

SKRIPSI

UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY TERHADAP NASABAH DI MASA PANDEMI

Oleh:

**VENI VITRIANI
NPM. 1502100136**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M**

**UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS
PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY
TERHADAP NASABAH DI MASA PANDEMI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

VENI VITRIANI
NPM. 1502100136

Pembimbing I : Nizaruddin, S.Ag., M.H.
Pembimbing II : Elfa Murdiana, M.Hum

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan**
Saudara Veni Vitriani

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **VENI VITRIANI**
NPM : 1502100136
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS
PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY TERHADAP
NASABAH DI MASA PANDEMI**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.
Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

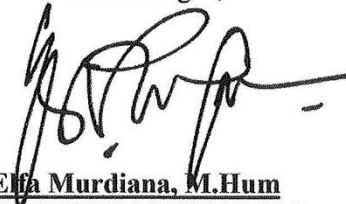
Metro, Juli 2021

Pembimbing I,



Nizaruddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II,



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS
PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY TERHADAP
NASABAH DI MASA PANDEMI**

Nama : **VENI VITRIANI**
NPM : 1502100136
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Juli 2021

Pembimbing I,



Nizaruddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II,



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2945/W.28.3/D/PP.00.9/09/2021

Skripsi dengan Judul: UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY TERHADAP NASABAH DI MASA PANDEMI, disusun Oleh: VENI VITRIANI, NPM: 1502100136, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/27 Agustus 2021.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Nizaruddin, S.Ag., M.H.

Penguji I : Suci Hayati, S.Ag. M.S.I

Penguji II : Elfa Murdiana, M.Hum

Sekretaris : Aisyah Sunarwan, M.Pd



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum

0820812 199803 1 001

ABSTRAK

UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY TERHADAP NASABAH DI MASA PANDEMI

Oleh
VENI VITRIANI
NPM 1502100136

Pada masa pandemi Covid-19, dunia perbankan mengalami berbagai permasalahan salah satunya yaitu menurunnya aktivitas perbankan yang dilakukan oleh nasabah sehingga pihak perbankan dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah dapat menerima pelayanan dan mengakses transaksi produk dengan mudah. Pelayanan terhadap nasabah bukan suatu keunggulan kompetitif namun menjadi sebuah keharusan karena perbankan merupakan pihak yang menjual jasa, oleh sebab itu pelayanan pelanggan merupakan ujung tombak perbankan untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat sehingga menjadi nasabah bank tersebut.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana upaya BPRS Metro Madani dalam memperluas pelayanan *responsive* dan *reliability* terhadap nasabah di masa pandemi. Jenis penelitian lapangan (*field research*) dan sifat penelitian menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data primer adalah *Customer Service* dan Marketing serta nasabah BRPS Metro Madani. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara deduktif.

Berdasarkan hasil analisa data dapat disimpulkan bahwa pelayanan *reliability*, meliputi: memberikan layanan door to door dan offline sesuai yang ditawarkan yang disesuaikan dengan keadaan pada saat ini, sosial media membantu nasabah dalam menerima informasi ter-update agar nasabah merasa terlayani dengan baik, namun belum tersedia Anjungan Tunai Mandiri (ATM). *Responsiveness* Indikator yang digunakan untuk menyusun instrumen penelitian *Responsiveness* adalah dengan diterapkan *sosial distancing* tentunya nasabah dituntut untuk tidak bertransaksi secara langsung dengan karyawan maka untuk pihak BPRS perlu ditambah *customer service* agar permasalahan nasabah dapat terselesaikan dengan waktu seefektif dan seefisien mungkin dan karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah khususnya pada transaksi pada masa pandemi ini.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VENI VITRIANI
NPM : 1502100136
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Agustus 2021
Yang Menyatakan,



Veni Vitriani
NPM. 1502100136

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ
الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَىٰ ﴿٤٢﴾

Artinya: *dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhannya kesudahan (segala sesuatu), (Q.S. An-Najm: 39-42)*¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orangtuaku Bapak Suyatno dan Ibu Erni Inayati, yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendo'akan, motivasi serta dukungan demi keberhasilan peneliti.
2. Adikku Ridho Firmansyah yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
3. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dliyaul Haq, M.E.I, selaku ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Nizaruddin, S.Ag., M.H., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Elfa Murdiana, M.Hum, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Direktur dan segenap Karyawan di BPRS Metro Madani yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, September 2021
Peneliti,



Veni Vitriani
NPM. 1502100136

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Penelitian Relevan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pelayanan	9
1. Pengertian Pelayanan Pada Perbankan Syariah	9
2. Dimensi Layanan Pada Perbankan Syariah	11
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Perbankan Syariah	13
B. Nasabah	15
1. Pengertian Nasabah	15
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah	17
3. Strategi Kepuasan Nasabah	18

C. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS)	20
1. Pengertian Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah	20
2. Produk Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Sifat Penelitian	24
B. Sumber Data	24
C. Teknik Pengumpulan Data.....	25
D. Teknik Analisa Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian	29
1. Sejarah BPRS Metro Madani	29
2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani	31
3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani.....	32
4. Produk Gadai Emas BPRS Metro Madani	33
B. Pelayanan <i>Responsive</i> dan <i>Reliability</i> Pada Masa Pandemi di BPRS Metro Madani Kota Metro	34
C. Upaya BPRS Metro Madani dalam Memperluas Pelayanan <i>Responsive</i> dan <i>Reliability</i> Terhadap Nasabah di Masa Pandemi.....	46
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani	32

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Lulus Uji Plagiasi
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit koronavirus 2019 (bahasa Inggris: *coronavirus disease 2019*, singkatan dari COVID-19) yang disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Penyakit ini dapat menyebar melalui percikan pernapasan (*droplet*) yang dihasilkan selama batuk, bersin, menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi kemudian menyentuh wajah seseorang.¹ Oleh karena itu pemerintah terus berupaya melakukan langkah mitigatif dan penanganan seoptimal mungkin agar virus ini tidak semakin menyebar dan membawa korban jiwa yaitu dengan cara menerapkan *physical distancing* sehingga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) diberbagai daerah. Pemerintah juga memberlakukan larangan berkerumun, menjaga jarak dengan orang sekitar, mewajibkan menggunakan face shield, masker, handsanitizer dan selalu mencuci tangan sebelum dan setelah melakukan aktivitas.²

Masa pandemi Covid-19 bidang perbankan mengalami penurunan dan muncul berbagai permasalahan sehingga pihak perbankan dituntut terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah bisa menerima pelayanan dan mengakses transaksi produk dengan mudah.

¹https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19, diunduh pada tanggal 10 Nopember 2020, pukul 22.20 WIB.

²<https://www.diskes.baliprov.go.id/adaptasi-kebiasaan-baru-di-masa-pandemi-covid-19/>, diunduh pada tanggal 10 Nopember 2020, pukul 22.42 WIB.

Layanan yang prima kepada konsumen merupakan suatu keharusan perusahaan perbankan tidak ingin tergeser dari persaingan bisnis. Pelayanan terhadap pelanggan bukan suatu keunggulan kompetitif namun sudah menjadi sebuah keharusan karena pada industri perbankan yang menjual jasa, pelayanan pelanggan merupakan ujung tombak perbankan untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat sehingga menjadi nasabah bank tersebut.

Model SERVQUAL (*Service Quality*) adalah pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni;

1. *Tangibles* (kemampuan atau bukti fisik) yaitu suatu bentuk penampilan fisik, peralatan, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik.
2. *Reliability* (keandalan) suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap atau kesigapan) adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah tamahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. *Empathy* (empati) adalah kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.³

Pada Masa Pandemi Covid-19, layanan BPRS Metro Madani mengalami penurunan jumlah nasabah yang melakukan transaksi produk dan jasa karena isu kesehatan akibat pandemi COVID-19 dan tidak boleh melakukan kegiatan yang menimbulkan kerumunan sehingga hal tersebut dapat menurunkan profit bagi BPRS Metro Madani khususnya. Oleh karena itu BPRS

³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salamba Empat, 2010), 148

Metro Madani dituntut untuk berinovasi dalam menarik minat nasabah dalam melakukan transaksi produk dan jasa pada era Covid-19.

Pada Masa Pandemi Covid-19, BPRS Metro Madani memiliki standar dalam mengukur pelayanan yang bermutu, antara lain:

1. *Responsive* (daya tanggap), ketanggapan bagian pelayanan yakni kecepatannya dalam melayani nasabah sehingga nasabah tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Namun pada Masa Pandemi Covid-19 daya tanggap untuk menerapkan layanan yang baik terkendala hal ini dikarenakan pihak BPRS Metro Madani tidak menerapkan Layanan Digital sehingga menuntut masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan secara manual namun tetap menggunakan protokol kesehatan yaitu dengan cara setiap karyawan menggunakan masker dan face shield, menyediakan handsanitizer di setiap *Teller* dan layanan transaksi dibatasi yakni hanya 12 orang setiap bidang pada produk yang ditawarkan.
2. *Reliability* (kehandalan), dalam melayani semua nasabahnya bagian pelayanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, setiap nasabah yang datang langsung disambut dengan salam dan ramah serta sopan. Pada BPRS Metro Madani, nasabah yang akan melakukan transaksi diarahkan terlebih dahulu untuk menerapkan protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, mencuci tangan sebelum masuk dalam ruangan dan menggunakan handsanitizer pada saat akan melakukan transaksi. Pihak BPRS Metro Madani akan pencatatan transaksi keuangan nasabahnya dengan baik agar tidak terjadi kesalahan.⁴

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dapat dijelaskan bahwa BPRS Metro Madani mempunyai peran yang sangat baik terhadap perekonomian masyarakat sehingga BPRS terus meningkatkan dan menerapkan pelayanan dan pemasaran yang baik sehingga terbukti banyaknya nasabah yang melakukan transaksi di BPRS Metro Madani. Namun pada Masa Pandemi Covid-19 terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi nasabah yaitu tidak tersedianya layanan ATM, tidak ada transaksi digital yang diterapkan di BPRS Metro Madani sehingga masyarakat dituntut untuk

⁴ Wawancara kepada Popy Novia Selaku *Costumer Service* PT BPRS Metro Madani, 10 Nopember 2020, Pukul 14.15 WIB.

transaksi manual namun pihak BPRS membatasi nasabah yang datang yaitu dalam ruangan hanya untuk 10-30 nasabah saja.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Upaya BPRS Metro Madani dalam memperluas pelayanan responsive dan reliability terhadap nasabah di masa pandemi”. Yang mana nantinya penelitian yang dilakukan tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat muslim terutama bagi peneliti.

B. Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan di angkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana upaya BPRS Metro Madani dalam memperluas pelayanan responsive dan reliability terhadap nasabah di masa pandemi”?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya BPRS Metro Madani dalam memperluas pelayanan responsive dan reliability terhadap nasabah di masa pandemi.

2. Manfaat

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Teoritis, adalah penelitian ini diharapkan menjadi pokok pemikiran peneliti, dapat memberikan pemahaman, gambaran dan wawasan yang luas dan lebih mendalam serta memperkaya khasanah

tentang pelayanan responsive dan reliability terhadap nasabah di masa pandemi.

- b. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar sebagai acuan praktisi perbankan dalam menerapkan pelayanan responsive dan reliability terhadap nasabah di masa pandemi.

D. Penelitian Relevan

Penulisan skripsi ini peneliti menemukan beberapa skripsi yang dapat dijadikan kajian terdahulu bagi penulis, sebagai berikut:

1. Skripsi Nina Indah Febriana yang berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*" Hasil penelitian analisis dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi CARTER yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan memiliki kesenjangan atau (gap) antara harapan nasabah dengan kinerja atas pelayanan. Indikator yang perlu menjadi prioritas yaitu untuk dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya untuk meningkatkan kepuasan nasabah.⁵
2. Artikel Eny Kustiyah, Dewi Wahyuningsih yang berjudul "*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E_Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo*". Hasil analisis data dapat disimpulkan adalah: Terdapat pengaruh layanan e_banking yang meliputi

⁵ Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, (Fakultas Perbankan Syariah IAIN Tulung Agung, 2016).

tangibles, reliability, responsive, assurance, empathy terhadap kepuasan transaksi nasabah secara simultan. Terdapat pengaruh layanan e_banking yang meliputi keandalan tangibles, reliability, responsive, assurance, empathy terhadap kepuasan transaksi nasabah secara parsial. Dilihat dari besarnya koefisien regresi maka variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah variabel reliability, karena nilai koefisien regresi paling besar dibandingkan variabel lainnya.⁶

3. Skripsi M. Saeful Hartanto yang berjudul "*Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Al Ijtihad Pabelan*". Hasil Penelitian Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square adalah 0,330. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 32,2% kepuasan nasabah pada BMT Al Ijtihad Pabelan dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan yaitu: Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance, Sedangkan sisanya sebesar 76,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti. Hasil analisis koefisien regresi dan uji F antara dimensi kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dimana pengaruh perubahan naik/turunnya variabel kualitas layanan yang meliputi Reliability,

⁶ Eny Kustiyah, Dewi Wahyuningsih " *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E_Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo* GEMA, Tahun. XXVII/49/Agustus 2014 - Januari 2015, diunduh pada tanggal 05 September 2021, pukul 20.35 WIB

Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan.⁷

4. Artikel Muhammad Reza Abbas yang berjudul, " *Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Veteran Cabang Palu* " hasil analisis adalah Kualitas Pelayanan dalam pemberian kredit di BRI Unit Veteran Cabang Palu berdasarkan hasil penelitian belum terlaksana secara maksimal dikarenakan belum memenuhi kepuasan nasabah dalam pemberian pelayanan kredit. Hal ini dibuktikan dengan 5 indikator yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian, dua fokus kajian yang tidak terpenuhi yaitu indikator kehandalan (reliability) dimana masih kurangnya pelatihan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia terhadap karyawannya demi menunjang pelayanan dan masih adanya beberapa oknum karyawan yang belum memenuhi rasa aman dalam penagihan angsuran nasabah yang menunggak. Adapun hambatan lainnya dalam jaminan (assurance), tepat janji dalam pelayanan kredit memiliki hambatan dari calon nasabah itu sendiri yang tidak tepat janji dalam pemenuhan persyaratan berkas kredit. Adapun tiga indikator lainnya yaitu daya tanggap (responsiveness), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) sudah menunjang kualitas pelayanan dengan maksimal di Bank BRI Unit Veteran Cabang Palu.⁸

⁷ M. Saeful Hartanto "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Al Ijtihad Pabelan, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, 2015).

⁸ Muhammad Reza Abbas " *Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Veteran Cabang Palu*, e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 9, September 2016 h. 211-218 ISSN: 2302-2019, diunduh pada tanggal 05 September 2021, pukul 20.19 WIB.

Berdasarkan penelusuran penelitian yang kemukakan bahwasanya terdapat perbedaan antara hasil penelitian yang peneliti teliti. Hasil penelusuran di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara lain persamaannya hasil penelusuran dengan peneliti adalah membahas tentang dimensi kepuasan layanan nasabah dalam perbankan namun yang membedakan penelusuran tersebut lebih rinci dalam menjelaskan dimensi kepuasan layanan nasabah kepada perbankan meliputi pelayanan Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah yang meliputi berbagai aspek yang ada di dunia perbankan sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti sedangkan peneliti hanya membahas tentang pelayanan Reliability dan Responsiveness untuk mengukur kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan pada masa pandemi. Hal ini dikarenakan pada masa ini pelayanan yang profesional, cepat tanggap dan tepat serta meningkatkan pelayanan bagi nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi. Pelayanan Reliability dan Responsiveness dituntut sempurna untuk meningkatkan kualitas BPRS Metro Madani sehingga nasabah merasa puas dan loyalitas pada perbankan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka terdapat persamaan dan perbedaan antara penelusuran dan penelitian yang peneliti lakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan Pada Perbankan Syariah

Maraknya persaingan antar perusahaan perbankan agar mendapatkan daya tarik nasabah atas produk dan kegiatan perbankan tersebut. Salah satunya perusahaan ingin memberikan pelayanan terbaik dan maksimal. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.¹ Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.²

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok sebagai berikut:

- a. *Care Service* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
- b. *Facilitating Service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, fasilitas ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib.

¹ Yeni Myhtiyatul Khasanah dkk, *Etika Bisnis Penginapan Dalam Pespektif Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Rekha Utama, 2020), 12

² Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung*, IAIN Tulung Agung, An-Nizbah Vol. 03, No 01 Ontobet 2016, diunduh pada tanggal 10 Agustus 2021,150

- c. *Supporting Service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) yang meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.³

Pelayanan dalam perusahaan menghasilkan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang sebagai kunci untuk memperoleh keuntungan baik profit maupun non profit. Maka perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan untuk memuaskan nasabah, hal ini sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan perbankan dalam jangka panjang.

Pelayanan adalah menyediakan segala sesuatu untuk orang lain yang dilakukan berdasarkan kesadaran untuk melayani, rasa empati, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian, dan selalu melakukan evaluasi.⁴

Terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas layanan yaitu:

- a. Hasil terkait (*outcome related*), yaitu kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan yang menyangkut profesionalisme dan ketrampilan.
- b. Proses terkait (*process related*), kriteria yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. Kriteria ini terdiri dari:
 - 1) Sikap dan perilaku pekerja.
 - 2) Keandalan dan sifat dapat dipercaya.
 - 3) Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan.
- c. Gambaran terkait (*image related*) yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.⁵

³ Yeni Myhtiyatul Khasanah dkk, *Etika Bisnis*, 13

⁴http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi%20Silvia_1465141013_Ilmu%20Adm.%20Negara.pdf, diunduh pada tanggal 09 Agustus 2021, pukul 08.45 WIB.

⁵ Rudi Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Pamekasan : Duta Media Publising, 2017), 36

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

2. Dimensi Layanan Pada Perbankan Syariah

Pelayanan yang baik akan memberikan dorongan kepada nasabah untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut. Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Jika kenyataannya sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan akan dinyatakan berkualitas atau memuaskan, sebaliknya jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Dimensi kualitas layanan ada lima yaitu (*responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*).⁶ Pendapat lain mengatakan bahwa dimensi layanan sebagai berikut:

- a. *Tangible* merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi dan sarana fisik lainnya
- b. *Responsiveness*, yaitu adanya keinginan atau kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar kepada seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Nasabah harus memperoleh kenyamanan dalam mengakses setiap informasi yang dibutuhkan oleh nasabah bank.
- c. *Assurance* bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini agar

⁶ Ni Made Sugiardi dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Ulatidana Rahayu di Kecamatan Sukawati Tahun 2012*, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja Indonesia, Vol. 4 No.01 Tahun 2014, 4

nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

- d. *Reliability* yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Nasabah mampu berpaling kepada bank yang lain apabila pelayanan yang diberikan lama.
- e. *Emphaty* yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif.⁷

Konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Tingkat orientasi pada rasa tanggung jawab sosial dan kemanusiaan, karena banyaknya kritik dan sorotan dari luar perusahaan, baik yang datang dari pemerintah, maupun masyarakat melalui lembaga konsumen maka perusahaan memiliki tanggung jawab moral untuk melayani masyarakat sebaik-baiknya.⁸

Uraian di atas dapat dipahami bahwa dimensi layanan tersebut harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama bagi karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah. Karyawan dapat mengetahui dan mempelajari lebih mendalam mengenai dimensi layanan tersebut

⁷ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 12

⁸ Buchari Alma, *Kewirausahaan Untuk Mahasiswa dan Umum*, (Bandung: Alfabeta, 2007),

melalui pendidikan dan pelatihan khusus. Dengan memahami dan menerapkan dimensi layanan ini dengan baik maka harapannya nasabah merasa puas atas layanan dan tentunya dapat mengembangkan perusahaan perbankan.

3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Perbankan Syariah

Pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan nasabah atau konsumen. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah. Apabila pelayanannya dapat melampaui harapan nasabah maka pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat baik dan berkualitas. Namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan perusahaan sangat buruk sehingga nasabah memberikan respon yang kurang baik maka dapat dikatakan pelayanan ini masih berada di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Pelayanan prima (*Excellent Service*) secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Bank syariah menetapkan persyaratan tertentu dalam pelaksanaan layanan nasabah prima bagi nasabah yang harus memenuhi untuk dapat diperlakukan sebagai nasabah prima setidaknya mencakup sebagai berikut:

- a. Rata-rata jumlah minimum dana nasabah yang harus mengendap di bank syariah dalam periode tertentu termasuk dana yang telah diinvestasikan pada produk yang dipasarkan bank syariah.

- b. Telah melalui proses *enhanced due diligence* (EDD).
- c. Atas dasar pengajuan/permohonan dari nasabah.⁹

Pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari 6 unsur pokok, yaitu:

- a. Kemampuan (*Ability*)
- b. Sikap (*Attitude*)
- c. Penampilan (*Appearance*)
- d. Perhatian (*Attention*)
- e. Tindakan (*Action*)
- f. Tanggung Jawab (*Accountability*).¹⁰

Layanan adalah kegiatan membantu dan melayani pelanggan dalam sebuah organisasi dengan sebaik mungkin, bermula dari memenuhi kebutuhan pelanggan agar sesuai dengan harapan sehingga pelanggan puas atas layanan yang diberikan oleh perusahaan

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah :

- a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.¹¹

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan

⁹ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Resiko Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta : Salemba Empat, 2013), 266

¹⁰ Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini*, (Yogyakarta : Budi Utama, 2012), 2

¹¹http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi%20Silvia_1465141013_Ilmu%20Adm.%20Negara.pdf, diunduh pada tanggal 09 Agustus 2021, pukul 08.36 WIB.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa perusahaan memberikan pelayanan prima kepada nasabah yang artinya kepedulian kepada perbankan yang diberikan kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar nasabah selalu loyal pada bank tersebut. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, keprofesionalan dalam bekerja dan bekerja sesuai dengan *job deskription*.

B. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank.¹² Nasabah menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah perbandingan atau pertalian.¹³ Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomer 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.
- b. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- c. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan .¹⁴

¹² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran*, 189.

¹³ Safuan Alfandi, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Solo: Sendang Ilmu, 2003), 364.

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah,

Berdasarkan beberapa pengertian yang diuraikan tersebut dapat diterangkan bahwa nasabah Bank Syariah adalah orang yang menempatkan dananya di Bank Syariah dalam bentuk simpanan atau yang meminjam dana di bank.

Kebutuhan nasabah bersifat dinamis, yaitu kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah. Sebagaimana Firman Allah SWT sebagai berikut:

وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا

Artinya: *“Dan demikianlah kami jadikan kamu sekalian (umat Islam) umat pertengahan (adil dan pilihan) agar kamu menjadi saksi (ukuran penilaian) atas (sikap dan perbuatan) manusia umumnya dan supaya Allah SWT menjadi saksi (ukuran penilaian) atas (sikap dan perbuatan) kamu sekalian”*.¹⁵

Nasabah merupakan hal yang terpenting dalam dunia perbankan untuk meningkatkan dan mengembangkan perbankan syariah tersebut, maka perbankan syariah harus mempunyai produk yang baik dan mampu menarik nasabah dalam berbagai transaksi, memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan nasabah, selain itu peran promosi atau pemasaran yang dibuat oleh bank syariah. Setiap perbankan syariah harus mempunyai daya tarik tersendiri agar nasabah memilih segala bentuk transaksi yang ada diperbankan tersebut, bank syariah harus mampu berkompetisi untuk menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan nasabah.

¹⁵ QS. Al-Baqarah (2): 143.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah

Salah satu keputusan nasabah dipengaruhi oleh faktor internal yang ada pada dirinya, contohnya nasabah membutuhkan produk tersebut dan faktor eksternal yang berada di luar dirinya contohnya faktor lingkungan dengan segala informasi membentuk pola pembentukan karakter konsumen yang tercermin dalam pemilihan produk yang ditawarkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Bank syariah sebagai berikut:

- a. Tidak adanya bunga (*riba*).
- b. Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, Diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (*lemah*).
- c. Pelayanan yang cepat dan efisien, Sumber Daya Manusia yang profesional dan transparan.
- d. Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, Adanya jaminan keamanan dana nasabah.
- e. Produk yang beragam, menarik dan inovatif, Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan.
- f. Fasilitas ATM dan cabang mudah ditemukan, Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
- g. Bangunan dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman.
- h. Promosi dari bank, Adanya dorongan dari pihak lain.
- i. Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan.¹⁶

Tanpa pelayanan yang baik, tidaklah mungkin hasil perusahaan dapat dinikmati oleh nasabahnya (konsumen), maka dapat disimpulkan bahwa nasabah memegang peranan penting dalam mengukur kepuasan, baik

¹⁶ Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan & Peransuransian Syariah Di Indonesia*. (Jakarta: Prenada Media, 2004), 38.

terhadap produk maupun terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.¹⁷

Setiap perbankan syariah harus mempunyai daya tarik agar nasabah memilih segala bentuk transaksi yang ada diperbankan tersebut, bank syariah harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan konsumen. Nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal diluar dirinya. Respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan. Seseorang menjadi nasabah bank pada dasarnya didorong oleh motif tertentu untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk kebutuhan menyimpan dan meminjam uang. Kebutuhan menyimpan uang umumnya karena didorong oleh motif untuk berjaga-jaga, bertransaksi dan mencari keuntungan (investasi).

3. Strategi Kepuasan Nasabah

Salah satu fungsi utama bank adalah memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan yang memerlukannya baik nasabah atau bukan nasabah. Pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah dengan berbagai produk jasa bank dan dibagi sesuai dengan akadnya.¹⁸ Pelayanan jasa bank merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank.¹⁹

¹⁷ Soetanto Hadinoto, *Bank Ritel, Mikro dan Konsumer*, (Jakarta : Alex Media Komputindo, 2009), 128.

¹⁸ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 199.

¹⁹ Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 14.

Pelayanan pada perbankan sangat menentukan kepuasan nasabah, hal ini dikarenakan jasa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh bank kepada nasabah, agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan nasabah. Apabila perbankan dapat memberikan pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas, nyaman dan nasabah akan selalu memilih produk yang digunakan perbankan tersebut. Pelayanan merupakan salah satu strategi yang digunakan perbankan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Pelayanan jasa yang dapat dilakukan oleh bank umum sesuai dengan pasal 6 UU No.7 tahun 1992 adalah:

- a. Penghimpinan dana dari masyarakat, seperti simpanan giro, simpanan deposito, sertifikat deposito dan simpanan tabungan.
- b. Pemberian kredit.
- c. Menerbitkan surat pengakuan utang; surat pengakuan utang terdiri dari dua jenis, yakni yang berjangka pendek yang dikenal dengan Surat Berharga Pasar Uang (SBPU) seperti surat sanggup (*promes*) dan surat wesel dan yang berjangka panjang seperti obligasi dan sekuritas kredit.
- d. Jual beli surat berharga; seperti surat wesel, surat pengakuan utang, surat jaminan pemerintah, SBI, obligasi dan lain-lain.
- e. Pemindahan uang (*transfer*).
- f. Penempatan dan peminjaman dana dari sesama bank.
- g. Penerimaan pembayaran tagihan surat berharga.
- h. Penyimpanan barang dan surat berharga.
- i. Menerima penitipan untuk kepentingan pihak lain (*trust*).
- j. Penempatan dana dalam bentuk surat berharga.
- k. Usaha anjak piutang (*factoring*), kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- l. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil.
- m. Melakukan kegiatan dalam valuta asing.
- n. Penyertaan modal (*equity participation*).
- o. Pengurusan dan pendirian dana pensiun.
- p. Kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank.²⁰

²⁰ Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar perbankan*, (Bandung: Pustaka Setia Bandung, 2013),

Kualitas pelayanan perbankan yang anggota pilih pada bank syariah terdiri dari produk dan berbagai transaksinya. Produk yang dipilih oleh nasabah adalah produk yang dibutuhkan, yaitu kebutuhan yang bersifat dinamis, yaitu kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan.

Semakin berkembangnya inovasi layanan bank syariah dalam menyediakan produk dan aktivitasnya yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya mendorong adanya suatu segmen nasabah yang menginginkan bank syariah dapat memberikan layanan perbankan secara lebih personal dan mendapatkan tambahan layanan keistimewaan tertentu.²¹

Nasabah dapat dikatakan subjek utama yang dapat memberikan respon baik dan respon buruk dan tindakan nasabah muncul apabila persepsi dan harapan terhadap produk atau jasa sudah memenuhi kebutuhan dan tuntutan. Seseorang menjadi nasabah apabila didorong oleh motif tertentu untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk kebutuhan menyimpan dan meminjam uang. Kebutuhan menyimpan uang umumnya karena didorong oleh motif untuk berjaga-jaga, bertransaksi dan mencari keuntungan (investasi).

C. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS)

1. Pengertian Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS)

Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha dengan prinsip Islam yang dalam kegiatannya tidak

²¹ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Resiko*, 265

memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS merupakan badan usaha yang setara dengan Bank Perkreditan Rakyat Konvensional dan bentuk badan hukum perseroan terbatas, perusahaan daerah, atau koperasi.

Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) merupakan Bank Syari'ah yang mempunyai tugas dalam memberikan pinjaman dan menghimpun dana dari masyarakat yang tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran yang dapat berupa badan hukum, perseroan terbatas, perusahaan daerah atau koperasi.

Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) diperbolehkan menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang selanjutnya disebut Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) namun tidak diperbolehkan menjalankan sistem konvensional dan syariah secara bersamaan.²²

Pengembangan jaringan perbankan syariah dilakukan melalui cara-cara sebagai berikut:

- a. Peningkatan kualitas bank umum syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) yang telah beroperasi.
- b. Perubahan kegiatan usaha bank konvensional yang memiliki kondisi usaha yang baik dan berminat untuk melakukan kegiatan usaha bank berdasarkan prinsip syariah.
- c. Pembukaan kantor cabang syariah bagi bank konvensional yang memiliki kondisi usaha yang baik dan berminat untuk melakukan kegiatan usaha bank berdasarkan prinsip syariah.²³

Berdasarkan tujuan di atas, dapat diketahui bahwa dalam memberikan pinjaman dan penghimpunan dana dari masyarakat BPRS dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat, menambah lapangan

²² Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dinamika Perkembangan di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), 38

²³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), 229

pekerjaan serta semangat ukhuwah Islamiyah dengan menghindari praktik riba dan jenis transaksi lainnya yang diharamkan.

2. Produk Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS)

Pada dasarnya, sebagai lembaga keuangan syari'ah BPRS dapat memberikan jasa keuangan yang serupa dengan bank umum syari'ah. Dalam usaha pengarahan dana masyarakat, BPRS dapat memberikan jasa-jasa keuangan dalam berbagai bentuk, antara lain:

- a. Titipan *wadi'ah* simpanan yang dijamin keamanan dan penembaliannya tetapi tanpa memperoleh imbalan atau keuntungan.
- b. Partisipasi modal berbagai hasil dan bernagi resiko untuk investasi umum dimana bank akan membayar bagian keuntungan secara proporsional dengan portofolio yang didanai dengan modal tersebut.
- c. Investasi khusus dimana bank bertindak sebagai manajer investasi untuk memperoleh *fee*. Bank tidak ikut serta berinvestasi sedangkan investor sepenuhnya mengambil resiko atas investasi itu.²⁴

Fasilitas pengerahan dana tersebut, juga dapat dipergunakan untuk menitipkan sedekah, infak, zakat, tabungan haji, tabungan qurban, tabungan aqiqah, tabungan keperluan pendidikan, tabungan kendaraan, tabungan kepemilikan rumah, bahkan bisa digunakan untuk sarana penitipan dana-dana masjid, dana pesantren, yayasan dan lain sebagainya.

BPRS sebagai lembaga keuangan syari'ah yang memberikan jasa-jasa keuangan dalam pengarahan dana masyarakat yang berupa simpanan *amanah*, tabungan *wadi'ah* dan deposito *wadi'ah mudharabah* dapat melakukan kegiatan usaha-usaha dengan prinsip syari'ah dalam menjalankan aktivitas pendanaan bagi nasabah yang kekurangan dana.

²⁴ Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017),

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah sebagai penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat dengan menyediakan produk, penempatan dana serta pemindahan uang yang melakukan aktivitas yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu mengungkap fenomena atau kejadian dengan cara menjelaskan, memaparkan/atau menggambarkan dengan kata-kata secara jelas dan terperinci melalui bahasa yang tidak berwujud nomer/angka. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melibatkan analisis data atau informasi yang aslinya bersifat deskriptif dan tidak secara langsung dapat dikuantifikasikan.¹

Untuk mengungkap permasalahan yang diteliti dikatakan dinamis dan kompleks, karena obyek yang diteliti adalah upaya BPRS Metro Madani dalam memperluas pelayanan responsive dan reliability terhadap nasabah di masa pandemi. Subyek penelitian adalah masyarakat di BPRS Metro Madani.

B. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh.²

Sumber data dapat diperoleh berdasarkan dari dua sumber yaitu:

1. Sumber Data adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan pael atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.³ Sumber primer adalah sumber informasi yang berasal dari orang yang bersangkutan. Sumber primer yang dimaksud adalah data yang

¹ Indrawati, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Refika Aditama, 2018), 2

² Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 73.

³ *Ibid*, 73

diproleh langsung dari sumbernya, yaitu *Customer Service* dan Marketing serta nasabah BRPS Metro Madani.

2. Sumber Data Sekunder adalah hasil pengumpulan oleh orang lain dengan maksud tersendiri dan mempunyai kategorisasi atau klasifikasi menurut keperluan mereka.⁴

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara atau interview adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden, komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka sehingga gerak mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.⁵

Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Peneliti melakukan wawancara kepada nasabah dengan menggunakan insidental sampling, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti

⁴ S. Nasution, *Metodologi Reseach (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 143

⁵ W. Gulo, *Metode Penelitian*, (Jakarta :Gramedia, 2005), 119.

dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber.

Peneliti melakukan wawancara kepada *Customer Service* untuk mengetahui mekanisme dan prosedur terhadap pelayanan responsive dan reliability pada masa pandemi. Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada bagian marketing untuk memperoleh data tentang bagaimana mempromosikan dan menyebarkan informasi yang terbaru kepada nasabah dan masyarakat agar tetap loyalitas dan memilih BPRS Metro Madani dalam menggunakan transaksinya. Sebagai pelengkap peneliti melakukan wawancara kepada nasabah BRPS Metro Madani untuk mengetahui respon baik dan respon kurang baik atas pelayanan responsive dan reliability yang diberikan BPRS Metro Madani agar nasabah tetap loyal dan selalu menggunakan produk dan jasa tersebut.

2. Observasi

Metode observasi sebagai mengamati, melihat, meninjau, menjalankan, mematuhi, memperhatikan, menghormati.⁶ Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blanko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.⁷

⁶ Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 80

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2013), 272

Tujuan penggunaan metode observasi adalah untuk mengamati BPRS Metro Madani dalam memperluas pelayanan responsive dan reliability terhadap nasabah di masa pandemi.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Teknik analisa data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.⁸

Data mentah yang dikumpulkan oleh penulis akan ada gunanya setelah dilakukan analisis. Analisis dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting, karena dengan analisis data yang ada akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhirnya penelitian.

Pada penelitian ini, data yang telah diproses, kemudian ditarik kesimpulan secara kritis dengan menggunakan metode deduktif. Metode deduktif. Metode deduktif yaitu data yang dipergunakan untuk menganalisa data yang terkumpul dengan jalan menguraikan atau menginterpretasikan hal-hal yang bersifat umum pada kesimpulan yang bersifat khusus. Metode deduktif merupakan proses pendekatan yang berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena (teori) kemudian menggeneralisasi kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data tertentu yang mempunyai

⁸ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, 103.

ciri yang sama dengan fenomena yang bersangkutan, dengan memakai kaidah logika tertentu”.⁹

Setelah data terkumpul dilakukan pemilahan secara selektif disesuaikan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Secara sistematis dan konsisten bahwa data yang diperoleh ditungkan dalam suatu rancangan konsep yang kemudian dijadikan dasar utama dalam memberikan analisis.

⁹ Syarifudin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2003), 40

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (PT. BPRS Metro Madani) adalah salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya, baik dalam kegiatan menghimpun dana dalam bentuk tabungan dan deposito serta kegiatan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan *Murabahah, Mudharabah, Musyarakah, Ijarah, dan Rahn*. 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 Syaria'h.¹

PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi tanggal 20 september 2005, didirikan berdasarkan akta anggaran dasar notaris Hermazulia di Bandar Lampung No 1 tanggal 03 Maret 2005 yang disahkan 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 28 september 2005.²

PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi dengan tersalurnya dana awal sebesar Rp. 750.000.000,- untuk memenuhi kebutuhan pengusaha kecil dan mikro dalam mengembangkan usaha dan investasinya (pembangunan

¹ Dokumentasi BPRS Metro Madani Tahun 2020.

² *Ibid.*

perumahan) di Kota Metro dan sekitarnya. PT. BPRS Metro Madani merupakan BPR pertama di Kota Metro yang kegiatan operasionalnya berlandaskan prinsip syari'ah. Pendirian PT. BPRS Metro Madani diprakarsai oleh 9 orang pemegang saham dan 7 karyawan.³

Pada tahun 2013 PT. BPRS Metro Madani terdiri dari 14 orang pemegang saham antara lain 2 orang Dewan Pengawas Syariah yaitu Bapak Hadi Rahmat dan Bapak Ahmad Sugiono, 2 orang Dewan Komisaris yang di jabat oleh Bapak Marzuki Noor dan Ibu Ratna Kartika Sari sebagai Direktur Utama dan Bapak Suhartono Niti Prawiro, sebagai Direktur Pelaksana Harian, serta dibantu oleh 67 orang staff karyawan/karyawati.⁴

PT BPRS Metro Madani beralamatkan di Jl. Diponegoro No. 5, Metro Pusat, Kota Metro-Lampung dan memiliki 1 (satu) kantor Kas Metro, 1 (satu) Layanan Kas dan 4 (empat) kantor cabang, yaitu :

- a. Kantor Kas Metro beralamatkan di Jl. Ki. Hajar Dewantara-Kampus Kota Metro mulai beroperasi pada tanggal 01 Oktober 2011.
- b. Layanan Kas beralamatkan di RSUD Muhammadiyah Metro Mulyo Jati 16 C Jl. Soekarno Hatta No. 42 mulai beroperasi pada tanggal 27 Maret 2011.
- c. Kantor Cabang Unit II beralamatkan di Jl. Lintas Timur Unit II Banjar Agung Tulang Bawang Propinsi Lampung, mulai beroperasi pada tanggal 14 Januari 2008.⁵

³ Dokumentasi BPRS Metro Madani tahun 2020.

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

- d. Kantor Cabang Kalirejo beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo-Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah Propinsi Lampung, mulai beroperasi pada tanggal 01 November 2009.
- e. Kantor Cabang Tulang Bawang Barat beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman Kel. Daya Murni Kec. Tumijajar Tulang Bawang Barat Propinsi Lampung, mulai beroperasi pada tanggal 23 Juli 2012.
- f. Kantor Cabang Jati Mulyo beralamatkan di Jl. Senopati No.99 Kec. Jati Agung Lam-Sel Propinsi Lampung mulai beroperasi pada tanggal 30 September 2013.⁶

2. Visi dan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani

a. Visi

Adapun visi dari PT. BPRS Metro Madani adalah mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat, dan membawa kemaslahatan umat.

b. Misi

Adapun misi yang dibawa oleh PT. BPRS Metro Madani yaitu:

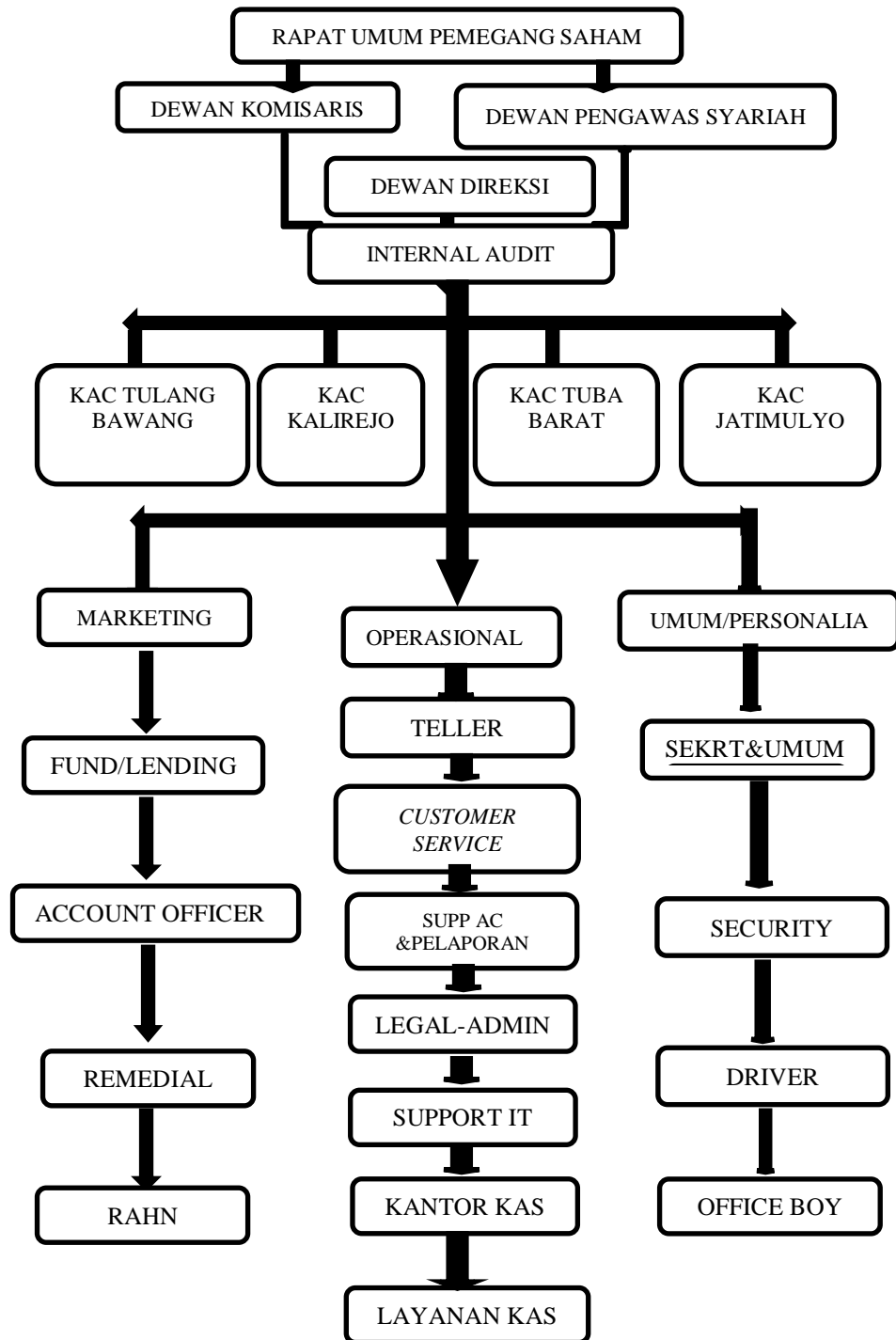
- 1) Menjalankan usaha perbankan syariah sesuai syariah Islam, yang sehat, dan terpercaya.
- 2) Memberikan layanan terbaik dan professional kepada nasabah, *share holder*, dan karyawan.⁷

⁶ Dokumentasi, PT. BPRS Metro Madani Tahun 2020

⁷*Ibid.*

3. Struktur Organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani ⁸

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi BPRS Metro Madani



⁸ Dokumentasi, PT. BPRS Metro Madani, 20 Juni 2020

4. Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani

- a. Penghimpunan data meliputi
 - 1) Deposito IB
 - 2) Tabungan Pendidikan
 - 3) Tabungan Walimah
 - 4) Tabungan Wadiah
 - 5) Tabungan Kurban
- b. Pembiayaan, meliputi:
 - 1) Modal Usaha
 - 2) Oto Madani
 - 3) Griya Madani
 - 4) Pendidikan Madani
 - 5) Gadai Emas
 - 6) Cicilan Emas
 - 7) Sertifikasi Guru
 - 8) Pengurusan Pendaftaran Haji
- c. Jasa Lainnya, meliputi
 - 1) Transfer Antar Bank.
 - 2) Pembayaran BPJS.
 - 3) Pembayaran Listrik.⁹

⁹ *Dokumentasi*, PT. BPRS Metro Madani, 20 Juni 2020

B. Pelayanan *Responsive* dan *Reliability* Pada Masa Pandemi di BPRS Metro Madani Kota Metro

Semakin ketatnya persaingan dunia perbankan saat ini, dikarenakan semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada loyalitas nasabah sebagai tujuan utama. Kebutuhan nasabah sangat banyak dan bervariasi di satu sisi, sementara pada sisi lain perusahaan menghadapi kendala untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Perusahaan harus mampu mempertemukan antara yang dapat ditawarkan dengan harapan nasabah atas produk atau jasa tersebut. Dengan demikian maka perusahaan dipaksa memilih produk atau jasa yang dapat ditawarkan melalui proses-proses yang inovatif sehingga nasabah merasa puas dan akhirnya nasabah kembali lagi mempercayakan segala kebutuhannya pada perusahaan yang bersangkutan.

Perbankan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah, pada dasarnya kualitas pelayanan dapat menekan kinerja dari suatu produk, baik barang maupun jasa. Produk dan jasa yang kualitasnya baik pada umumnya dinilai nasabah telah memenuhi kesesuaian yang baik terhadap standar atau persyaratan yang ada. Usaha perbankan juga harus memberikan layanan yang berkualitas, karena sifat dari jasa itu sendiri memberikan pengaruh kondisi emosi nasabah bank. Tingkat kualitas jasa yang dihasilkan perbankan berpusat pada persepsi nasabah, artinya baik tidaknya kualitas jasa perbankan dikendalikan oleh persepsi nasabah.

BPRS Metro Madani termasuk dalam kategori jasa yang didalamnya terdiri dari barang (produk) dan jasa (pelayanan). Pelayanan pada BPRS Metro

Madani adalah salah satu bentuk usaha jasa yang menyangkut kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*). BPRS Metro Madani harus mengutamakan kepuasan nasabah selain pencapaian keuntungan perbankan.

Untuk menunjang keberhasilan dalam penelitian ini maka peneliti melakukan wawancara kepada *Customer service*, dan nasabah BPRS Metro Madani sebagai berikut:

1. Pelayanan *Reliability* (Kehandalan)

Pada masa Covid-19 BPRS Metro Madani dituntut untuk tetap memberikan yang baik kepada nasabah tanpa membedakan berbagai latar belakang nasabah tersebut. Keprofesionalan kinerja pegawai dan akses yang dimiliki BPRS Metro Madani harus sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan adanya masa Covid-19 tentunya transaksi dan perlakuan (layanan) terhadap nasabah sangat berbeda dibandingkan pada hari-hari biasa. Oleh karena itu pihak BPRS Metro Madani harus tetap memberikan pelayanan prima terhadap nasabah seperti nasabah tetap diperbolehkan melakukan transaksi di BPRS Metro Madani namun membatasi kurang lebih 10-30 nasabah setiap harinya. Memberikan layanan online atau pemberitahuan kepada nasabah apabila menghadapi permasalahan tanpa harus datang di BPRS Metro Madani, menyediakan fasilitas kesehatan di masa Covid-19 yaitu menyediakan sabun cair untuk cuci tangan, handsanitizer dan melakukan check suhu setiap nasabah yang akan masuk di BPRS Metro Madani.

Karyawan BPRS Metro Madani selalu mengutamakan layanan nasabah dan menyelesaikan transaksi yang dilakukan sebagai permintaan dan kebutuhan nasabah dengan tepat waktu, teliti dan efisien sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para nasabah.¹⁰

2. Pelayanan *Responsive* (Daya Tanggap)

BPRS Metro Madani memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti apabila nasabah memerlukan pembukaan rekening tabungan maka pihak BPRS Metro Madani memberikan pelayanan pembukaan rekening tabungan, apabila nasabah memerlukan pembukaan deposito maka pihak BPRS Metro Madani memberikan pelayanan pembukaan deposito dan kebutuhan transaksi lainnya. Namun pada Masa Pandemi Covid-19 pembukaan buku tabungan bisa menggunakan sistem door to door sehingga transaksi dapat dilakukan di rumah/di kantor. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir antrian yang banyak dan menyebabkan kerumunan di BPRS Metro Madani.

Namun untuk deposit atau tarik tunai diperkenankan untuk ke kantor hal tersebut dikarenakan BPRS Metro Madani tidak mempunyai Anjungan Tunai Mandiri (ATM) hal tersebut menjadi kendala nasabah untuk melakukan transaksi. Ketika melayani nasabah karyawan tidak membatasi waktu karena karyawan semaksimal mungkin membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahannya sampai tuntas.¹¹

¹⁰ Wawancara Kepada Bima selaku Customer Service BPRS Metro Madani, pada Tanggal 09 Maret 2021, pukul 10.27 WIB.

¹¹ Wawancara Kepada Bima selaku Customer Service BPRS Metro Madani, pada Tanggal 09 Maret 2021, pukul 11.22 WIB.

1. Pelayanan *Reliability* (Kehandalan)

Dalam Masa Pandemi Covid-19 BPRS Metro Madani tetap berkomitmen untuk meningkatkan layanan dan kemampuan meningkatkan fasilitas teknologi yang dimiliki untuk mewujudkan rasa kepercayaan nasabah dalam melayani transaksi nasabahnya, pemberian informasi yang dapat dipercaya dan bebas dari kesalahan kepada nasabah selain itu kecanggihan teknologi pada masa ini diutamakan dan perlu ditingkatkan.

Salah satu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 karyawan mengutamakan layanan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi. Transaksi pada masa ini dilakukan sangat berbeda dengan masa-masa normal hal ini dikarenakan sesuai dengan perintah walikota untuk tidak menyebabkan kerumunan untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 maka dilakukan pembatasan transaksi. di BPRS Metro Madani sangat membatasi nasabah yang melakukan transaksi di kantor seperti pembukaan buku tabungan dan deposito dilakukan secara door to door, nasabah yang melakukan setor tunai, angsuran pembiayaan dan lain-lain dilakukan di kantor namun pihak BPRS membatasi transaksi per hari kurang lebih 10 sampai 30 nasabah. Pada masa Covid-19 ini karyawan BPRS Metro Madani tetap dituntut untuk menyelesaikan permasalahan nasabah tepat waktu, menggunakan waktu seefektif dan seefisien mungkin.

Pelayanan yang diberikan pihak BPRS Metro Madani sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti memberikan informasi tentang produk simpanan,

tabungan dan lainnya, memberikan informasi tentang prosedur pelayanan pada saat pandemi yaitu sebagai berikut:

- a. Karyawan mengutamakan/mempersilahkan nasabah yang berangkat terlebih dahulu dengan mengambil nomor antrian untuk melakukan transaksi di BPRS Metro Madani.
- b. Nasabah terlebih dahulu menerapkan protokol kesehatan yaitu jaga jarak antara nasabah satu dengan lainnya, menggunakan masker dan handsanitizer.
- c. Pihak BPRS Metro Madani membatasi layanan nasabah yaitu dengan cara membagi dua shift dalam setiap transaksinya. Shift pertama hanya 1 sampai 15 nasabah untuk *customer service* dan shift kedua 1 sampai 15 nasabah dan seterusnya.¹²

2. Pelayanan *Responsive* (Daya Tanggap)

Ketanggapan karyawan terhadap pelayanan harus dilakukan dengan baik dan sesuai kebutuhan nasabah dan menyesuaikan keadaan masa sekarang ini, ketika nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi maka karyawan diwajibkan untuk membantu nasabah tersebut.

Selain itu karyawan BPRS Metro Madani ketika melayani nasabah tidak membatasi waktu hal ini dikarenakan agar karyawan dapat maksimal dalam membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahannya sampai tuntas. Dalam pekerjaannya karyawan BPRS Metro Madani dituntut untuk bekerja profesional. Karyawan diwajibkan untuk merespon baik semua

¹² Wawancara Kepada Bima selaku Customer Service BPRS Metro Madani, pada Tanggal 09 Maret 2021, pukul 11.45 WIB.

keluhan yang dirasakan nasabah yakni ketidaktahuan nasabah atas produk atau jasa tersebut, keinginan mengetahui produk atau jasa tersebut, kebutuhan produk atau jasa tersebut dan terkadang keluhan nasabah bersumber dari keteledoran karyawan sehingga pihak BPRS Metro Madani harus benar-benar menyelesaikan permasalahan nasabah dengan baik. Karyawan selalu memberikan solusi yang baik dan tepat kepada nasabah hal ini yang berkaitan dengan permasalahan yang dialami oleh nasabah.¹³

1. Pelayanan *Reliability* (Kehandalan)

Keprofesionalan kinerja karyawan tidak bisa dibedakan pada saat masa normal dan masa pandemi, kerana kebutuhan nasabah tidak memandang masa tersebut. Selain itu pihak BPRS harus mengikuti keadaan dan kondisi nasabah. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan BPRS untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan kepada nasabah.

Pihak BPRS mempunyai aplikasi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Aplikasi tersebut terdiri dari simulasi online pembiayaan, gadai dan deposito serta pendanaan. Masa pandemi dituntut kegiatan tidak dilakukan di kantor namun transaksi tetap berjalan sehingga pihak BPRS harus terus berinovasi sesuai dengan kebutuhan nasabah agar nasabah tetap menggunakan transaksi dan merasa dilayani dengan baik.

Melalui adanya pelayanan melalui sosial media yang ditawarkan kepada nasabah dapat memberikan informasi tentang produk, pembiayaan,

¹³ Wawancara Kepada Bima selaku Customer Service BPRS Metro Madani, pada Tanggal 09 Maret 2021, pukul 10.27 WIB.

pendanaan, gadai serta memberikan informasi tentang prosedur pelayanan pada saat pandemi. Pada saat pandemi pihak BPRS membagi antrian sift pertama terdiri dari 1 sampai 15 nasabah/transaksinya dan sift kedua 1 sampai 15 nasabah/transaksinya apabila ada nasabah yang tidak mendapatkan no antrian tersebut maka diperkenankan untuk melakukan transaksi keesokan harinya.

Selain itu apabila nasabah akan membuka tabungan maka diperkenankan untuk melakukan registrasi dengan cara door to door kemudian untuk pengambilan buku tabungan dilakukan di kantor. Pada masa Pandemi ini diwajibkan pihak BPRS dan nasabah menerapkan protokol kesehatan yaitu jaga jarak antara nasabah satu dengan lainnya, menggunakan masker dan hansanitizer.¹⁴

2. Pelayanan *Responsive* (Daya Tanggap)

Pelayanan yang diberikan BPRS Metro Madani sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti pihak BPRS Metro Madani memberikan nomor antrian kepada nasabah, memberikan ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah namun tidak mambatasi waktu dalam penyelesaian tersebut.

BPRS Metro Madani memberikan pelayanan door to door sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti pembukaan rekening tabungan yang dilakukan di rumah namun ketika registrasi selesai nasabah diperkenankan untuk mengambil buku tabungan di kantor BPRS Metro Madani.

¹⁴ Wawancara Kepada Syaiful selaku Marketing BPRS Metro Madani, pada Tanggal 09 Maret 2021, pukul 13.35 WIB.

Ketika nasabah ingin melakukan gadai, pembiayaan dan pendanaan maka diperkenankan untuk datang ke kantor dengan jumlah antrian yang sudah ditetapkan. Ketika terdapat nasabah yang mengalami kesulitan atau ketidaktahuan maka *customer service* wajib membantu kesulitan tersebut.¹⁵

Berdasarkan wawancara dengan *customer service* dan marketing dapat dipahami bahwa keprofesionalan karyawan terhadap pelayanan dan inovasi kecanggihan teknologi harus dilakukan sesuai kondisi saat ini. Daya tanggap dan kehandalan pada BPRS sangat menentukan kepuasan nasabah, hal ini dikarenakan kepuasan nasabah memiliki nilai strategis dan merupakan ikatan yang kuat bagi perusahaan. Apabila nasabah merasa pelayanan yang diberikan oleh BPRS melebihi harapannya maka layanan dapat dikatakan memuaskan, artinya kecil kemungkinan nasabah akan merasa kecewa dari pelayanan yang diberikan oleh BPRS. Nasabah akan cenderung menggunakan penyedia jasa (BPRS) kembali.

1. Pelayanan *Reliability* (Kehandalan) di BPRS sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan permintaan nasabah
- b. Menyediakan sosial media untuk mempermudah mengetahui informasi pendanaan, pembiayaan, dan gadai.
- c. BPRS menganjurkan pembukaan rekening dengan door to door.
- d. Tetap menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan waktu seefektif dan seefisien mungkin.

¹⁵ Wawancara Kepada Syaiful selaku Marketing BPRS Metro Madani, pada Tanggal 09 Maret 2021, pukul 13.35 WIB.

- e. Pelayanan pada saat pandemi yaitu nasabah terlebih dahulu menerapkan protokol kesehatan yaitu jaga jarak antara nasabah satu dengan lainnya, menggunakan masker dan handsanitizer.
 - d. Pihak BPRS Metro Madani membatasi layanan nasabah yaitu dengan cara membagi dua shift dalam setiap transaksinya. Shift pertama hanya 1 sampai 15 nasabah untuk *customer service* kemudian shift kedua 1 sampai 15 nasabah dan seterusnya.
2. Pelayanan *Responsive* (Daya Tanggap)
- a. Pelayanan yang diberikan BPRS Metro Madani sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti pihak BPRS Metro Madani memberikan nomor antrian kepada nasabah dengan cara membagi 2 shift yang terdairi masing-masing kurang lebih 1 sampai 15 nasabah.
 - b. BPRS Metro Madani memberikan pelayanan door to door seperti pembukaan rekening tabungan, Simulasi Pembiayaan, pendanaan dan gadai. Hal tersebut dilakukan untuk mematuhi surat edaran walikota tentang mencegah penyebaran Virus Covid-19.
 - c. Karyawan BPRS Metro Madani dituntut untuk profesional dan merespon baik dengan tidak membedakan kebutuhan atau latar belakang nasabah khususnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Untuk menunjang keberhasilan dalam penelitian maka peneliti mengadakan wawancara kepada nasabah BPRS Metro Madani sebagai berikut:

Persepsi mengenai layanan di BPRS Metro Madani pada masa pandemi cukup baik, pelayanan sangat mengutamakan kepentingan dan kesehatan nasabah. Selain itu nasabah harus menerapkan 3 M yaitu menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan atau memakai handsanitizer. Pelayanan yang diinginkan nasabah adalah pelayanan yang sangat mengutamakan nasabah, ramah dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah. BPRS Metro Madani sudah menjamin kerahasiaan data nasabah dan keamanan dana nasabah sehingga nasabah merasa aman. Fasilitas yang digunakan BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan keadaan nasabah. Nasabah merasakan terlayani dengan baik dan merasa nyaman. BPRS Metro Madani sangat menjamin keakuratan dalam perhitungan administrasi oleh teller.¹⁶

Persepsi mengenai layanan di BPRS Metro Madani pada masa pandemi cukup baik, sangat mempermudah nasabah, memberikan pelayanan yang sangat baik dan menerapkan 3 M yaitu menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan atau memakai handsanitizer untuk menjaga kesehatan karyawan dan nasabah. Kualitas pelayanan BPRS Metro Madani diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan yang diharapkan (*expected service*). Harapan nasabah terhadap pelayanan adalah pelayanan yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan oleh para nasabah. BPRS Metro Madani sangat menjamin kerahasiaan data nasabah dan keamanan dana nasabah sehingga nasabah merasa aman dan terus menggunakan produk atau jasa tersebut. Fasilitas yang digunakan BPRS Metro

¹⁶ Wawancara Kepada Dwi Rahmawati selaku Nasabah BPRS Metro Madani, pada Tanggal 10 Maret 2021, pukul 09.10 WIB.

Madani sudah sesuai dengan keadaan nasabah, seperti kursi tinggi cukup untuk nasabah sehingga nasabah tidak diperkenankan untuk berdiri didalam ruangan, formulir untuk pengisian data sudah tersedia sehingga nasabah tidak menunggu lama transaksi yang dilakukan sehingga nasabah merasakan terlayani dengan baik dan merasa nyaman atas fasilitas yang tersedia dan aksesnya mudah dijangkau. BPRS Metro Madani sangat menjamin keakuratan dalam perhitungan administrasi oleh teller sehingga nasabah tidak pernah komplek atas perhitungan tersebut.¹⁷

Persepsi layanan yang dirasakan oleh nasabah BPRS Metro Madani pada masa pandemi cukup baik, tidak berbelit-belit, sangat mudah dan membantu dan pelayanan sangat mengutamakan kesehatan nasabah dan karyawan. BPRS menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer dan *Thermometer Digital Infrared* atau *Thermogan* untuk nasabah yang ingin melakukan transaksi di BPRS Metro Madani. Pelayanan yang diinginkan nasabah adalah pelayanan yang sangat mengutamakan kepentingan nasabah, menyambut dan menyapa nasabah dengan keramahan dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah. BPRS Metro Madani sudah menjamin kerahasiaan data nasabah dan keamanan dana nasabah sehingga nasabah merasa aman. Fasilitas yang digunakan BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan keadaan nasabah. Nasabah merasakan terlayani dengan baik dan

¹⁷ Wawancara Kepada Indah Kusuma selaku Nasabah BPRS Metro Madani, pada Tanggal 10 Maret 2021, pukul 11.22 WIB.

merasa nyaman. BPRS Metro Madani sangat menjamin keakuratan dalam perhitungan administrasi oleh teller.¹⁸

Persepsi mengenai layanan di BPRS Metro Madani pada masa pandemi cukup baik, pelayanan sangat mengutamakan kepentingan dan kesehatan nasabah dan karyawan. Namun nasabah dituntut untuk menerapkan 3 M yaitu menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan atau memakai handsanitizer. Pelayanan yang diinginkan nasabah adalah pelayanan yang sangat mengutamakan nasabah, ramah dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan tepat waktu. BPRS Metro Madani tentunya sudah menjamin kerahasiaan data nasabah dan keamanan dana nasabah sehingga nasabah merasa aman. Fasilitas yang digunakan BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan keadaan nasabah. Nasabah merasakan terlayani dengan baik dan merasa nyaman. Selain itu BPRS Metro Madani juga menjamin keakuratan dalam perhitungan administrasi oleh teller sementara ini tidak pernah mengalami ketidaktepatan dalam perhitungan.¹⁹

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat dijelaskan bahwa usaha perbankan juga harus memberikan layanan yang berkualitas, karena sifat dari jasa itu sendiri memberikan pengaruh kondisi emosi nasabah bank. Tingkat kualitas jasa yang dihasilkan perbankan berpusat pada persepsi konsumen, artinya baik tidaknya kualitas jasa perbankan dikendalikan oleh persepsi nasabah.

¹⁸ Wawancara Kepada Sutrisno selaku Nasabah BPRS Metro Madani, pada Tanggal 10 Maret 2021, pukul 13.10 WIB.

¹⁹ Wawancara Kepada Antonius Marcos selaku Nasabah BPRS Metro Madani, pada Tanggal 10 Maret 2021, pukul 14.25 WIB.

Persepsi nasabah terhadap layanan di BPRS Metro Madani pada masa pandemi cukup baik sebagai berikut:

1. Pelayanan sangat mengutamakan kepentingan dan kesehatan nasabah yaitu dengan menerapkan 3 M yaitu menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan atau memakai handsanitizer serta menggunakan *Thermometer Digital Infrared* atau *Thermogan*.
2. Pelayanan di BPRS Metro Madani sangat mengutamakan nasabah, ramah dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan baik.
3. BPRS Metro Madani menjamin kerahasiaan data nasabah dan keamanan dana nasabah sehingga nasabah merasa aman.
4. Fasilitas yang digunakan BPRS Metro Madani sudah sesuai dengan keadaan nasabah, seperti kursi tunggu cukup untuk nasabah sehingga nasabah tidak diperkenankan untuk berdiri didalam ruangan, formulir untuk pengisian data sudah tersedia sehingga nasabah tidak menunggu lama transaksi yang dilakukan sehingga nasabah merasakan terlayani dengan baik dan merasa nyaman atas fasilitas yang tersedia dan aksesnya mudah dijangkau.
5. Akses door to door / offline mudah dijangkau.

C. Upaya BPRS Metro Madani dalam Memperluas Pelayanan *Responsive* dan *Reliability* Terhadap Nasabah di Masa Pandemi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terdapat beberapa masalah bahwasannya nasabah diharuskan untuk melakukan transaksi secara tidak berkerumun hal ini dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang sedang terjadi di seluruh dunia. Oleh karena itu pihak BPRS harus lebih kreatif dan

inovatif dalam memberikan informasi dan mengatasi keluhan tentang produk yang dihadapi nasabah.

Tentunya mengalami perbedaan pelayanan yang diberikan BPRS Metro Madani kepada nasabah pada masa normal dan masa pandemi hal ini dikarenakan sesuai dengan peraturan walikota dan kebutuhan nasabah. Pada masa normal atau sebelum adanya pandemi nasabah dengan mudah melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan sedangkan pada saat pandemi nasabah tidak leluasa melakukan transaksi karena pada masa ini nasabah tidak diperkenankan untuk tidak datang ke kantor melakukan transaksi hal ini dikarenakan tidak boleh melakukan kegiatan yang menimbulkan kerumunan sehingga dapat merugikan kesehatan nasabah, karyawan dan masyarakat. Sehingga bentuk pelayanan yang diberikan BPRS Metro Madani disesuaikan dengan keadaan pada saat ini.

Pelayanan Reliability atau kehandalan pada masa Pandemi Covid-19 membuat perusahaan jasa berlomba-lomba memberikan pelayanan sebaik-baiknya untuk mempertahankan loyalitas para konsumen karena dengan semakin ketatnya persaingan dengan online shop yang sudah menjamur bahkan sebelum pandemi. Pelayanan Responsiveness atau tanggapan pada masa Pandemi Covid-19 membuat perusahaan jasa berlomba-lomba memberikan pelayanan yang profesional dan cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan untuk menghindari konsumen yang menunggu terlalu lama.

Keandalan (*reliability*) dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada

tingginya tingkat loyalitas mereka terhadap produk perusahaan tersebut, sehingga perlu adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Pelayanan *reliability* atau keandalan merupakan pelayanan yang memberikan kemampuan pihak BPRS Metro Madani kepada nasabah sesuai dengan yang ditawarkan dengan tepat dan terpercaya, meliputi:

1. Memberikan layanan door to door dan offline sesuai yang ditawarkan hal ini disesuaikan dengan keadaan pada saat ini.
2. Menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan tuntas dan tepat waktu.
3. Membantu nasabah dalam menerima informasi terupdate agar nasabah merasa terlayani dengan baik.
4. Pada Sosial Media BPRS perlu ditambah tentang produk yang ditawarkan.
5. Kebutuhan nasabah yaitu di BPRS Metro Madani belum tersedianya pelayanan secara online.

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Maka dalam penelitian ini *responsiveness* (ketanggapan) pada BPRS Metro Madani berhubungan dengan kesiapsiagaan atau kesediaan dari karyawan untuk menyediakan layanan yang diberikan kepada nasabah. Responsiveness melibatkan ketepatan waktu dari layanan.

Instrumen penelitian *Responsiveness* Indikator yang digunakan untuk menyusun instrumen penelitian *Responsiveness* sebagai berikut :

1. Daya tanggap karyawan terhadap nasabah yang mengalami kesulitan melakukan transaksi di masa pandemi.
2. Dengan diterapkan *sosial distancing* tentunya nasabah dituntut untuk tidak bertransaksi secara langsung dengan karyawan maka untuk pihak BPRS perlu ditambah *customer service* agar permasalahan nasabah dapat terselesaikan dengan waktu seefektif dan seefisien mungkin.
3. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah khususnya pada transaksi pada masa pandemi ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber maka dapat dikatakan bahwa pelayanan *responsive* dan *reliability* terhadap nasabah di masa pandemi dapat dikatakan cukup baik namun belum maksimal dan masih terdapat kebutuhan nasabah belum terpenuhi. Maka diperlukan upaya dalam peningkatan pelayanan *responsive* dan *reliability* terhadap nasabah di masa pandemi Covid-19 sehingga dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dan tentunya dapat memuaskan harapan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa upaya BPRS Metro Madani dalam memperluas pelayanan *responsive* dan *reliability* terhadap nasabah di masa pandemi sebagai berikut:

Pelayanan *reliability* atau keandalan merupakan pelayanan yang memberikan kemampuan pihak BPRS Metro Madani kepada nasabah sesuai dengan yang ditawarkan dengan tepat dan terpercaya, meliputi:

1. Memberikan layanan door to door / offline sesuai yang ditawarkan hal ini disesuaikan dengan keadaan pada saat ini.
2. Adanya sosial media membantu nasabah dalam menerima informasi terupdate agar nasabah merasa terlayani dengan baik.
3. Kebutuhan nasabah yaitu di BPRS Metro Madani belum tersedianya pelayanan secara online.

Upaya *responsiveness* indikator yang digunakan untuk menyusun instrumen penelitian *Responsiveness* adalah dengan diterapkan *sosial distancing* tentunya nasabah dituntut untuk tidak bertransaksi secara langsung dengan karyawan maka untuk pihak BPRS perlu ditambah *customer service* agar permasalahan nasabah dapat terselesaikan dengan waktu seefektif dan seefisien mungkin dan karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah khususnya pada transaksi pada masa pandemi ini.

B. Saran

1. Diharapkan pihak BPRS Metro Madani dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas Responsiveness dan Reliability yang sudah baik agar terus menjadi yang lebih baik untuk mencapai terbaik, sehingga sikap loyalitas yang dimiliki nasabah BPRS Metro Madani akan terus terjaga dan semakin meningkat yang kemudian akan berdampak pada meningkatnya pula keuntungan yang akan diperoleh oleh BPRS Metro Madani. Dengan cara meningkatkan kualitas kinerja seluruh karyawan bank Muamalat untuk tetap berdisiplin, bersemangat, memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah
2. Diharapkan pihak BPRS Metro Madani lebih memperhatikan dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan dalam hal karyawan tidak bertindak diskriminatif (membeda-bedakan) saat melayani nasabah yang datang, dengan pelayanan yang sama maka setiap nasabah akan merasa lebih nyaman saat bertransaksi di BPRS Metro Madani.
3. Diharapkan pihak BPRS Metro Madani lebih memperhatikan dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan online dalam hal penyediaan layanan online sesuai dengan jadwal yang direncanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, Depok: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini*, Yogyakarta : Budi Utama, 2012.
- Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Resiko Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat, 2013.
- Buchari Alma, *Kewirausahaan Untuk Mahasiswa dan Umum*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan & Peransuransian Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media, 2004.
- http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi%20Silvia_1465141013_Ilmu%20Adm.%20Negara.pdf, diunduh pada tanggal 09 Agustus 2021, pukul 08.45 WIB.
- http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi%20Silvia_1465141013_Ilmu%20Adm.%20Negara.pdf, diunduh pada tanggal 09 Agustus 2021, pukul 08.36 WIB.
- https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19, diunduh pada tanggal 10 Nopember 2020, pukul 22.20 WIB.
- <https://www.diskes.baliprov.go.id/adaptasi-kebiasaan-baru-di-masa-pandemi-covid-19/>, diunduh pada tanggal 10 Nopember 2020, pukul 22.42 WIB.
- Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Indrawati, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Refika Aditama, 2018.
- Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- _____, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dinamika Perkembangan di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2010.

- Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar perbankan*, Bandung: Pustaka Setia Bandung, 2013.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ni Made Sugiardi dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Ulatidana Rahayu di Kecamatan Sukawati Tahun 2012*, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja Indonesia, Vol. 4 No.01 Tahun 2014.
- Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, (Fakultas Perbankan Syariah IAIN Tulung Agung, 2016
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salamba Empat, 2010), 148
- Rudi Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Pamekasan : Duta Media Publising, 2017.
- S. Nasution, *Metodologi Reseach (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Safuan Alfandi, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Solo: Sendang Ilmu, 2003.
- Soetanto Hadinoto, *Bank Ritel, Mikro dan Konsumer*, (Jakarta : Alex Media Komputindo, 2009.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2013.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- W. Gulo, *Metode Penelitian*, Jakarta :Gramedia, 2005.
- Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Yeni Myhtiyatul Khasanah dkk, *Etika Bisnis Penginapan Dalam Pespektif Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Rekha Utama, 2020.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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;

Nomor : 1381/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

10 Juni 2020

Kepada Yth:

1. Nizaruddin., S.Ag.,M.H
 2. Elfa Murdiana.,M.Hum
- di – Tempat

Assalamualaikum 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 : Veni Vitriani
NPM : 1502100136
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Penerapan Mutu Pelayanan Dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPRS Metro Madani

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, 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 di keluarkan 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 Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



OUTLINE

UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY TERHADAP NASABAH DI MASA PANDEMI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINAL PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pelayanan
 - 1. Pengertian Pelayanan Pada Perbankan Syariah
 - 2. Dimensi Layanan Pada Perbankan Syariah
 - 3. Bentuk Bentuk Pelayanan Pada Perbankan Syariah

B. Nasabah

1. Pengertian Nasabah
2. Faktor yang Mempengaruhi Nasabah
3. Strategi Kepuasan Nasabah

C. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS)

1. Pengertian Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS)
2. Produk Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS)

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisa Data

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil BPRS Metro Madani

1. Sejarah Berdirinya BPRS Metro Madani
2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani
3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani
4. Daftar Karyawan BPRS Metro Madani
5. Produk BPRS Metro Madani

B. Upaya BPRS Metro Madani dalam memperluas pelayanan responsive dan reliability terhadap nasabah di masa pandemi.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 07 Desember 2020
Mahasiswa Ybs.



Veni Vitriani
NPM. 1502100136

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Nizaruddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19740302 199903 1 001



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY TERHADAP NASABAH DI MASA PANDEMI

A. Wawancara Kepada *Customer Service* BPRS Metro Madani.

1. Pelayanan *Reliability* (Kehandalan)
 - a. Bagaimana cara pihak BPRS Metro Madani memberikan pelayanan kepada nasabah?
 - b. Apakah karyawan BPRS Metro Madani mengutamakan layanan nasabah dan menyelesaikan transaksi dengan tepat waktu, teliti dan efisien?
 - c. Apakah karyawan selalu menjaga reputasi atau nama baik BPRS Metro Madani?
 - d. Apakah karyawan selalu konsisten dalam melakukan perjanjian kepada nasabah?
 - e. Pelayanan yang seperti apa yang diberikan pihak BPRS Metro kepada nasabah ?
2. Pelayanan *Responsive* (Daya Tanggap)
 - a. Apakah pihak BPRS Metro Madani memberikan layanan kepada sesuai dengan kebutuhan nasabah?
 - b. Apakah karyawan membatasi waktu ketika nasabah melakukan transaksi?
 - c. Bagaimana keprofesionalan karyawan dalam memberikan pelayanan ?
 - d. Apakah karyawan merespon semua keluhan nasabah?

e. Apakah karyawan memberi solusi yang tepat pada permasalahan yang dialami oleh nasabah?

B. Wawancara Kepada Nasabah BPRS Metro Madani.

1. Bagaimana persepsi anda mengenai layanan di BPRS Metro Madani?
2. Pelayanan seperti apa yang diinginkan nasabah agar nasabah tetap tertarik pada BPRS Metro Madani?
3. Apakah BPRS Metro Madani menjamin kerahasiaan data nasabah dan keamanan dana nasabah?
4. Apakah fasilitas yang digunakan BPRS Metro Madani, sudah sesuai dengan keadaan nasabah?
5. Apakah BPRS Metro Madani dapat menjamin keakuratan dalam perhitungan administrasi oleh teller?

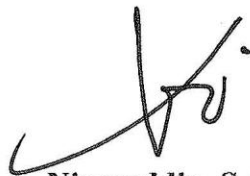
Metro, 28 Januari 2021
Mahasiswa Ybs.



Veni Vitriani
NPM. 1502100136

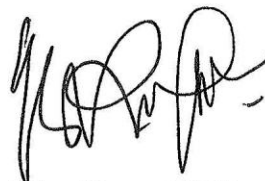
Mengetahui,

Pembimbing I



Nizaruddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



Metro, 27 Rajab 1442 H
12 Maret 2021

Nomor : 103/02/Dir-MM/III/2021
Lamp. :-

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negeri Metro
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo.
Kota Metro

Perihal : **Konfirmasi Izin Research**

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Memperhatikan surat saudara dengan nomor : 0819/In.28/D.1/TL.00/02/2021 tanggal 23 Februari 2021 perihal "Izin Prasurey" dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa dengan judul "*Upaya BPRS Metro Madani Dalam Memperluas Pelayanan Responsive dan Reliability Terhadap Nasabah Di Masa Pandemi* " pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani tidak berkeberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan research di PT. BPR Syariah Metro Madani kepada :

No	Nama	L/P	NPM	Jurusan
1	Veni Vitriani	P	1502100136	S1 Perbankan Syari'ah

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PT. BPR Syariah Metro Madani
Kantor Pusat Metro


Rita Mailinda
Direktur



**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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0818/In.28/D.1/TL.01/02/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

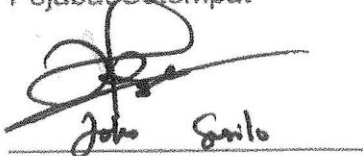
Nama : **VENI VITRIANI**
NPM : 1502100136
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS Metro Madani, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY TERHADAP NASABAH DI MASA PANDEMI".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

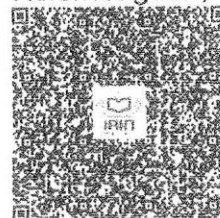
Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 23 Februari 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat



John Saib

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Drs.H. M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001



IZIN RESEARCH

**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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0819/In.28/D.1/TL.00/02/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Direktur BPRS Metro Madani
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0818/In.28/D.1/TL.01/02/2021,
tanggal 23 Februari 2021 atas nama saudara:

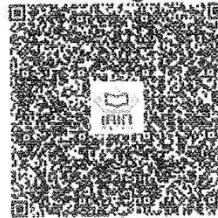
Nama : **VENI VITRIANI**
NPM : 1502100136
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS Metro Madani, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "UPAYA BPRS METRO MADANI DALAM MEMPERLUAS PELAYANAN RESPONSIVE DAN RELIABILITY TERHADAP NASABAH DI MASA PANDEMI".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 23 Februari 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Drs.H. M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Veni Vitriani
NPM : 1502100136
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Upaya BPRS Metro Madani Dalam Memperluas Pelayanan Responsive Dan Reliability Terhadap Nasabah Di Masa Pandemi** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 30 Juli 2021
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Diyaul Haq, M.E.I.
NIP.19810121201503002



**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-440/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2021**

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

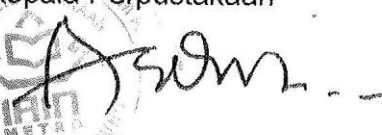
Nama : Veni Vitriani
NPM : 1502100136
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2020 / 2021 dengan nomor anggota 1502100136

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari segala administrasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 09 Juni 2021
Kepala Perpustakaan


Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP. 19750505 200112 1 002





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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Veni Vitriani**
NPM : 1502100136

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : XII/ 2020-2021

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	29/2021 ✓ jmi		Ada BAB V Langsung pd paragraf 1	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010

Veni Vitriani
NPM. 1502100136



**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.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Veni Vitriani**
NPM : 1502100136

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : XII / 2020-2021

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 28/ 21 7		Acc utl Di Munaqosah kan	Ki

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Nizaruddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19740302 199903 1 001

Veni Vitriani
NPM. 1502100136

FOTO DOKUMENTASI







DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Veni Vitriani dilahirkan di Bandung, pada tanggal 14 Februari 1997, anak pertama dari 2 bersaudara pasangan Bapak Suyatno dengan Ibu Erni Inayati.

Pendidikan peneliti tempuh pada jenjang pendidikan dasar di SD Negeri 1 Rejo Agung, Lampung Timur selesai pada tahun 2009. Lalu dilanjutkan pada pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Batanghari Lampung Timur, selesai pada tahun 2012. Sedangkan pendidikan menengah atas peneliti tempuh di SMA Negeri 1 Batanghari, selesai pada tahun 2015. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2015/2016, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Selama menjadi mahasiswa IAIN Metro, peneliti aktif sebagai atlit bola voli dengan berhasil menyumbang 3 medali Emas dan 1 medali Perak untuk kontingen IAIN Metro.