602080083  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
Judul : Strategi Pelayanan PT. BPRS Metro Madani KC. Unit II Terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi prop'osal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi 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 Skripsi 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 Bidang Akd &  
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH



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

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

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Tika Nur Halimah

Jurusan

: D3 PBS

NPM : 1602080083

Semester

: VI

No	Hari/ Tanggal		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	17 / -19 / 09	-	Bimbingan TA	
		-	Teknis penulisan mengacu pada buku panduan yg di keluarkan dari IAIN Kerinci	
		-	LBM lebih di perjelas pada inti permasalahan yg di bahas.	
		-		

Pembimbing I,

**Liberty, S.E., M.A**

NIP 19740824 200003 2002

Mahasiswa Ybs.

**Tika Nur Halimah**

NPM. 1602080083



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

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

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Tika Nur Halimah

Jurusan

: D3 PBS

NPM : 1602080083

Semester

: VI

No	Hari/ Tanggal		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2	19./ 9 -19	•	Teknis penulisan konsisten, dan lebih teliti.	
		•	Cari ayat qur'an / hadis yg berkaitan dgn judul TA	
		•	Bab III Sejarah lebih di pusingkat saja  perbaiki	

Pembimbing I,

Liberty, S.E., M.A

NIP 19740824 200003 2002

Mahasiswa Ybs.

Tika Nur Halimah

NPM. 1602080083





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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tika Nur Halimah

Jurusan : D3 PBS

NPM : 1602080083

Semester : VI

No	Hari/ Tanggal		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3	Kamis 26/9-19	*	Setiap penulisan tabel lampirkan sumber data di profek.	
		*	Hindari singkatan z	
		*	Penulisan bahasa asing konsisten < Inggris / Arab > cetak miring.	
		*	perbaiki	

Pembimbing I,

Liberty, S.E., M.A

NIP 19740824 200003 2002

Mahasiswa Ybs.

Tika Nur Halimah

NPM. 1602080083





