

SKRIPSI

**STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI
MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO MADANI
KANTOR CABANG JATIMULYO, KAB. LAMPUNG SELATAN**

Oleh:

**INDAH SUNDARI
NPM. 1903021035**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI
MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO MADANI
KANTOR CABANG JATIMULYO, KAB. LAMPUNG SELATAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**INDAH SUNDARI
NPM. 1903021035**

Dosen Pembimbing : David Ahmad Yani, M,M

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqsyah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : INDAH SUNDARI
NPM : 1903021035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
MELALUI MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO
MADANI KANTOR CABANG JATIMULYO, KAB. LAMPUNG
SELATAN

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqsyah. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 29 Mei 2024
Dosen Pembimbing

David Ahmad Yani, M,M
NIP. 198404202019031008

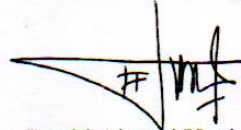
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
MELALUI MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO
MADANI KANTOR CABANG JATIMULYO,KAB. LAMPUNG
SELATAN
Nama : INDAH SUNDARI
NPM : 1903021035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 29 Mei 2024
Dosen Pembimbing



David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

No : B-2102/In.28.3/D/PP-00.9/07/2024

Skrripsi dengan Judul: STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG JATIMULYO, KAB. LAMPUNG SELATAN, disusun oleh: INDAH SUNDARI, NPM: 1903021035, Jurusan: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis, 20 Juni 2024

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : David Ahmad Yani, M.M

Penguji I : Suraya Murcitaningrum, M.S.I

Penguji II : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Sekretaris : Misfi Laili Rohmi, M.Si



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum.
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG JATIMULYO, KAB. LAMPUNG SELATAN

Oleh:

Indah Sundari
NPM 1903021035

Pelayanan adalah faktor utama selain produk dalam mendukung keberhasilan sebuah perusahaan, pelayanan yang baik akan berdampak kepada perusahaan juga, Setiap nasabah tentu akan senang jika dilayani dengan baik, keramahan serta selalu tersenyum dalam menyambut nasabah merupakan point terpenting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah demi tercapainya suatu kepuasan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Peneliti mendapatkan data melalui observasi dan wawancara langsung kepada beberapa Nasabah, Costumer Service dan Marketing BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo sebagian data juga diperoleh dari literature seperti browser, bersumber dari intansi terkait dokumentasi-dokumentasi informasi pelengkap. Kemudian setelah data terkumpulkan maka dapat diolah dan dianalisis berkaitan dengan permasalahan yang ada.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut ditunjukkan melalui 5(lima) faktor yaitu, *Tangible* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu merupakan point yang sangat diperhatikan. *Realibility* (kehandalan) kemudahan prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggap) diberikan melalui respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, memabantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi Slip, mengarahkan nasabah ke BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, *kredibilitas*, keamanan, kompetensi dan sopan santun. *Empaty* (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

Kata Kunci : *Strategi Pelayanan , dan Mutu Pelayanan*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Sundari
NPM : 1903021035
Jurusan : 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, 04 Juni 2024
Yang menyatakan



Indah Sundari
NPM. 1903021035

MOTTO

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ ﴿٢٧٦﴾

“Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran dan bergelimang Dosa”

(Q.S Al-Baqarah:276)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa puji dan syukur Kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia Hidayah-Nya, maka dari lubuk hati yang paling dalam Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kepada Kedua orang tua saya Bapak Saripin dan Ibu Sudarsih yang selalu memberikan Kasih sayang dan semangat dukungan berupa meteril dan moral, dan doa yang terbaiknya, semoga allah memperpanjang umurmu, melancarkan rezeki nya dan melindungi kedua orang tua saya.
2. Kepada kakak-kakak saya, Sutris (Alm), Rinto, Joko Timbul, Deri, terima kasih selalu memberikan semangat dan support yang terbaik.
3. Kepada Sahabatku Melli Ayu, Amalia Saputri dan Fitri Agustina yang telah memberikan dukungan keberhasilan penelitian ini.
4. Kepada Dosen Pembimbing Bapak David Ahmad Yani, M,M terimakasih telah menjadi dosen pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan kritik dan masukan yang membangun sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi saya.
5. Kepada Sahabat Saya Fitri Wijayanti,dan Wahyu Ani Terimakasih Selalu Senantiasa memberikan dukungan dari awal hingga sampai akhir perjalanan skripsi saya ini.
6. Kepada Almamater Tercinta IAIN Metro

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas taufik hidayat dan inayah-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof Dr. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro Lampung.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, M.M selaku ketua jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak David Ahmad Yani, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Esty Epridasari M, Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu dosen/ karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan

7. Kedua orang tua dan keluarga yang memberikan doa untuk keberhasilanku.

Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk menghasilkan peneliti yang lebih baik. Peneliti berharap semoga peneliti dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah.

Metro, 24 Juni 2024
Peneliti



Indah Sundari
NPM. 1903021035

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Peneliti	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian Relevan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi.....	11
1. Pengertian Strategi	11
2. Manfaat Manajemen Strategi	12
3. Macam Macam Strategi	14
B. Pelayanan.....	16
1. Pengertian Pelayanan	16
2. Kualitas Mutu Pelayanan.....	17
3. Strategi Pelayanan	22
4. Kepuasan Nasabah	24
5. Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah.....	26

C. Bank Syariah.....	29
1. Pengertian Bank Syariah.....	29
2. Landasan Hukum Bank Syariah	29
3. Jenis Produk Bank Syariah	30
4. Tabungan Syariah.....	31
5. Pembiayaan Salam	34
6. Pembiayaan Istishna	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Sifat Penelitian	39
B. Sumber Data	40
C. Teknik Pengumpulan Data.....	42
D. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat BPRS Metro Madani.....	47
B. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Di Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan	59
C. Analisis Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Di Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo,Kab. Lampung Selatan	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan dalam perekonomian berkembang Sangat pesat, apalagi di era modern dan serba digital ini. Lembaga keuangan Selalu menjadi term yang sangat aktual diseminarkan di berbagai forum dan Diskusi, baik berskala nasional maupun internasional. Ini juga menjadi bukti Bahwa kemajuan suatu negara dapat dilihat dari kemajuan ekonomi dan bisnis Keuangannya, dunia industri keuangan menjadi bisnis yang paling diminati Diberbagai negara maju dan berkembang. Perbankan bisa dikatakan adalah Urat nadi perekonomian suatu negara.¹ Sebagai lembaga keuangan perbankan perlu mengenalkan produk Produknya kepada masyarakat luas, agar masyarakat mampu mengetahui, Memahami dan tertarik untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh Bank.

Oleh karena itu dengan menggunakan manajemen pemasaran dengan fokus menggunakan strategi promosi yang baik maka disitulah proses pengenalan produk-produk yang ada di bank kepada masyarakat luas.² Keberhasilan suatu bank syariah, sering ditentukan oleh faktor kualitas kerja atau sumber daya manusianya. Prinsip dasar yang perlu dilakukan oleh lembaga keuangan dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah mutu pelayanan atau *service quality*.

¹ Nurhadi, "Pembiayaan dan Kredit Di Lembaga Keuangan," (Jurnal Tabbaru: Islamic Banking and Finance, Vol.1, No.2, 2018).14

² Kasmir, "Pemasaran Bank," (Jakarta:Kencana,2018).155

Lembaga keuangan yang bergerak di bidang Penghimpunan dan penyaluran dana, bidang pengembangan usaha atau bisnis adalah hal yang ditunggu dan dibutuhkan oleh banyak masyarakat . Namun akibat dari semua aktivitas keuangan syariah, juga tidak luput dari sorotan Penilaian, kritikan tajam, dan ungkapan yang bernada merendahkan atau menyudutkan. Aktivitas bank syariah yang berupa tindakan aplikasi keuangan, Penilaian dan ungkapan-ungkapan masyarakat, akan disalin dengan menggunakan teori kotler yang meliputi organisasi, manusia, tempat, dan ide.³

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia, Indonesia Negara dengan Penduduk muslim terbesar di dunia. Mayoritas penduduk yang beragama Islam menjadikan Indonesia sebagai Pasar yang potensial dalam pengembangan keuangan syariah. Salah satu yang saat ini sudah mulai berkembang dengan pesat yaitu adalah dengan adanya bank-bank yang kegiatan Operasionalnya menggunakan prinsip syariah. Perbankan syariah ini mulai merata dan menampakkan jati dirinya ditengah-tengah banyaknya bank-bank konvensional yang ada.

Perbankan syariah di Indonesia diproyeksikan akan meningkat Pesat Seiring dengan meningkatnya laju ekspansi kelembagaan Dan akselerasi Pertumbuhan aset perbankan syariah yang sangat Tinggi dan ditambah lagi dengan volume penerbitan sukuk yang terus meningkat berdasarkan data yang diperoleh dari *Islamic Finance Country Index (IFCI)*.

³ Muhammad Hadi, Paradi Masterpice Keuangan Islam Dan Aplikasi Di Perbankan Syariah,(Deepublish Publisher,2019).96-97

Bisnis perbankan kini sarat dengan persaingan. Agar nasabah tetap setia pada menyalurkan aktivitas keuangannya pada bank kita, diperlukan kiat bagaimana supaya mereka tetap memilih Bank kita sebagai bank kepercayaan. Satu cara untuk menarik calon nasabah adalah dengan jalan memberikan pelayanan yang baik pada setiap nasabah yang datang berurusan dengan bank.

Artinya kualitas pelayanan bank lain yang merupakan pesaing. Strategi pelayanan suatu kegiatan proses pengaturan dalam mengimplementasikan sebuah strategi perusahaan sehingga keseluruhan dari strategi tersebut bisa memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Strategi jangka panjang merupakan sebuah strategi yang diterapkan untuk berorientasi pada kemitraan yang kuat dan langgeng secara individu, sementara itu untuk memelihara efisiensi ekonomi, model Internalisasi memfokuskan pada isu-isu structural dalam hubungan kinerja, dengan sekitar pergantian pada kompetisi yang lain.⁴

Pelayanan yang baik itu sangat diperlukan dalam memasarkan produk dan Jasa-jasa perbankan. Bila petugas bank Bersikap baik pada nasabah, diharapkan nasabah akan datang kembali, menyalurkan aktivitas keuangannya pada bank. Hal Ini dapat terjadi karena kebutuhannya terpenuhi dan mendapat perlakuan yang menyenangkan.

Dari uraian tersebut dapat kita simpulkan. Dalam melayani nasabah seorang pegawai bank haruslah bersikap ramah, komunikatif, name taq yang

⁴ Buckley, P.J.et.al, Journal Of Marketing Management University of Bradford Management Center, (Measures of International Competitiveness. 1998).

selalu diperlihatkan dan lemah lembut sehingga nasabah merasa nyaman, senang dan puas ketika melakukan transaksi. Ketika nasabah merasa pelayannya bagus maka nasabah tersebut akan terus menggunakan jasa bank tersebut.⁵ Setiap bank memiliki strategi pelayannya masing-masing dan sebisa mungkin memiliki pelayanan yang paling baik dibandingkan bank lainnya. Dengan demikian, adanya pelayanan yang baik dengan sendirinya yang dilakukan oleh pegawai bank yang masing-masing tersebut, masyarakat datang dan ingin menabung atau menjadi nasabah di bank tersebut.

Sama halnya seperti BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo, mereka mempunyai strategi pelayanan yang menurut mereka baik untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya. Terlihat dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, beberapa kali peneliti datang ke bank tersebut nasabah atau pengunjungnya terlihat sepi karena tidak banyak nasabah yang melakukan transaksi.⁶

Peneliti juga melihat bahwa BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo lebih dominan ke orang pasar karena bank tersebut berada di dekat pasar. Akan tetapi BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo juga menerima nasabah umum diluar orang Jatimulyo, Sedangkan jika dilihat dari pegawainya, pegawai BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo banyak yang berasal dari latar belakang pendidikan perbankan syariah.

⁵ Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Bandung: Aulia Grafik, 2016).8

⁶ Wawancara Ibu Eko Wati selaku nasabah di Bank Syariah Metro Madani Jatimulyo 14 Desember 2023

Kemudian dari hasil wawancara pada observasi awal, beberapa nasabah memberikan pernyataan bahwa selama nasabah mengunjungi Bank Syariah Metro Madani Cabang Jatimulyo nasabah tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Pelayanan yang diberikan bank mulai dari menyapa nasabah dengan sangat ramah, tingkah laku yang sopan, dan cara penyampaian yang baik dan mudah dipahami oleh nasabah Bank.

Nasabah bank tersebut dikhususkan kepada masyarakat Jatimulyo tetapi ada juga nasabah yang bersuku lain atau nasabah umum. Nasabah Jatimulyo dan luar desa Jatimulyo juga memberitahukan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang ada di bank tersebut. Maupun dari sisi Teller, dan Customer Service. Pegawai bank tersebut mendapatkan ulasan dari nasabah yang sangat baik dalam bentuk pelayanan. Selain dari pernyataan-pernyataan nasabah diatas, peneliti juga melihat secara langsung bagaimana pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo tersebut, tetapi beberapa jam saya berada disana tidak banyak nasabah yang berkunjung dan bertransaksi di BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo. Di BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo sudah memakai Internet Banking ataupun Mobile Banking.

Disamping jumlah nasabah yang sangat banyak selama 3(tiga) Tahun terakhir tidak sebanding dengan nasabah yang berkunjung. Indikator tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo dari tahun 2021-2023 keluhan maupun saran yang dapat disampaikan secara langsung oleh nasabah akan sangat berharga bagi perusahaan mengetahui sejauh mana kepuasan yang telah diberikan oleh perusahaan kepada nasabah.

Kemudian survey kepuasan nasabah, dalam melakukan survey ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan terhadap kepuasan nasabah seperti memberikan kuesioner kepuasan nasabah. Indikator tingkat kepuasan nasabah mengalami kestabilan tidak mengalami penurunan dan tidak mengalami peningkatan. Sedangkan jika dilihat prasarana dari BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo Lampung Selatan mereka menyediakan pembiayaan, operasional, dan bagian umum.

Dengan demikian dari fenomena tersebut membuat peneliti tertarik untuk menelusuri lebih mendalam tentang “ Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Bank Syariah Metro Madani Cabang Jatimulyo, Lampung Selatan.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan sebelumnya, Maka Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Strategi meningkatkan Kepuasan nasabah Melalui Mutu Pelayanan Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, kab. Lampung Selatan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus yang telah dipaparkan dalam rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu :

Untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo,kab. Lampung Selatan.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian diartikan sebagai kegunaan dari hasil penelitian, baik bagi pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Adapun aspek manfaat penelitian antara lain:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang perbankan syariah yang berkaitan dengan Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo,kab. Lampung Selatan. Bagi penulis maupun para pembacanya

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah manfaat bagi Praktisi Perbankan syariah khususnya tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan nasabah Melalui Mutu Pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo,kab. Lampung Selatan.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Peneliti mengemukakan dan menjelaskan secara tegas tentang masalah yang akan dibahas,yang belum

pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain :

1. Penelitian Nisfi Fatimah 2016 yang berjudul “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa strategi pelayanan Dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam layanannya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik Pengambilan data menggunakan observasi, wawancara dan sumber lain yang terdapat di tempat penelitian.BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap. Dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan observasi wawancara dan Sumber lain yang terdapat di tempat penelitian tersebut, sedangkan Penelitian yang peneliti teliti merupakan penelitian kualitatif,Bersifat deskriptif, dengan teknik pengambilan data melalui Wawancara dan dokumentasi menggunakan metode analisis data Miles dan hubermen.⁷
2. Penelitian Penelitian Tika Nurhalimah 2019, yang berjudul “ Strategi Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Terhadap Kepuasan Nasabah”. Dapat disimpulkan penelitian kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan observasi, wawancara dan sumber lain yang terdapat di tempat penelitian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik

⁷ Tika Nurhalimah 2019,“ Strategi Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Terhadap Kepuasan Nasabah)"Skripsi Institut Agama Islam Negri IAIN Metro 2019)

pengambilan data menggunakan observasi wawancara dan sumber lain yang terdapat di tempat penelitian tersebut, sedangkan penelitian yang peneliti teliti merupakan penelitian kualitatif, bersifat Deskriptif, dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi menggunakan metode analisis data *Miles dan hubermen*.⁸

3. Penelitian Lina Sari 2017 yang berjudul “ Strategi Pelayanan BPRS Metro Madani KC Unit Dua Terhadap Kepuasan Nasabah dapat disimpulkan Penelitian terdahulu lebih melihat fenomena yang terjadi sehingga menggunakan strategi atau metode gambaran. Perbedaan penelitian yang telah dilakukan Lina sari dengan penelitian ini terletak pada objek yang Diteliti dan perbedaan terletak pada pembahasan, fenomena yang Terjadi dan strategi yang digunakan. Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan dan sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*).⁹

⁸ Tika Nurhalimah 2019, “ Strategi Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Terhadap Kepuasan Nasabah) ” Skripsi Institut Agama Islam Negri IAIN Metro 2019)

⁹ Lina Sari 2017 “ Strategi Pelayanan PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Terhadap Kepuasan Nasabah) ” Skripsi Institut Agama Islam Negri IAIN Metro 2017)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Strategi adalah rencana yang di satukan, luas dan berintegritas yang menghubungkan strategi perusahaan dengan tentang lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi. ¹Secara umum strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang Organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya agar tujuan tersebut dapat tercapai.

Menurut Peach dan Robinson mengemukakan pengertian Strategi adalah suatu rencana dari suatu perusahaan, yang mencerminkan kesadaran perusahaan mengenai kapan, dimana serta bagaimana harus bersaing dalam menghadapi lawan dengan maksud dan tujuan tertentu.²

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu Perusahaan untuk mencapai tujuan. Strategi merupakan tindakan yang bersifat termenejemen dan terus menerus, serta dilakukan serta dilakukan berdasarkan sudut pandang apa yang diharapkan pelanggan dimasa depan.

¹Ika Lestari, S.Pd, dan Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M. ,”Lingkungan Dunia Usaha Indonesia,” (Tegal: Khoirunnisa, 2019). 47

²Apri Winge Adindo,” Kewirausahaan dan Studi Kelayakan Bisnis untuk Memulai Dan Mengelola Bisnis,” (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021). 39

2. Manfaat Manajemen Strategi

Manfaat manajemen strategi adalah dengan menggunakan manajemen strategi sebagai suatu kerangka (*frame work*) untuk menyelesaikan setiap masalah strategis di dalam perusahaan yang berkaitan. Dengan persaingan, maka para manajer berfikir lebih kreatif atau berfikir secara strategi.

Dengan menggunakan manajemen strategik sebagai suatu Kerangka kerja (*frame work*) untuk menyelesaikan setiap strategis di dalam organisasi terutama berkaitan dengan persaingan, maka peran manajer diajak untuk berfikir lebih kreatif atau berfikir secara strategik. Pemecahan masalah dengan menghasilkan dan mempertimbangkan lebih banyak alternatif yang dibangun dari suatu analisa yang lebih teliti akan lebih menjanjikan suatu hasil yang menguntungkan. Ada beberapa manfaat manajemen strategi bagi perusahaan atau organisasi mencakup tiga bidang operasi yaitu: ³

- 1) Manfaat keuangan dengan merencanakan strategi yang baik, maka perusahaan dapat meningkatkan penjualan produk sekaligus meningkatkan profitabilitas. Disamping itu, produktivitas juga dapat ditingkatkan seandainya strategi dapat disusun dengan baik sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan dari awal sehingga kinerja keuangan jangka panjang perusahaan dapat tercapai.

³ Ardianus Laurens Paulus dkk, Manajemen Strategi, ed. Erni Setyowati (DIY: PT KANISIUS,2022).6-7

2) Manfaat Non Keuangan

Manfaat non keuangan juga menjadi hal penting dalam penerapan sampai pada tahap pengevaluasian dalam model manajemen strategi. Ini bertujuan untuk menciptakan keteraturan dan kedisiplinan karena ada landasan yang menjadi acuan untuk meningkatkan kompetensi perusahaan.

3) Proses Perubahan

Membangun masa depan yang lebih baik melalui pemilihan strategi yang lebih sistematis logis dan rasional. Manfaat finansial organisasi atau perusahaan yang menjalankan aktivitas operasional secara terencana dengan mengimplementasikan manajemen strategi, maka pencapaian kerja akan lebih baik dibandingkan dengan organisasi atau perusahaan yang menjalankan operasional dengan sistem sederhana dan tanpa implementasi manajemen strategi:

- a. Memberikan arah jangka panjang yang akan dituju.
- b. Membantu organisasi beradaptasi pada perubahan-perubahan yang terjadi.
- c. Mengidentifikasi keunggulan komparatif suatu organisasi dalam lingkungan yang semakin berisiko.
- d. Aktifitas pembuatan strategi akan mempertinggi kemampuan Perusahaan untuk mencegah munculnya masalah di masa datang.
- e. Ketertiban anggota organisasi dalam pembuatan strategi akan lebih memotivasi mereka pada tahap pelaksanaannya.

f. Aktifitas yang tumpang tindih akan dikurang.⁴

Manajemen strategi adalah proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi strategi organisasi untuk mencapai tujuan jangka Panjang. Beberapa manfaat dari manajemen strategi antara lain:⁵

- 1) Mengarahkan organisasi ke arah yang benar: dengan merencanakan strategi jangka panjang, manajemen dapat menentukan arah yang tepat bagi organisasi dan memastikan bahwa semua kegiatan dan investasi berkontribusi pada tujuan jangka panjang.
- 2) Meningkatkan efisiensi efektivitas: Manajemen Strategi, organisasi dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas.
- 3) Mengidentifikasi peluang dan ancaman: Manajemen Strategi membuat organisasi mengidentifikasi peluang dan ancaman dalam lingkungan bisnis dan mengambil tindakan yang tepat untuk menghadapi mereka.
- 4) Mendorong inovasi: Manajemen Strategi dapat mendorong inovasi dengan melakukan promosi.

3. Macam-Macam Strategi.⁶

Di dalam Pembahasan tentang Strategi ada beberapa macam-macam Strategi adalah sebagai berikut :

⁴ Zuriani Ritonga, Buku Ajar Manajemen Strategi, (Yogyakarta :CV,Budi Utoma,2020).12

⁵ Opan Arifudin Dkk," *Manajemen Strategik Teori dan Implementasi*".3

⁶ M.Ismail Yusanto dan M. Karebet Widjatakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta : Gip 2002).319

- a. Strategi pemimpin pasar (*Market Leader*) Pemimpin pasar adalah Perusahaan yang diakui oleh industri yang bersangkutan sebagai pemimpin. Perusahaan yang dominan selalu ingin tetap nomor satu. Sikap ini mendorongnya untuk mengambil tindakan ke-3 arah yaitu: mengembangkan pasar keseluruhan, melindungi pangsa pasar, dan memperluas pangsa pasar.
- b. Strategi pemantang pasar (*Market Challenger*) Penantang pasar adalah perusahaan “*runner up*” yang secara konstan mencoba memperbesar pangsa pasar. Yang dalam usaha tersebut mereka berhadap secara terbuka dan langsung dengan Pemimpin pasar. Strategi yang dilakukannya adalah dengan menentukan lawan dan sasaran strategi serta memilih strategi pemantang.
- c. Strategi pengikut pasar (*Market Follower*) Pengikut pasar adalah perusahaan yang mengambil sikap tidak mengusik Pemimpin pasar dan hanya puas dengan cara menyesuaikan diri terhadap kondisi-kondisi pasar.
- d. Strategi penggarap pasar (*Market Nicher*) Penggarap ceruk pasar adalah perusahaan yang mengkhususkan diri melayani sebagai pasar yang diabaikan perusahaan besar. Strategi yang dilakukan adalah spesialisasi dalam hal pasar, konsumen, produk, dan sebagainya. Karena juga merupakan *multiple niching* (melayani lebih dari satu ceruk pasar).

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan: “Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli Barang dan Jasa”.⁷ Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah “Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan Konsumen”.⁸

Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem Prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.⁹ Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa

Ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal

⁷ WJS Poerwa Darminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), 736.

⁸ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005). 2

⁹ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008). 27

pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

Pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan karyawan adalah pekerjaan berupa Melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang. Pekerjaan-Pekerjaan seperti itu meliputi jasa finansial, perbankan dan asuransi. Pada dasarnya sistem pelayanan dibagi menjadi yaitu dengan sistem pelayanan antrian dan sistem pelayanan online.¹⁰

Kriteria	Keterangan
Aspek Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesopanan dan kerapihan karyawan 2. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah 3. Tempat dan sarana fasilitas bank 4. Kemudahan nasabah bertransaksi
Sistem Antrian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antrian pada teller 2. Antrian pada customer service 3. Antrian yang mempermudah nasabah

2. Kualitas Mutu Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller sebagaimana dikutip Ririn Adalah sifat atau ciri secara keseluruhan dari suatu produk atau pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap usaha untuk memenuhi kebutuhan baik secara tersirat maupun yang dinyatakan. Kualitas

¹⁰ Rudy Haryanto, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Duta Media Publishing ,2020)

pelayanan merupakan landasan untuk menciptakan nilai bagi perusahaan dan pelanggan, dengan pelayanan yang diberikan secara baik serta efisien. Kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi tingkat keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.¹¹ Jadi dapat disimpulkan dari pengertian diatas kualitas pelayanan yakni ukuran seberapa jauh dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas Pelayanan ini merupakan suatu kegiatan dalam memberi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta cara penyampaian yang tepat untuk mewujudkan harapan pelanggan.

Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai harapan, Maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik oleh pelanggan. Jika pelayanan yang dirasakan atau diterima melebihi harapan pelanggan, maka Kualitas Pelayanan akan dipersepsikan dengan kualitas yang ideal oleh pelanggan. Begitupun sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan atau

Diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan dengan kualitas yang buruk oleh pelanggan.¹² Berdasarkan kesimpulan dari pengertian diatas, pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi keinginannya. Dalam memberikan pelayanan haruslah disertai dengan sifat lemah lembut agar pelanggan menilai pelayanan dengan baik. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran firman Allah SWT.

¹¹ Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020).65

¹² Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021). 26

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

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi Berhati Kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah Ampun bagi mereka, dan Bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila Kamu telah membulatkan Tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. (Q.S, Al-Imran(3):159¹³)

Pada ayat diatas kita dianjurkan untuk selalu berlaku lemah lembut Kepada orang lain. Apabila dikaitkan dengan pelayanan, pada ayat tersebut dapat memberikan pelajaran bahwa kita haruslah bersikap baik dalam melayani orang lain. Pelayanan yang baik akan sangat dibutuhkan untuk menambah dan mempertahankan para pelanggan.

Mutu pelayanan, jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan mutu yang dikehendaki, mereka akan menggunakan lagi bank tersebut. Oleh karenanya, bank harus mengidentifikasi keinginan nasabah yang ditargetkan dalam hal mutu pelayanan. Sayangnya sulit untuk diidentifikasi dan di nilai dari pada mutu produk yang secara fisik.

Nasabah akan puas apabila mereka mendapatkan apa yang mereka Inginkan (*what*), kapan mereka menginginkan (*when*), dimana (*where*) dan Mengapa mereka menginginkannya (*why*), serta bagaimana serta bagaimana mereka mendapatkannya (*how*). Selain itu perlu juga untuk

¹³ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), 95.

Meneliti kriteria nasabah khusus untuk berbagi khusus juga. Parasuraman, Zeithaml, Berry memformulasikan sebuah model mutu Pelayanan yang menyorot persyaratan-persyaratan utama agar dapat menyajikan mutu layanan yang dikehendaki. Model tersebut digambarkan dalam suatu skema yang oleh penulis hanya mengutip dari penjelasan penjelasannya, yang memakai istilah kesenjangan-kesenjangan yang menyebabkan penyajian layanan yang tidak berhasil.

Kesenjangan pertama: kesenjangan antara harapan nasabah dengan Pandangan manajemen bank. Artinya, manajemen bank tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan oleh nasabah atau bagaimana Penilaian nasabah terhadap komponen pelayanan. Bisa jadi manajer Pengembangan produk atau manajer *Quality Service* menggap bahwa nasabah bank sudah cukup puas dengan feature atau produk jasa bank yang diberikan bank kepada nasabahnya, sementara nasabah lebih menaruh perhatian kepada cepat dan tepatnya tanggapan *Teller, Costumer Service Group, Relationship Officer, atau Account Officer bank*.

Kesenjangan kedua: kesenjangan antara pandangan manajemen dengan Spesifikasi mutu pelayanan. Artinya, manajemen mungkin tidak Menetapkan standar mutu yang jelas tapi tidak realistis, atau mungkin Realistis dan jelas, tetapi manajemen tidak berusaha keras untuk memperkuat tingkat mutu pelayanan ini. Misalnya, manajemen bank mungkin ingin telpon dijawab dengan waktu 10 detik dari deringan awal,

Tetapi tidak menyediakan operator yang cukup serta tidak berbuat banyak terhadap tingkah pelayanan yang jauh dari standar pelayanan.

Kesenjangan ketiga: kesenjangan antara spesifikasi mutu pelayanan dengan sajian pelayanan. Artinya, banyak faktor yang mempengaruhi Sajian pelayanan. Persoalannya mungkin karyawan yang kurang terlatih atau bekerja terlalu banyak. Kondisi mental mereka mungkin rendah. Mungkin terdapat Peralatan yang rusak. Komputer yang terlalu rusak. Bayangkan tekanan-tekanan saling silang atas tellerbak yang diberi tahu oleh bagian operasional untuk bekerja cepat dan oleh unit bisnis untuk berlaku sopan dan ramah terhadap setiap nasabah, Sedangkan kerusakan komputer yang mereka gunakan kurang mendapat Solusi yang cepat dan tepat sebagaimana yang diharapkan.

Kesenjangan keempat: kesenjangan antara penyajian pelayanan dengan Komunikasi eksternal/iklan. Artinya, kehendak nasabah dipengaruhi oleh Janji-janji yang dibuat oleh bagian promosi dan iklan.

Kesenjangan kelima: kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Kesenjangan ini muncul ketika satu Atau lebih kesenjangan-kesenjangan sebelumnya terjadi. Satu hal yang perlu dan selalu harus dilakukan dalam pelayanan adalah Perhatian. Perhatian adalah abstrak, namun perhatian adalah 'induk'-nya Pelayanan. Dengan kata lain, tiada pelayanan prima tanpa perhatian.¹⁴

¹⁴ Hasanuddin Rahman Daeng Naja, *Membangun Mikro Banking* (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2005), 70-71

3. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam Kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang Juga bersifat menyeluruh dan terintegrasi berisikan sasaran dan

Program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman luar. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Bila Pelayanan yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik, namun sebaliknya bila Pelayanan yang diterimanya lebih dari rendah dari yang diharapkan Maka kualitas atau jasa itu akan dipersepsikan buruk. Beberapa strategi pelayanan yang sering digunakan dalam dunia perbankan yaitu diantaranya adalah :

a. *Responiveness* (Cepat Tanggap)

Cepat Tanggap yaitu kesediaan karyawan untuk membantu para Pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

b. *Competence* (Kompetensi)

Kopetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku Keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai Ketrampilan, pengetahuan dan prilaku yang baik.

c. *Credibility* (Dapat Dipercaya)

Dalam hal ini dapat mengembangkan perilaku seseorang yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Semua segala informasi yang di berikan kepada nasabah harus *up to date* sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

d. *Contribution* (Kontribusi)

Bagi seorang karyawan, dapat memberikan kontribusi yang sangat positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang sangat optimal untuk nasabah BPRS Metro Madani merupakan suatu keharusan, karena hal ini memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya.

e. *Honesty* (Kejujuran)

Kejujuran sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan yang langsung berhadapan dengan masyarakat sangat penting, sebab hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut.

f. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang membutuhkan standar kualitas suatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

g. *Inovation* (Perubahan) ²⁰

Perubahan merupakan suatu usaha yang dikelola dari organisasi untuk mengembangkan suatu produk atau jasa baru, atau suatu keinginan baru dari produk atau jasa yang ada.

Dari kelima strategi pelayanan diatas merupakan strategi yang sering digunakan oleh suatu perbankan. Strategi tersebut dibentuk supaya karyawan bank khususnya customer service dan teller mampu memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah yang datang.

Karyawan tersebut harus cepat tanggap, memiliki kompetensi yang baik untuk melayani nasabahnya, dapat dipercaya, jujur dan mampu memberikan pelayanan terbaiknya merupakan bentuk dari karyawan yang memiliki kualitas pelayanan jasa yang baik.

4. Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peran cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank.²¹ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari Perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasilnya) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari Persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, Nasabah tidak puas . jika kinerja

²⁰ M, Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung Alfabeta 2018).15

²¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Rawamangun: Kencana, 2017). 244

memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas senang atau gembira.

Banyak kepuasan memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para nasabah yang kepuasannya hanya sedikit dapat untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Sedangkan nasabah amat puas lebih susah untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kedekatan emosional terhadap produk tertentu. Sehingga di peroleh kesetiaan nasabah yang tinggi.

Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Nasabah yang Puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang bank. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.

Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, Terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh bank yaitu, pertama kualitas produk. Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Kedua kualitas pelayanan. Nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Ketiga adalah emosional.²² Nasabah akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap bank

²² M,Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*,(Bandung Alfabeta 2018). 222

bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Faktor yang lain adalah harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya. Faktor terakhir adalah biaya. Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa itu.

5. Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah

Pengukuran terhadap kepuasan nasabah sangat penting bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah. Ada beberapa metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan pelanggan pesaing. Perlu diadakan riset atau pengukuran tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang di berikan bank. Kotler mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan Nasabah, yaitu:²³

- a. Sistem keluhan dan saran Bank harus memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi nasabah untuk menyampaikan kritik dan saran melalui berbagai media yang mudah dijangkau, seperti pengadaan kotak saran. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan

²³ Rima Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta:Graha Ilmu 2010). 10

masuk ke bank sehingga memungkinkan mereka untuk cepat tanggap dalam mengatasi masalah yang timbul.

b. *Ghost Shopping*

Pengguna *ghost shopper* di perbankan biasanya digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan. Caranya dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Kemudian, mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu, para *ghost shopper* melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan, pendapat, dan mengenai setiap keluhan.¹⁵²⁴

c. Analisis Pelanggan yang hilang. Seyogyanya perusahaan dapat menghubungi para nasabah yang telah berhenti berlangganan produk atau jasanya. Hal ini bertujuan untuk memahami alasan mengapa hal itu dapat terjadi. Dengan demikian, perusahaan dapat mengambil kebijakan untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

d. Survei kepuasan pelanggan perusahaan perlu mengadakan survei kepuasan pelanggan dengan teratur.

Survey dapat dilakukan secara langsung dengan menyediakan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan. Misalnya, ungkapkan

²⁴Krisna Nugraha, *Teori Dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia*, (Indonesia Emas Group, 2023). 6-8

seberapa puas saudara terhadap pelayanan Bank Indonesia pada skala berikut:

- 1) Sangat tidak puas
 - 2) Tidak puas
 - 3) Puas
 - 4) Sangat puas
- e. Responden di beri pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- f. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Setelah itu, responden juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

Dari keempat teknik pengukuran kepuasan tersebut, survey kepuasan nasabah dengan teknik sistem keluh dan saran paling banyak diterapkan dalam konteks perbankan di Indonesia. Metode ini dilakukan dengan cara menyediakan kertas yang diletakan di kotak kritik dan saran untuk mempermudah nasabah dalam mengadakan keluhannya. Sementara itu, metode wawancara langsung dengan nasabah sangat jarang dilakukan.

C. Perbankan Syariah

1. Definisi Bank Syariah

PerBankan Syariah dari bahasa Arab: al-Mashrafiyah al-Islamiyah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (Syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk memijamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (*riba*), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori (haram). PerBankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan unit usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁵

2. Landasan Hukum Bank Syariah

Dalam Islam tidak dibolehkan untuk melaksanakan kegiatan apabila terdapat hal-hal yang bersifat: Gharar, Maysir, dan Riba. Dalam Al-Quran firman Allah swt.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah Dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang yang beriman.”¹⁶ (Q.S Al-Baqarah (2): 278).

Ibnu Qudamah dalam al Mughni berpendapat mengenai bentuk perkongsian seperti merger sebagai berikut:

²⁵ Kurniati Karim, S.E.M.Si, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (CV. Jakad Media Publishing, 2020).31-32

¹⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemahnya* (Jakarta: Pustaka Amani, 2005)

“Jika salah satu pihak dari dua pihak yang bermitra yang bermitra membeli bagian mitranya dalam kemitraan tersebut, hukumnya boleh Karena ia membeli hak milik orang lain”

3. Produk-Produk Bank Syariah

Syariah produk penghimpunan dana dari masyarakat (*Funding*) Jenis- jenis produk perBankan Syariah yang ditawarkan dibidang Penghimpunan dana dari masyarakat (*funding*) hampir sama dengan produk *Funding* yang ada di Bank konvensional. Seperti nama produk yang ditawarkan kedua lembaga perBankan tersebut sama- sama bernama giro, Tabungan dan deposito. Namun perbedaannya adalah dari segi prinsip dan akad yang digunakan sehingga jenis keuntungan yang diberikan kepada masyarakat juga berbeda. Untuk lebih jelasnya berikut ini penulis akan menjelaskan berbagai produk funding yang ada di Bank Syariah.²⁶

a. Giro Syariah Giro

Syariah adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip-Prinsip Syariah. Giro yang dibenarkan secara Syariah adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip wadiah dan mudharabah.

b. Giro Wadiah Giro

Wadi'ah adalah giro yang dijalankan berdasarkan prinsip wadiah, yakni titipan dana yang berasal dari pihak ketiga (nasabah) Pada Bank Syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan

²⁶ *Ibid.*, 33

menggunakan Cek, Bilyet Giro, kartu ATM, serta sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.

c. Giro Mudharabah

Giro mudharabah adalah giro yang dijalankan berdasarkan Prinsip MudharabahMudharabah. Prinsip mudharabah mempunyai dua bentuk, Yakni *Mudharabah Mutlaqah* dan *Mudharabah Muqayyadah*. Perbedaan utama dari kedua bentuk mudharabah itu terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada Bank dalam mengelola dananya, baik dari sisi waktu, tempat maupun objek Investasinya. Dalam hal ini Bank Syariah bertindak sebagai *Mudharib* (pengelola dana) sedangkan nasabah bertindak sebagai *Shahibul Maal* (pemilik dana).²⁷

4. Tabungan Syariah

Tabungan Syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan Prinsip- prinsip Syariah. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional (DSN) telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip Wadiah Dan Mudharabah.

a. Tabungan wadiah

Menurut Undang-Undang PerBankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 Tabungan adalah simpanan berdasarkan wadiah dan atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak

²⁷ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2011). 32

bertentangan dengan prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati (buku tabungan, Slip penarikan, ATM dan sarana lainnya), Tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan wadiah adalah produk Bank Syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening Tabungan (*saving account*) untuk Keamanan dan pemakainnya, Seperti giro wadiah, tetapi tidak sefleksibel giro wadiah, karena Nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek.

b. Tabungan Mudharabah

Tabungan mudharabah merupakan salah satu produk Penghimpunan dana oleh Bank Syariah yang menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah*. Sama halnya dengan giro mudharabah, dalam tabungan Mudharabah, Bank Syariah juga bertindak sebagai *Mudharib* (pengelola dana) sedangkan nasabahnya bertindak sebagai *Shahibul Maal* (pemilik dana).

c. Deposito Syariah

Selain giro dan tabungan Syariah, produk perbankan Syariah Lainnya yang termasuk produk penghimpunan dana (*funding*) adalah deposito. Adapun yang dimaksud dengan deposito Syariah adalah deposito yang dijalankan berdasarkan prinsip Syariah. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa deposito yang dibenarkan adalah deposito

yang berdasarkan prinsip mudharabah. Deposito merupakan dana Nasabah yang ada pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo atau jangka waktu yang ditentukan. Misalnya 3 bulan, 6 Bulan, dan seterusnya. Pada produk deposito ini Bank menggunakan Prinsip bagi hasil.

1) Produk Penyaluran Dana kepada Masyarakat (*Financing*)

Produk pembiayaan perbankan Syariah berdasarkan prinsip jual beli. Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara Jual beli, di mana Bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen Bank melakukan Pembelian barang atas nama Bank, kemudian Bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (margin).

2) Pembiayaan Murabahah

Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga Perolehan dan keuntungan yang disepakati oleh penjual (Bank Syariah) dan pembeli (nasabah). Harga yang disepakati adalah harga Jual sedangkan harga pokok harus diberitahukan kepada nasabah. Bank Syariah dapat memberikan potongan harga jika nasabah Mempercepat pembayaran cicilan dan melunasi piutang murabahah Sebelum jatuh tempo.²⁸

²⁸ Achamd Sani Alkhusain, "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional", Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik, Vol.13, No.3, (Februari 2021), 19-20

5. Pembiayaan Salam

Salam adalah akad jual beli barang pesanan dengan pembayaran dimuka Menurut syarat-syarat tertentu, atau jual beli sebuah barang untuk diantar kemudian dengan pemyaran di awal.

6. Pembiayaan Istishna

Istishna adalah akad jual beli antara pembeli dan produsen yang Juga Bertindak sebagai penjual. Cara pembayarannya dapat berupa Pembayaran dimuka, cicilan, atau ditangguhkan sampai jangka waktu tertentu. Barang pesanan harus diketahui karakteristiknya Secara umum yang meliputi: Jenis, spesifikasi teknis, kualitas, dan Kuantitasnya.²⁹

- a. Produk pembiayaan perBankan Syariah berdasarkan prinsip Sewa-Menyewa Prinsip sewa menyewa pada dasarnya adalah Pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas Barang itu sendiri. Ijarah terbagi atas dua macam yaitu:

- 1) Pembiayaan Ijarah

Merupakan akad sewa menyewa antara pemilik objek sewa (Bank Syariah) dengan penyewa (nasabah) untuk Mendapatkan imbalan Jasa atas objek sewa yang Disewakannya.

- 2) Pembiayaan Ijarah *Muntahia Bittamlik (IMBT)*

Merupakan akad sewa menyewa antara pemilik objek sewa (Bank Syariah) Dengan penyewa (nasabah) untuk Mendapatkan

²⁹ Ascarya, *Akad Produksi Bank Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 81.

imbalan jasa atas objek Sewa yang Disewakannya dengan opsi pemindahan hak milik Obyek sewa Pada saat tertentu sesuai dengan akad yang disepakati di awal. Pemindahan hak milik dalam IMBT dapat melalui:

a) Hadiah

Penjualan sebelum akad berakhir sebesar harga yang sebanding dengan sisa cicilan sewa

b) Penjualan pada akhir masa sewa dengan pembayaran tertentu yang disepakati pada awal.

c) Penjualan secara bertahap sebesar harga tertentu yang Disepakati dalam akad Pihak yang melakukan akad IMBT harus melaksanakan akad ijarah terlebih dahulu. Akad Pemindahan kepemilikan, baik dengan jual beli atau Pemberian hanya dapat dilakukan setelah masa ijarah selesai. Apabila perjanjian itu ingin dilaksanakan, maka harus us ada akad pemindahan kepemilikan yang dilakukan setelah masa ijarah selesai. Bank Syariah boleh meminta nasabah untuk menyediakan jaminan atas barang yang disewa untuk menghindari risiko yang merugikan bank.

d) Produk pembiayaan perBankan Syariah berdasarkan prinsip bagi Hasil Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara Pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara

Pihak Bank dengan nasabah penyimpan dana maupun antara Bank dengan Nasabah penerima dana. Bentuk akad yang berdasarkan prinsip ini adalah:

1) Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama pemilik modal (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (*mudharib*). Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut Kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian ini diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

2) Pembiayaan Musyarakah

Musyarakah berarti kemitraan dalam suatu usaha dan dapat diartikan sebagai bentuk kemitraan antara dua orang atau lebih yang menggabungkan modal atau kerja mereka untuk berbagi Keuntungan, serta menikmati hak dan tanggung jawab yang sama.

e) Produk pembiayaan perbankan Syariah berdasarkan prinsip Pinjam meminjam yang bersifat sosial Qardh adalah pemberian

harta Kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta Kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan.

f) Produk Pelayanan Jasa (*Fee Based Income Product*) Prinsip ini Meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan Bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip *wakalah*, *kafalah*, *sharf*, *Hawalah* dan *rahn* ini antara lain:

1) *Wakalah*

Nasabah memberi kuasa kepada Bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti transfer.

2) *Kafalah*

Jaminan yang diberikan oleh Bank Syariah (penanggung) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban nasabah Pihak kedua atau yang ditanggung).

3) *Sharf*

Sharf adalah jual beli atau pertukara mata uang. Asalnya mata uang hanya emas dan perak, uang emas disebut dinar dan uang perak disebut *Dirham*. Kedua mata uang tersebut disebut dengan mata uang intrinsik. Zaman sekarang mata uang juga berbentuk nikel, tembaga dan kertas yang diberi nilai tertentu.

4) *Hawalah* adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Kontrak

hawalah dalam perbankan biasanya diterapkan pada *Factoring* (anjak piutang), *post-dated check*, dimana Bank bertindak sebagai juru tagih tanpa membayarkan dulu Piutang tersebut.

- 5) *Rahn* adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* atau penelitian lapangan. Penelitian ini dilaksanakan dengan cara datang secara langsung ke lokasi yang diteliti dan melihat obyek yang diteliti.¹

Peneliti menggunakan cara studi kasus. Peneliti melakukan penelitian dengan cara menyelidiki secara cermat suatu program, Peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan.

Tujuannya adalah untuk memperoleh serta mengumpulkan Informasi lengkap tentang Strategi Pelayanan Kepuasan Nasabah Di BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan. Dalam penelitian ini peneliti langsung mencari data pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan untuk menggali data mengenai bagaimana Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Di Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan . Penggalan data dilakukan secara

¹ Lexy J. Moleong, " *Metode penelitian kualitatif*," (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014).

langsung kepada Customer Service, Marketing, dan Nasabah BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan.

2. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, jenis penelitian ini memiliki sifat deskriptif kualitatif dan cenderung menggunakan analisis. Karena dalam penelitian ini proses dan makna lebih di tonjolkan dengan teori yang didapatkan yang kemudian dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. ² Penelitian kualitatif memperoleh data utama dari wawancara, pengamatan, observasi dan penggalian dokumen.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data yang didapatkan langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dengan kata kata atau lisan dari orang-orang yang diamati untuk memperoleh Informasi atau kesimpulan dari Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan.³

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud didalam penelitian ini adalah subjek darimana data tersebut dapat diperoleh serta memiliki kejelasan tentang bagaimana data tersebut didapatkan. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dibagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.² Dalam penelitian ini sumber data primer yang digunakan adalah wawancara langsung dengan Ibu Ika Marlia Sari selaku Costumer Service, Bapak Edy Darmaji selaku Marketing serta beberapa nasabah, ibu eko, ibu siti dan ibu dayah serta data-data yang diperoleh dari BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan.

Walaupun demikian, dalam perumusan kriteria nya , subjektivitas dan pengalaman peneliti sangat berperan. Penentuan ini dimungkinkan karena peneliti mempunyai pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampel penelitian. Sumber data primer sangat dibutuhkan karena akan menjadi sumber informasi yang bersumber dari seseorang yang berkaitan langsung dengan lembaga keuangan atau bank yang diteliti. Ada dua kriteria karyawan yaitu :

No	Nama	Jabatan	Lama Jabatan
1	Ika Maria S	Cs	3>5
2	Edy Darmaji	Marketing	4>6
3	Iwan Yulianto	Marketing	4>8
4	M. Hafiz	Marketing	2>3

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang di peroleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Yang menjadi sumber data penelitian ini adalah buku-buku yang membantu tentang

² *Ibid*, 68

pelayanan dan kepuasan nasabah seperti M-Nur Riyanto dengan judul Dasar-dasar pemasaran bank syariah.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan satu langkah awal yang harus ditempuh Seorang peneliti dalam melaksanakan penelitian. Pada hakikatnya penelitian adalah mengumpulkan data yang sesungguhnya secara objektif. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan:

1. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya Jawab sehingga apat dikonstruksikan makna dalam suatu data atau topik tertentu.³

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas yang terpimpin yakni metode interview yang dilakukan dengan membawa Pedoman yang merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.⁴ Untuk memperoleh data strategi kepuasan nasabah meningkatkan mutu pelayanan Bank Syariah, peneliti mengajukan pertanyaan Ibu Ika Marlia Sari Selaku Costumer Service, Bapak Edy Darmaji selaku Marketing BPRS Metro Madani Jatimulyo Lampung Selatan dan Ibu Eko, ibu Siti, ibu Dayah Selaku Nasabah BPRS Metro Madani Jatimulyo Lampung Selatan.

³ Sandu Siyoto, SKM., M.Kes & M. Ali Sodik, M.A.,” *Dasar Metodologi Penelitian*,”(Sleman: Literasi Media Publishing, 2015). 65

⁴ Beni Ahmad Saebani, M.Si. & Kadar Nurjaman, S.E., M.M.,” *Manajemen Penelitian*,” (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013) Cet. 85

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti catatan Peristiwa yang sudah berlalu.⁵ Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau Karya-karya dari seseorang. Metode dokumentasi berarti metode yang digunakan untuk menelusuri data historis dan mencatat data-data yang sudah ada, seperti profil BPRS, dan foto-foto penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dokumentasi digunakan sebagai bentuk bukti Penelusuran secara langsung dan catatan-catatan data yang sudah ada.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Menurut Miles Huberman dan Saldana analisis data kualitatif berfokus Pada peristiwa atau fenomena yang terjadi di lingkungan aslinya. Ada Beberapa tahapan analisis data kualitatif setelah tahapan pengumpulan data Menurut *Miles Huberman* yaitu dengan cara:

1. Memadatkan data, yaitu proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan meringkas data.
2. Menampilkan data yang sudah ditampilkan tadi kedalam suatu bentuk untuk membantu penarikan kesimpulan.

⁵ *Ibid*, 89

3. Menarik dan verifikasi kesimpulan, yaitu proses untuk menyimpulkan hasil penelitian sekaligus memverifikasi bahwa kesimpulan tersebut didukung oleh data yang telah dikumpulkan dan dianalisis.

Dalam menganalisis data kualitatif, peneliti menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan Induktif berarti kesimpulan muncul dari data untuk kemudian diverifikasi dengan teori yang ada.⁶

Berdasarkan penjabaran mengenai analisis diatas, maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan data-data hasil wawancara kepada responden. Kemudian diuraikan satu persatu secara khusus kemudian dari hasil uraian tersebut ditarik kesimpulan secara umum. Peneliti inilah yang akan menjawab permasalahan tentang bagaimana Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo Lampung Selatan.

E. Teknik Keabsahan Data

Untuk menjaga kualitas penelitian kualitatif (termasuk validitas dan Reliabilits) peneliti menggunakan teknik keabsahan data dengan Triangulasi. Triangulasi data adalah pengecekan data dengan cara pengecekan atau Pemeriksaan ulang keabsahan data.⁷

Menurut Moleong, Tiangulasi adalah teknik pemeriksaan kebasahan Data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan

⁶ *Ibid*, 86

⁷ Drs. Beni Ahmad Saebani, M.Si. & Kadar Nurjaman, S.E., M.M.,” *Manajemen Penelitian*,” (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013) Cet.I . 106

atau pengecekan sebagai pembanding terhadap data itu sendiri. Adapun teknik triangulasi yang digunakan yaitu:⁸

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah menggali kebenaran informasi tersebut. Dengan demikian, triangulasi sumber berarti membandingkan (mengecek ulang) informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil wawancara Costumer Service, Marketing dan dengan Nasabah.

Teknik keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik Triangulasi Sumber, yaitu menggunakan lebih dari satu Informan dan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama. Peneliti memperoleh data mengenai fokus penelitian dengan mewawancarai Ibu Ika Marlia Sari selaku Costumer Service, Edy Darmaji selaku Marketing dan Ibu Eko, ibu Situ, ibu Dayah selaku Nasabah. Cara yang dilakukan adalah dengan mengonfirmasi atau mewawancarai sumber atau pihak yang pertama kali emberikan data. Maka dengan cara itu akan menjawab keabsahan data Tentang,” Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo Lampung Selatan”.

⁸ Sarosa ,” *Analisis Data Penelitian Kualitatif*,” (Yogyakarta: PT Kanisius,2021), 2

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat BPRS Metro Madani

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani atau disingkat BPRS Metro Madani adalah salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya, antara lain dalam kegiatan penghimpunan dana dalam bentuk tabungn dan deposito maupun dalam penyaluran pembiayaan baik dalam bentuk jual beli, bagi hasil, ijarah dan rahn. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (BPRS Metro Madani) salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dasar hukum UU nomor 7 tahun.

BPRS Metro Madani mulai beroperasi tanggal 20 September 2005, didirikan berdasarkan Akta Anggaran Dasar notaris Hermazulia, SH di Bandar Lampung No. 1 tanggal 03 Maret 2005 yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) nomor C-16872 HT.01.01.TH.005 tanggal 17 Juni 2005. Izin usaha dari Bank Indonesianomor 7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 8 September 2005.

BPRS Metro Madani Saat ini memiliki 4 (empat) kantor cabang dan 1 (satu) Kantor Layanan Kas.

1. Cabang pertama di Unit II Tulang Bawang sejak 14 Januari 2008. Jalan Lintas Timur Unit II desa Namjar Agung, Kecamatan Jati Agung Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung.

2. Cabang kedua di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah sejak 01 November 2009. Di jalan Jendral Sudirman pasar Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung.
3. Cabang ketiga Kabupaten Tulang Bawang Barat sejak 2 Juli 2012. Di jalan Sudirman Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung.
4. Cabang keempat di Jatimulyo Kabupaten Lampung Selatan sejak 26 Agustus 2013. Serta memiliki kantor kas yaitu Kantor Layanan Kas di RSUD Muhammadiyah Metro sejak 15 Oktober 2012. Kantor layanan kas adalah kegiatan penghimpun dana atau pemberi jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, tidak termasuk penyaluran dana yang dilakukan bank umum syariah.
 - a. Landasan Hukum Pendirian:
 - 1) Izin pendirian dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) No: C-16872-HT.01.01.Tahun 2005 dan No: AHU37747.AH.01.02 Thn 2009
 - 2) Izin Prinsip dari Bank Indonesia No: 07/89/DPBS/2005 tanggal 31 Januari 2005
 - 3) Izin Operasional dari Bank Indonesia No: 07/54/KEP-GBI/2005 tanggal 08 September 2005
 - 4) SIUP No: 001/07.03/PB.VI/2005 tanggal 23 Juni 2005
 - 5) TDP No: 0709/65000/3 tanggal 23 Juni 2005
 - 6) HO No: SIG-143/2005 tanggal 17 Mei 2005

7) NPWP No: 02.247.257.5321.000 tanggal 27 Januari 2005.

b. Visi dan Misi BPRS Metro Madani

1. Visi

Terwujudnya Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat dan membawa kemaslahatan umat.

2. Misi

- a. Menjalankan usaha perbankan sesuai syari'ah Islam yang sehat dan terpercaya
- b. Memberikan pelayanan terbaik dan profesional kepada nasabah, *share holder* dan karyawan.¹

c. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani



Gambar 2. Struktur organisasi BPRS Metro Madani (Sumber: BPRS Metro Madani, 2020)

¹ Dokumentasi Profil PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan dikutip tanggal 25 April 2024

Setiap badan usaha dalam melaksanakan kegiatan, salah satu hal yang perlu diperhatikan yaitu adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi guna kelancaran tugas operasional badan usaha tersebut.

Struktur Organisasi merupakan sarana yang menentukan keberhasilan perusahaan dengan adanya struktur organisasi berarti telah terdapat pembagian tugas yang jelas dan tegas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani.

Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab dari masing masing bagian (*Job Description*) BPRS Metro Madani:

1) *Dewan Pengawas Syariah (DPS)*

Dewan Pengawas Syariah bertugas melakukan penilaian dan pengawasan atas sebuah kegiatan operasional perusahaan yang akan ditawarkan dalam rangka menghimpun dana dari bank untuk masyarakat agar berjalan sesuai dengan prinsip syari'ah yang dituangkan dalam bentuk keputusan fatwa Dewan Pengawas Nasional (*DPN*). Dewan Pengawas Syariah bertanggung jawab langsung kepada pemegang saham pada saat dilaksanakan Rapat Umum Pemegang Saham (*RUPS*).

2) *Dewan Komisaris*

Dewan Komisaris bertugas dalam pengawasan intern bank dan memberikan arahan dalam melakukan tugas Direksi agar tetap mengikuti kebijakan perseroan terbatas, ketentuan yang berlaku dan

tanggung jawab langsung kepada pemegang saham saat Rapat Umum Pemegang Saham (*RUPS*).

3) *Dewan Direksi*

Dewan Direksi merupakan manajemen puncak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan perusahaan secara menyeluruh sebagaimana yang diamanatkan oleh Dewan Komisaris berdasarkan *RUPS* dan melakukan fungsi operasional manajemen. Dewan Direksi bertanggung jawab langsung kepada Komisaris dan *RUPS*.

4) *Internal Audit*

Internal Audit merupakan unit kerja pelaksanaan fungsi pengawasan. Pengawasan dan pemeriksaan yang dilakukan meliputi seluruh pelaksanaan kegiatan perusahaan guna untuk melindungi kekayaan perusahaan dari segala kemungkinan risiko. Internal Audit bertanggung jawab kepada Direksi.

5) *Marketing*

Marketing merupakan lapisan kedua dari manajemen, marketing bertanggung jawab atas pengolahan dalam pelaksanaan kegiatan pemasaran dan pembiayaan kepada nasabah. Sejak proses sosialisasi nasabah, proses permohonan, analisis pengikatan, pencairan sampai dengan pembinaan dan pengawasan serta pelunasannya. Fungsi ini juga termasuk fungsi tata laksana administrasi dan pelaporan peminjaman atau fasilitas lain yang

diberikan oleh perusahaan. Marketing bertanggung jawab langsung dengan Direktur Marketing.

6) *Funding Officer (FO)*

Funding Officer (FO) / Lunding Officer (LO) memiliki tugas bertanggung jawab atas kegiatan peghimpunan dana masyarakat sejak proses pencairan nasabah potensial sampai dengan pembinaan hubungan nasabah. *FO/LO* bertanggung jawab langsung pada Devisi Marketing.

7) *Account Officer (AO)*

Account Officer memiliki tugas bertanggung jawab atas pelaksanaan pembiayaan sejak pencairan nasabah potensial, soliditas nasabah, proses permohonan, analisa sampai dengan pembinaan dan pengawasan serta pelunasanya. *Account Officer (AO)* bertanggung jawab langsung pada Devisi Marketing.

8) *Administrasi Pembiayaan dan Legal*

Administrasi Pembiayaan dan Legal merupakan unit yang bertanggung jawab atas pelaksanaan proses pembiayaan khususnya dari aspek legal pembiayaan, kelengkapan dan keabsahan surat-surat nasabah, kondisi fisik jaminan, penilaian jaminan, administrasi pembiayaan, filterisasi dan pengamanan proses pembiayaan dari aspek legal.

9) *Remedial*

Remedial merupakan unit kerja yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan penyelesaian pembiayaan, menjaga tingkat kemacetan pembiayaan perusahaan pada tahapan wajar dan tetap mengupayakan dalam kondisi sehat.

10) *Teller*

Teller memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan penerimaan setoran dan pembiayaan tunai atau pemindah bukuan nasabah dan bertanggung jawab atas penyimpanan kas dan pengadministrasian.

11) *Costumer Service*

Costumer Service memiliki tanggung jawab atas nasabah dan kepentingan pembukuan tabungan, deposito serta memberikan informasi berkaitan dengan produk yang dimiliki oleh perusahaan dengan mengutamakan kualitas pelayanan dalam kepuasan nasabah.

12) *Accounting*

Merupakan unit yang melaksanakan pencatatan transaksi melakukan proses jurnal pengadministrasian dan penyimpanan laporan keuangan setiap kegiatan oprasional perusahaan yang menjadi tanggung jawab unit akuntansi.

13) *Personalia*

Personalia merupakan unit yang berfungsi dalam melaksanakan dan pelayanan kepegawaian meliputi kegiatan sejak

proses perencanaan kebutuhan pegawai, proses rekrutmen, penempatan dan kesejahteraan pegawai. Peningkatan kualitas pegawai melalui pendidikan dan pelatihan serta hal-hal yang berkaitan dengan layanan dan permasalahan kepegawaian termasuk pemutusan hubungan kerja dan akibat hukumnya.

14) Umum

Bagian Umum merupakan unit kerja yang berfungsi dalam melaksanakan penyediaan kebutuhan sarana dan prasarana pendukung kegiatan operasional perusahaan.²

d. Produk dan Jasa BPRS Metro Madani

Berikut ini jenis-jenis produk layanan di BPRS Metro Madani yang ditawarkan kepada nasabah, berupa produk simpanan dan produk pembiayaan.

1. Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli

a. Murabahah

Murabahah adalah suatu bentuk jual beli tertentu ketika penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan (margin) yang diinginkan.

Pembiayaan yang diterapkan di BPRS Metro Madani Kota Metro menggunakan akad jual beli barang pada harga asal

² Dokumentasi Profil PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan dikutip tanggal 25 April 2024

(pokok) dengan tambahan keuntungan (margin) yang disepakati oleh kedua belah pihak (penjual dan pembeli).

Dimana BPRS Metro Madani Kota Metro akan membelikan barang-barang yang dibutuhkan nasabah dengan harga pokok dan menjual kepada nasabah dengan margin atau keuntungan. Cara pembayarannya dapat dilakukan dengan jangka waktu yang disepakati bersama dengan jatuh tempo (*lumpsum*) ataupun dengan angsuran (*bai bi tsaman ajil*).

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

2. Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil

a. *Mudharabah*

Dalam mengaplikasikan *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan pembiayaan *mudharabah*. Hasil usaha ini akan dibagikan berdasarkan nisbah yang disepakati.

Di BPRS Metro Madani dalam pembiayaan modal usaha atas dasar bagi hasil sesuai kesepakatan, pembiayaan dapat disalurkan untuk berbagai jenis usaha antara lain: perdagangan, industry, manufaktur, pertanian serta jasa.

b. *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah Muqayyadah yaitu pihak mudharib dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu dan daerah bisnis. Di BPRS Metro Madani Jenis mudharabah ini merupakan simpanan khusus (*restricted investment*) dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat tertentu yang harus dipenuhi Bank, misalnya: digunakan pada bisnis tertentu, akad tertentu atau nasabah tertentu. Penyaluran dana *mudharabah muqayyadah* diserahkan langsung kepada pelaksana usaha, sedangkan bank bertindak sebagai perantara (*arranger*). Bank menerima komisi atas jasa mempertemukan kedua belah pihak, sedangkan anatara pemilik dana dan pelaksana usaha berlaku nisbah bagi hasil.

c. *Musyarakah*

Musyarakah atau sering juga disebut dengan *syirkah* adalah pembiayaan proyek dimana nasabah dan bank sama-sama menyediakan dana untuk pembiayaan proyek tersebut. Setelah proyek selesai, nasabah mengembalikan dana sekaligus bagi hasil yang telah disepakati untuk bank.

Di bentuk akad BPRS Metro Madani Kota Metro kerjasama antara nasabah dengan bank dengan prinsip bagi hasil, yang persinya sesuai dengan proporsi penyertaan. Bank sebagai penanam modal sedangkan nasabah sebagai mitra penanam modal sekaligus mengelola langsung objek yang dibiayai bersama tersebut.

3. Sewa Menyewa

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

a. Pembiayaan Ijarah (Sewa Menyewa)

Adalah akad anantara bank (*muajir*) dengan nasabah (*musta'jir*) sebagai penyewa suatu barang dan bank menerima imbalan jasa atas barang yang disewakanya. Objek kontrak adalah manfaat penggunaan asset, *ijarah muntahiya bitamlik* jika nasabah pada akhir masa sewa diberi opsi untuk memiliki barang/asset yang disewakan.

b. Pembiayaan Multijasa (Ijarah Multijasa)

Merupakan fasilitas pembiayaan untuk kebutuhan manfaat seperti jasa pendidikan, umroh, travel dan jasa lainnya yang halal dan baik.

4. Jasa Layanan

a. Transfer Layanan antar Bank

Bank menyediakan jasa layanan transfer antar bank.

b. Payment Point Jasa Telekomunikasi

Menyediakan jasa layanan dalam hal pembayaran tagihan bulanan telephone, flexi, speedy, yes TV.

c. Payment Point PLN Jasa Layanan

Penerimaan pembayaran tagihan listrik, pulsa listrik.

d. Talangan Haji

Menyediakan jasa talangan haji yang akan mempermudah pemesanan kursi haji, sehingga memberikan kepastian memperoleh porsi keberangkatan haji.

5. Rahn Emas (Gadai Emas Syariah)

Gadai emas syariah (rahn emas) diperuntukan bagi masyarakat yang membutuhkan uang tunai dengan proses cepat, mudah, murah dan tanpa bunga. Pinjaman ini didasarkan pada akad qardh yaitu pinjaman tanpa kelebihan apapun. Nasabah cukup menyertakan agunan barang emas baik berupa perhiasan atau barang lain yang terbuat dari emas. Nasabah cukup membayar biaya sewa tempat penyimpanan emas tersebut di BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan.³

B. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Di Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan dari lokasi Penelitian yaitu di kantor PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo,

³ Wawancara Costumer Service “ Ika Marlia Sari”, Pada Tanggal 25 April 2024

Kab. Lampung Selatan.⁴ Dari hasil Wawancara yang dilakukan kepada Bapak Edy Darmaji selaku Marketing dan Ibu Ika Marlia Sari selaku Costumer service, serta kepada ibu Eko, ibu Siti, ibu Dayah selaku nasabah pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan bahwasanya pelayanan sangatlah penting bagi Bank.⁵

Salah satu cara perusahaan bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positive bagi jumlah nasabah yang di dapatkan. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila perusahaan itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut.⁴

Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan. Selanjutnya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Dan juga nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya.⁵

⁴ 4Dokumentasi Profil PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan dikutip tanggal 25 April 2024

⁵ 5Wawancara Kepada Bapak Edy Darmaji selaku Marketing BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan pada tanggal 14 Februari 2024

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan Image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti luas, yaitu satu kesatuan yang di tawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasanya disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut dengan jasa (*service*).

Memberikan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar. Strategi Pelayanan Kepuasan Nasabah yang mendasar yang dilakukan karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan adalah sebagai berikut:

- a. *Competence* (Kompetensi) : Setiap karyawan bank dituntut untuk meningkatkan keahlian sesuai tugas yang berikan dan tuntutan profesi Banker.
- b. *Trusted & Trust* (Percaya dan Dipercaya) : Mengembangkan perilaku yang Dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala Informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga Nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.
- c. *Contribution* (Kontribusi) : Memberikan kontribusi yang positif berupa Pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang Optimal.

- d. *Honesty* (Kejujuran) : perilaku yang harus ditanamkan oleh semua Karyawan bank dan diaplikasikan di dunia pekerjaan. Pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo mengharamkan korupsi yang dilakukan oleh Karyawannya.
- e. *Service Excellent* (Pelayanan Prima) : memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan Kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah.
- f. *Social & Environment Care* (Sosial dan peduli pada lingkungan) : Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan kerja sehingga Menimbulkan kemajuan keseluruhan staff dan sosial.
- g. *Innovation* (Perubahan) : Mengembangkan proses, layanan, dan produk Untuk melampaui harapan dari nasabah.⁶

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

Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, Nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini

⁶ Wawancara kepada ibu Heti selaku customer service BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan Pada tanggal 29 April 2024

merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri, dalam hal ini bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu Pelayanan yang diberikan. Pertama adalah faktor manusia (*customer service*) yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat, memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya. Kedua faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan Keakuratan pekerjaan.

Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi Oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini Dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga kedua faktor Pendukung diatas, saling menunjang satu sama lain.⁷

Prilaku yang menunjukkan sikap pelayanan positif terhadap nasabah antara lain:⁸

1. Setiap nasabah harus dilayani dengan sebaik-baiknya

Pelayanan positif yang diberikan oleh karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan terhadap

⁷ Wawancara kepada Bapak Edy Darmaji selaku marketing BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan pada tanggal 29 April 2024

⁸ Wawancara kepada Ibu Ika Marlia Sari selaku Costumer Service BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan pada tanggal 29 April 2024

nasabah dengan cara memberikan pelayanan prima. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan membutuhkan kepercayaan terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Selain memberikan rasa puas dan perhatian terhadap nasabah juga harus memperhatikan bagaimana cara merespon keinginan nasabah, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari nasabah. Hal tersebut merupakan Strategi yang diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar dapat menimbulkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah untuk mempertahankan nasabah BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan.

2. Bersikap ramah ketika melayani nasabah

Strategi yang diterapkan pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan terkait bersikap ramah ketika melayani nasabah diantaranya melayani nasabah secara terhormat, melayani nasabah dengan sikap hormat yang ditunjukkan kepada setiap nasabah. Nasabah diperlakukan sebagai tamu Istimewa yang harus diterima, dilayani, dihormati dan dipuaskan harapan dan kebutuhannya. Selain itu karyawan bank menyapa nasabah yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat, mempersilahkan nasabah untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian. Serta mendengarkan semuka kebutuhan nasabah secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan nasabah. Bersikap sabar dalam memberikan

pelayanan terkait informasi yang dibutuhkan nasabah, melayani nasabah dengan sungguh-sungguh.

3. Melayani nasabah secara konsisten

Strategi melayani nasabah secara konsisten yang diterapkan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo , Kab. Lampung Selatan dalam menjalankan kegiatan Pelayanannya karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan harus Mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Sehingga akan membuat nasabah merasa puas jika mereka Merasakan adanya tanggung jawab daari pihak karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara Tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi Bank dan akan menimbulkan Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal negatif tentang bank, dan biasanya keburukan akan cepat berkembang dari pada kebaikan. Hal inilah yang perlu dihindari oleh karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo , Kab. Lampung Selatan.

Ketika berbicara pandangan mata tertuju pada nasabah dalam hal ini karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo , Kab. Lampung Selatan Mengkonsentrasikan diri sepenuhnya kepada nasabah dan tidak melihat kearah lain, Sehingga membuat nasabah tersinggung. Maka pandangan mata karyawan bank harus menatap nasabah dengan sungguh-

sungguh dan Menunjukkan etika berbicara yang baik. Agar nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

4. Memberi kesempatan berbicara kepada nasabah

Karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo Kab. Lampung Selatan selain menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah, juga memperhatikan nasabah dengan mendengarkan keinginan, ataupun keluhan nasabah dengan baik sehingga apa yang diinginkan nasabah dapat tersalurkan tanpa adanya mis komunikasi yang dapat menimbulkan kesalah pahaman.

5. Ekspresi wajah tersenyum ketika menyambut dan melayani nasabah

Karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan dalam melayani Nasabahnya sangat memperhatikan ekspresi wajah tersenyum ketika menyambut dan melayani nasabah. Selain itu karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan juga melakukan kontak mata langsung dengan disertai senyum agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani Nasabah. Karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan menghindari ekspresi wajah yang murung dengan mata menatap kebawah atau suatu benda yang akan menimbulkan ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan Bank.

6. Menawarkan bantuan kepada nasabah tanpa menunggu diminta

Karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan ketika memberikan pelayanannya sangat memperhatikan

nasabahnya misalnya, ketika nasabahnya kurang mengetahui atau kurang memahami informasi Yang dibutuhkan maka tanpa diminta karyawan bank akan memberikan Pemahaman informasi tersebut tanpa nasabah meminta.

7. Santai dan sopan ketika melayani nasabah

Karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan dalam melayani nasabahnya dengan berbicara terhadap nasabahnya harus jelas, singkat, Dan tidak bertele-tele. Selain itu karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan menghindari pembicaraan mengenai hal-hal yang bukan pokok Permasalahan dan menghindari pembicaraan yang menyinggung nasabah.

8. Membuat nasabah merasa diistimewakan, contohnya dengan Menggunakan dan menyebut namanya

Karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan dalam melayani Nasabahnya pertama dengan menanyakan nama nasabahnya sehingga saat berkomunikasi dapat menciptakan kedekatan antara pihak bank dan Nasabah. Mekan hal ini akan membuat nasabah merasa nyaman terhadap Pelayanan bank.

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

⁹ Wawancara Ibu Ika Marlia Sari selaku Costumer Service, 24 April t 2024, Pukul 11.00

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

Kepuasan pelanggan sulit untuk diukur dan hanya pelanggan sendiri yang dapat merasakan kesulitan antara harapan dengan kenyataan. Jasa pelayanan yang baik dan memuaskan sangat diharapkan oleh masyarakat, biasanya mereka melakukan kontrol kualitas pelayanan dengan membandingkan harapannya dengan pengalaman yang mereka alami. Nasabah akan mempunyai kenangan atau pengalaman yang tidak dapat dihilangkan begitu saja, yang akan memberikan dampak pada siklus selanjutnya. Untuk itu diperlukan sikap kehati-hatian dalam memberikan layanan supaya tercipta Kualitas pelayanan yang baik. Dalam proses pelayanan terjadi dua kepentingan antara nasabah dengan PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan, kedua Kepentingan tersebut mempunyai posisi tawar menawar yang pada akhirnya diharapkan mampu memberikan nilai positif bagi kedua belah pihak.¹⁰

Pada PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan nasabah bulan Januari 2024 sampai dengan Mei 2024 selalu mengalami peningkatan. Terbukti Jumlah nasabah sudah mencapai

¹⁰ Wawancara Kepada Ibu Ika Marlia Sari selaku customer service BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan Pada tanggal 24 April 2024

sekitar 3.200 nasabah. Bukti kepuasan nasabah adalah dengan melihat perkembangan nasabah yang setiap bulanya Selalu meningkat.¹¹

Perkembangan nasabah pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan pada tahun 2024 dari bulan januari berawal dari 121 nasabah. Sudah lumayan banyak nasabahnya karna setiap tahunya mengalami peningkatan hingga 463 nasabah. Perkembangan nasabah cukup baik selalu mengalami peningkatan ini merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan.¹²

Pelayanan berbasis SOP (standar operasional prosedur) pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan dengan sistem pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur dan fungsi Sudah terealisasi dan berjalan baik. Dengan adanya standar operasioanal prosedur dan sistem manajemen yang dikelola dengan baik maka dapat menjalankan fungsi-fungsi merencanakan, mengorganisasi, mengerakkan, dan pengawasi kegiatan pelaksanaan pelayanan terhadap cutomer service, teller, marketing, satpam. Sehingga terlaksana pelaksanaan pelayanan kepada nasabah dengan aman, lancar, tertib dan teratur.

¹¹ Wawancara Bapak Edy Darmaji selaku marketing, 24. April 2024, pukul 11.00

¹² Wawancara kepada ibu Ika Marlia Sari selaku customer service BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan Pada tanggal 24 April 2024

¹³ Wawancara ibu Eko selaku nasabah BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan Pada tanggal 24 April 2024

Ketika peneliti melakukan wawancara dengan nasabah BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan yang bernama ibu Eko, ibu Siti dan ibu Dayah mengenai seberapa puas nasabah tersebut tentang pelayanan yang diberikan, beliau mengatakan sebagai berikut :

“Wawancara dengan ibu Eko, menurutnya karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan sudah memberikan pelayanan yang baik, karyawan terlihat sopan dengan pakaian yang rapi, tata bicara yang santun, memberikan Informasi mengenai produk juga dengan sabar”.¹³

“Ibu Siti mengatakan bahwa kemampuan para karyawan dalam mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah cukup baik mereka mampu menangani keluhan, serta tanggap dan mampu memberikan Jawaban atau penjelasan atas keluhan nasabah. Sehingga ibu Siti merasa Puas dengan sikap para karyawan yang selalu memberikan yang terbaik”.¹⁴

“Wawancara dengan Ibu Dayah beliau mengatakan bahwa selama menabung hampir 1 tahun pada PT.BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo , Kab. Lampung Selatan diperlakukan sangat baik dengan para karyawannya yang ramah-ramah dan cepat saat melayani tabungannya”.¹⁵

Berdasarkan penelitian dan pengamatan strategi pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan peneliti mencoba membuat analisis mengenai strategi Pelayanan tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa dari ketiga strategi dasar dan tujuh strategi utama pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan sudah terlaksana dengan baik. Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BPRS Metro Madani Kantor

¹³ Wawancara dengan Nasabah Ibu Eko di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 30 April 2024

¹⁴ Wawancara dengan Nasabah Ibu Siti di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 30 April 2024

¹⁵ Wawancara dengan Nasabah Ibu Dayah di kantor PT.BPRS Metro Madani pada Kamis 30 April 2024

Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Oleh karena itu, maka BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan patut mempertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik secara tertulis maupun tidak tertulis, sebagai bank yang berlandaskan syariat islam yang selalu meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang nyaman serta penyediaan produk jasa perbankan yang lengkap. Sesuai dengan ajaran syariah dan tetap tidak bertentangan dengan peraturan pemerintahan. Memperhatikan para nasabahnya dengan cara membangun komunikasi yang baik antara pihak perusahaan kepada nasabahnya.

C. Analisis Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Di Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan

BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo Lampung Selatan Adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang pada dasarnya melakukan Tiga kegiatan pokok yang meliputi menghimpun dana, pemberian pembiayaan, dan memberikan jasa keuangan lainnya. Persaingan yang tinggi pada Perbankan saat ini ditandai dengan banyaknya produk-produk yang di sediakan oleh bank lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan para Nasabah.

Dengan adanya strategi pelayanan ini, maka selaku pihak BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan akan mampu

memberikan yang terbaik untuk para nasabahnya, sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Memberikan produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan nasabah.
- b. Memberikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para nasabah.
- c. Mengutamakan kepentingan atau pencapaian kepuasan nasabah, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan nasabah.
- d. Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta sesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan.
- e. Memberikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan, sehingga para nasabah percaya dengan produk ataupun jasa yang ditawarkan dan akan terus menjadi pelanggan setia perusahaan kita.
- f. Memberikan dukungan dari bank tentang *Frontliner* pelayanan.

Dalam mengidentifikasi lingkungan internal meliputi kekuatan dan kelemahan dan lingkungan eksternal yang meliputi peluang dan ancaman pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo maka disajikan data-data yang diperoleh mengenai strategi marketing BPRS Metro Madani Kantor Cabang

Jatimulyo dalam Meningkatkan kepuasan nasabah. Penulis telah melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

Berdasarkan penelitian dan pengamatan strategi pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo peneliti mencoba membuat analisis mengenai strategi pelayanan tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa dari ketiga strategi dasar dan tujuh strategi utama pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo sudah terlaksana dengan baik. Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Oleh karena itu, maka BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo patut mempertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik secara tertulis maupun tidak tertulis, sebagai bank yang berlandaskan syariat islam yang selalu meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang nyaman serta penyediaan produk jasa perbankan yang lengkap. Sesuai dengan ajaran syariah dan tetap tidak bertentangan dengan peraturan pemerintahan. Memperhatikan para nasabahnya dengan cara membangun komunikasi yang baik antara pihak perusahaan kepada nasabahnya.

Terkait kualitas pelayanan terhadap nasabah, berdasarkan hasil Penelitian, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan sangatlah baik, dari mulai sikap yang ramah dan sopan santun terhadap nasabah yang datang dan selalu tersenyum saat melayani nasabah serta rapi dalam berpakaian. Semua

Karyawan bersikap ramah kepada setiap nasabah yang Datang. Pelayanan yang diberikan pihak BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo Kab. Lampung Selatan sudah baik seperti memberikan salam sebelum dan sesudah Pertemuan, bertutur kata sopan dan santun, selalu tersenyum saat memberikan Pelayanan kepada nasabah sehingga membuat nasabah merasa nyaman.

Hasil di atas sesuai dengan teori standar kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah yakni ramah tamah, adil, cepat & tepat, dan beretika. Ramah artinya dalam pelayanannya itu harus dengan baik dalam berbahasa, manis dalam tutur kata dan sikapnya. Bahwasannya pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan nomor antrian, tidak berpatokan kepada tali persaudaraan ataupun yang lainnya. Cepat dan tepat artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus cepat, baik dan benar. Sehingga nasabah tidak akan merasa menunggu lama dan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan beretika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank yang lain sebagai pesaingan. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis, Maka dapat disimpulkan yaitu :

1. Pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara terhadap nasabah yang mengatakan bahwa para karyawan melayani dengan ramah, sopan dan penuh Tanggung jawab. Serta memberikan informasi sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah sehingga nasabah merasa sangat puas. Pelayanan yang cukup baik Ini juga didukung dengan adanya fasilitas yang memadai seperti penambahan fitur layanan *mobile banking*.
2. Bentuk pelayanan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo terhadap nasabah diberikan melalui 5 (lima) faktor yaitu, *tangible* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan Fasilitas ruang tunggu merupakan point yang sangat diperhatikan. *Realibility*(kehandalan) kemudahan prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggapan diberikan melalui respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi,

kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. *Empaty* (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

B. Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah di BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo , maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo agar terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah karyawan baru di bagian Costumer Service serta dapat memperbaiki fasilitas fisik gedung dan area parkir serta memperluas kondisi ruang tunggu sehingga dapat memuaskan nasabah kedepannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Secara terus menerus melakukan pembaharuan dalam pelayanan dan Produk, sehingga nasabah semakin percaya terhadap peran dan manfaat BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo serta mempertahankan citra sebagai lembaga keuangan berdasarkan nilai-nilai islam.
3. Bagi pembaca diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam studi kualitas pelayanan. Jika ada penelitian yang serupa sebaiknya menambah objek maupun subjek yang di wawancarai, sehingga dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang terjadi di lapangan secara lebih mendetail.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal Azhari Tarigan, *Tafsir Ayat Ekonomi*, Bandung: Aulia Grafik, 2016.
- Apri Winge Adindo, "Kewirausahaan dan Studi Kelayakan Bisnis untuk Memulai Dan Mengelola Bisnis," Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021.
- Ascarya, *Akad Produksi Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Beni Ahmad Saebani, M.Si. & Kadar Nurjaman, *Manajemen Penelitian*," Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Buckley, P.J.et.al, *Journal Of Marketing Management University of Bradford Management Center, Measures of International Competitiveness*. 1998.
- Dokumentasi Profil PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan dikutip tanggal 25 April 2024.
- Fatimah Nisfi "Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap" Skripsi Institut Agama Islam Negri IAIN Purwokerto 2016.
- Hapsari dan Marom, *Evaluasi Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kompetensi Pengelolaan Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi (TI) Angkatan II Tahun 2014 pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Jawa Tengah*.
- Haryanto Rudy, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021.
- Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta : Prenadamedia Group, 2011.
- Karim Kurniati, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kasmir," *Pemasaran Bank*," Jakarta:Kencana, 2018
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Laurens Ardiaunus Paulus dkk, *Manajemen Strategi*, ed. Erni Setyowati, DIY: PT Kanisius, 2022.

- Lestari Ika, dan Dr. Mansur Chadi Mursid, "Lingkungan Dunia Usaha Indonesia," Tegal: Khoirunnisa, 2019.
- Lexy J. Moleong," *Metode penelitian kualitatif*," Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- M, Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung Alfabeta 2018.
- M. Ismail Yusanto dan M. Karebet Widjatakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta : Gip 2002.
- Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Muhammad Hadi, Paradi Masterpice Keuangan Islam Dan Aplikasi Di Perbankan Syariah, Deepublish Publisher, 2019.
- Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*," Surabaya: Citra Media Nusantara, 2021.
- Nugraha Krisna ,*Teori Dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia*, Indonesia Emas Group, 2023.
- Nurhadi," Pembiayaan dan Kredit Di Lembaga Keuangan," Jurnal Tabbaru: Islamic Banking and Finance, Vol.1, No.2, 2018.
- Oka A. Yoeti, Pelayanan Prima di Bank Tuntutan Nasabah Masa Kini", Penerbit: Jakarta.
- Opan Arifudin Dkk, *Manajemen Strategik Teori dan Implementasi*.
- Panesa Wela," Analisis Strategi Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengiriman Barang Dan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Skripsi Universitas Radin Intan, 2023), Studi Pada J&T Express Sukarame Bandar Lampung.
- Poerwa WJS Darminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1976.
- Rahman Hasanuddin Daeng Naja, *Membangun Mikro Banking* (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2005.
- Rahmayanti Rima, Manajemen Pelayanan Prima , Yogyakarta:Graha Ilmu 2010.
- Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ritonga Zuriani, Buku Ajar Manajemen Strategi, Yogyakarta :CV,Budi Utoma, 2020.

Rudy Haryanto, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: Duta Media Publishing , 2020.

Sandu Siyoto, & M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*,” Sleman: Literasi Media Publishing, 2015.

Sani Achamd Alkhusain, “*Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mnedorong Perekonomian Nasional*”, Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik, Vol.13, No.3, Februari 2021.

Sarosa ,” *Analisis Data Penelitian Kualitatif*,” Yogyakarta: PT Kanisius, 2021.

Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rawamangun: Kencana, 2017.

Wulandari Ririn dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, Makassar: Nas Media Pustaka, 2020.

Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*.

Zaka Rustian Rullah”*Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Sistem Murabaha Pada Leasing FIF (Federal International Finance) Syariah Taman Palem Jakarta Barat*”, Skripsi Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta 2015.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**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
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3322/In.28.3/D.1/TL.00/10/2022
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 03 Oktober 2022

Kepada Yth,
David Ahmad Yani (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Indah Sundari
NPM : 1903021035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kerjasama FEBI

Siti Zulaikha

OUTLINE

STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG JATIMULYO, KAB. LAMPUNG SELATAN

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINILITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Strategi
 - 1. Pengertian Strategi
 - 2. Manfaat Manajemen Strategi
 - 3. Macam Macam Strategi

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan
2. Kualitas Mutu Pelayanan
3. Strategi Pelayanan
4. Kepuasan Nasabah
5. Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah

C. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah
2. Landasan Hukum Bank Syariah
3. Jenis Produk Bank Syariah
4. Tabungan Syariah
5. Pembiayaan Salam
6. Pembiayaan Istishna

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan
 1. Sejarah BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan
 2. Visi dan misi BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan
 3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan
 4. Produk-Produk BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan

- B. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Di Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan
- C. Analisis Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Mutu Pelayanan Di Bank Syariah Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan

BAB V PENUTUP

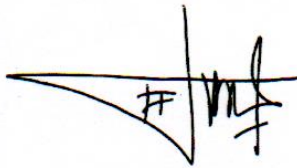
- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Pembimbing



David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Metro, 26 Januari 2024
Mahasiswa Ybs



Indah Sundari
NPM. 1903021035

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG JATIMULYO, KAB. LAMPUNG SELATAN

A. Wawancara

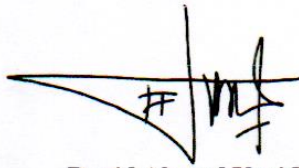
1. Wawancara dengan Ibu Ika Marlia Sari selaku Costumer Service
 - a. Apa cara yang di lakukan BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan dalam meningkatkan Mutu Pelayanan?
 - b. Dari mana sumber dana BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan?
2. Wawancara dengan Bapak Iwan Yanto selaku ketua Cabang BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan
 - a. Apa keuntungan bagi masyarakat yang menyimpan dananya di BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan?
 - b. Produk apa saja yang sering ditawarkan kepada nasabah?
 - c. Adakah SOP (Standar Pelayanan Prosedur) pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan?
3. Wawancara dengan Bapak Edy Darmaji selaku Marketing
 - a. Strategi apa yang dilakukan BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo dalam usaha menghimpun Dana?

B. Dokumentasi

1. Sejarah BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan
2. Visi dan misi BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan

4. Struktural organisasi BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan
5. Brosur produk dana pada BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo, Kab. Lampung Selatan

Pembimbing



David Ahmad Yani, M, M
NIP. 198404202019031008

Metro, 26 Januari 2024
Mahasiswa Ybs



Indah Sundari
NPM. 1903021035



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1558/In.28/D.1/TL.00/05/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan BPRS Metro Madani KC
Jati Mulyo
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas nomor: B-1559/In.28/D.1/TL.01/05/2024, tanggal 28 Mei 2024 atas nama saudara:

Nama : **INDAH SUNDARI**
NPM : 1903021035
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan BPRS Metro Madani KC Jati Mulyo bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS Metro Madani KC Jati Mulyo, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG JATI MULYO, KAB. LAMPUNG SELATAN".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 28 Mei 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



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



Jatimulyo, 12 Januari 2023
19 Jumadil Akhir 1444 H

Nomor : 007/07/BPRS-MM/KC-JTM/I/2023
Lamp. :-

Kepada Yth,
Dekan
Institut Agama Islam Negeri Metro
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal : **Izin Pra Riset**

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 No. B-4357/In.28/J/TL.01/12/2022 tanggal 13 Desember 2022 perihal Permohonan Izin Pra Riset, pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani KC. Jatimulyo tidak berkeberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan Pra Riset di PT. BPR Syariah Metro Madani KC. Jatimulyo kepada Mahasiswa :

Nama : Indah Sundari
NPM : 1903021035
Jurusan : Perbankan Syari'ah

Perlu kami sampaikan selama pelaksanaan Pra Riset, PT. BPR Syariah Metro Madani KC. Jatimulyo tidak menyediakan akomodasi apapun dan mengharapkan agar mahasiswa dapat mematuhi tata tertib/peraturan yang berlaku serta dapat menjaga rahasia Perusahaan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BPR Syariah Metro Madani
Kantor Cabang Jatimulyo


Iwan Julianto
Kepala Cabang

**PT. BPR SYARIAH
METRO MADANI
KC. JATIMULYO**

Catatan :

Fotocopy KTP dan Kartu Mahasiswa diserahkan pada saat penelitian pertama dimulai.

Kantor Pusat : Jl. Diponegoro No. 5 Metro Pusat, Kota Metro - Lampung Telp. : 0725 - 44365 Facs. : 0725 - 49689
e-mail : bprsmetrokadani@gmail.com

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

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

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

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



**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: B-1559/In.28/D.1/TL.01/05/2024

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

Nama : **INDAH SUNDARI**
NPM : 1903021035
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS Metro Madani KC Jati Mulyo, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG JATI MULYO, KAB. LAMPUNG SELATAN".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 28 Mei 2024

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



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

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-581/In.28/S/U.1/OT.01/06/2024**

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

Nama : INDAH SUNDARI
NPM : 1903021035
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903021035

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 06 Juni 2024
Kepala Perpustakaan



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



**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 : Indah Sundari
NPM : 1903021035
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI MUTU PELAYANAN DI BANK SYARIAH METRO MADANI KANTOR CABANG JATIMULYO, KAB. LAMPUNG SELATAN** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 25%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 11 Juni 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007




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

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

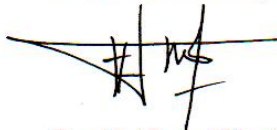
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Indah Sundari
NPM : 1903021035

Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
Semester / T A : IX / 2023

o	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	01-04-2023	<ol style="list-style-type: none">1. Perbaiki typo pada kata pengantar seperti penulisan nama Prodi. kemudian nama bagian beri gelor. mentesuaikan yang lain.2. Pada landasan teori, ada strategi, strategi pelayanan dan pelayanan. pada bagian pelayanan hi langkan saja cukup strategi dan strategi pelayanan3. kutipan asing cetak miring4. gunakan rujukan buku 7 tahun terakhir5. rujukan jurnal 5 tahun terakhir	

Dosen Pembimbing



David Ahmad Yani, M,M
NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,



Indah Sundari
NPM. 1903021035



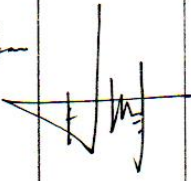
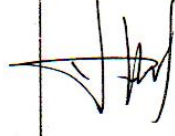
**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Indah Sundari
NPM : 1903021035

Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
Semester / T A : IX / 2023

o	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	9 Nov 2023	<ul style="list-style-type: none">- Tanya pada judul pembuka- Pada kata fungsinya tambahkan Cadar Prop. untuk pembuka- Tambahkan faktor lapangan pada latar belakang masalah mengenai strategi pemasaran yang dilakukan	
	14 Nov 2023	ACE Seminar	

Dosen Pembimbing



David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,



Indah Sundari
NPM. 1903021035



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indah Sundari
NPM : 1903021035

Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI
Semester / T A : X / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	24 April 2024	ACC Outline ACC APD Lanjutkan pada penelitian	

Dosen Pembimbing

David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

Indah Sundari
NPM. 1903021035



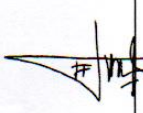
KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

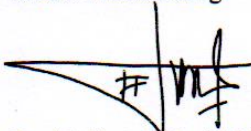
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indah Sundari
NPM : 1903021035

Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI
Semester / T A : X / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	28 Mei 2024	<ol style="list-style-type: none">1. Kata pengantar rektor tambahkan prof, kemudian nama dekan menyesuaikan ya2. Tambahkan nama Dosen PA3. Rumusan masalah hilangkan nomor point, langsung saja karena hanya satu kalimat begitu juga tujuan penelitian4. Hindari kata sambung di awal paragraf, contoh hal 74. Sesuaikan yg lainnya juga5. Dalam penulisan daftar pustaka hilangkan gelar akademik penulis	

Dosen Pembimbing



David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,



Indah Sundari
NPM. 1903021035



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indah Sundari
NPM : 1903021035

Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI
Semester / T A : X / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 04 Juni 2024	Acc Skripsi siap untuk di Munaqosahkan	

Dosen Pembimbing

David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

Indah Sundari
NPM. 1903021035

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Buk Ika Marlia Sari



Wawancara dengan Buk Dayah



Wawancara dengan Bapak Edy Darmaji

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Indah Sundari dilahirkan di Desa Rama Kelandungan pada tanggal 05 Oktober 2000, Peneliti merupakan anak ke Lima dari empat bersaudara dari pasangan bapak Saripin dan ibu Sudarsih, yang beralamatkan di Kelurahan Rama Kelandungan Kecamatan Seputih Raman Kabupaten Lampung Tengah.

Peneliti menyelesaikan pendidikan yang pernah di tempuh di SD Negeri 1 Rama Kelandungan pada tahun 2013, selanjutnya menempuh pendidikan di SMPN 2 Seputih Raman pada tahun 2016, kemudian melanjutkan sekolah di SMA Negeri 1 Seputih Raman dan lulus pada tahun 2019, peneliti melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dan memilih jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.