STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS MENTARI PASAMAN SAIYO PASAMAN BARAT

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi S1 Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

ELIZA FITRI
3318159

Dosen Pembimbing:
Rahmi, MA
NIP. 197605152009012002

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK

BUKITTINGGI

TAHUN 2022 M/ 1444 H

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini yang berjudul **"Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat"**, yang disusun oleh **Eliza Fitri** dengan **Nim 3318159** telah diuji dalam sidang *Munaqasah,* Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi pada hari Selasa tanggal 16 Agustus 2022 dan telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Program Studi S1 Perbankan Syariah.

Bukittinggi, 22 Agustus 2020

TIM PENGUJI

Ketua Sidang	**Sekretaris**
Dr. Rusyaida, M. Ag	**Rahmi, MA**
NIP. 196906091997032001	**NIP. 197605152009012002**

Anggota

Penguji Utama	**Penguji Utama**
Dr. Rusyaida, M. Ag	**Yefri Joni, MA**
NIP. 196906091997032001	**NIP. 197602062003121004**

Penguji Pendamping

Rahmi, MA
NIP. 197605152009012002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Dr. Iiz Izmuddin, MA
NIP. 197503032001121007

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/Nim : Eliza Fitri / 3318159

Tempat/tanggal lahir : Panti/ 16 Februari 2000

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

Dengan ini menyatakan karya ilmiah (Skripsi) saya dengan judul diatas adalah benar asli karya penulis. Dalam karya ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali pada bagian tertentu yang saya jadikan sebagai acuan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim dan di cantumkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya saya mandiri maka penulis bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dengan gelar kesarjanaan penulis dicopot hingga batasan yang tidak ditentukan.

Bukittinggi, 26 April 2022



Eliza Fitri

NIM. 3318159

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
UPT PERPUSTAKAAN
Kampus I : Jalan Panjnjauan Garegeh Bukittinggi - Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : elib.iainbukittinggi.ac.id | Email : elib@iainbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No.B.1464 /In.26.8/HM.02.2/06/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan IAIN Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Eliza Fitri
NIM	:	3318159
Fakultas / Jurusan	:	FEBI / S1-Perbankan Syariah
Judul	:	Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

Dengan deteksi plagiarisme untuk karya ilmiah mahasiswa sebanyak 18% dengan demikian karya ilmiah yang bersangkutan setelah dilakukan pemeriksaan dinyatakan **BEBAS PLAGIAT.**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 22 Juni 2022
Kepala UPT Perpustakaan,

Novi Zulfikar, S.Sos, M.AP
NIP. 197711302009011006

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **Eliza Fitri**, Nim **3318159** dengan judul **"STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS MENTARI PASAMAN SAIYO PASAMAN BARAT".** Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, April 2022

Pembimbing

Rahmi, MA
NIP.197605152009012002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi rabbil ‘alamin. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kasih sayang-Nya. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang meninggalkan dua pedoman untuk menjalakan kehidupan yakni Al-Qur’an dan sunnah. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skrispsi yang berjudul **“STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS MENTARI PASAMAN SAIYO PASAMAN BARAT”.**

Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi strata satu Perbankan Syariah untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini juga atas bantuan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih yang tulus tak terhingga kepada teristimewa dan tercinta Ayahanda **Kasmir** dan Ibunda **Ida Royani** yang telah memberikan cinta kasih, mengasuh, mendidik dan memberikan motivasi dalam mencapai cita-cita penulis dan do’a yang tidak henti-hentinya disampaikan kepada yang maha kuasa. Tak terlupa kepada saudara-saudaraku tersayang **Bayo Godang Tondang, Fadel Aulia, Ahmad Arif, Taufiqur Rohman** dan kakak iparku **Yeni Sofina** yang selalu mendo’akan dan memberikan penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan serta bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada Bapak/Ibu yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Ibu **Prof. Dr. Ridha Ahida, M. Hum** selaku Rektor UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi beserta Bapak/Ibu Wakil Rektor.
2. Bapak **Dr. Iiz Izmuddin, MA** UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
3. Ibu **Sandra Dewi, SE. MM** selaku ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
4. Ibu **Rahmi, MA** selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan menyumbangkan buah pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu **Sofia Ridha, M.Ag** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membimbing, mengarahkan, mengajarkan penulis dalam bidang Akademik.
6. Bapak/ Ibu Dosen UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi khususnya Dosen FEBI yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan.
7. Bapak/Ibu pegawai kepustakaan yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak **Yun Iswandi, SH** selaku Direktur PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.

9. Bapak/Ibu karyawan PT. BPSR Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat yang telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
10. Untuk seluruh teman seperjuangan Mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi Jurusan S1 Perbankan Syariah angkatan 2018 khususnya teman-teman kelas PS E yang telah memberi berbagai pengalaman dan kenangan indah persahabatan serta suka duka perjuangan.

Bukittinggi, April 2022

Penulis

ELIZA FITRI
3318159

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Eliza Fitri,** Nim **3318159,** Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan judul **"STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS MENTARI PASAMAN SAIYO PASAMAN BARAT".**

Penelitian ini dilatar belakangi terjadinya penurunan nasabah tabungan dan kenaikan nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat. Jadi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara tujuannya untuk memperoleh informasi yang konkrit mengenai bagaimana strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diambil kesimpulan bahwa strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo yaitu strategi *relationship marketing*, strategi *superior costumer service*, strategi *unconditional guarantes*, strategi penanganan keluhan yang efektif. Kemudian cara lain yang dilakukan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dalam memenuhi kepuasan nasabah yaitu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memberikan kenyamanan kepada nasabah, memiliki karyawan yang ramah serta pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat juga terus berusaha memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah ini PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat memberikan pelayanan dengan menjemput langsung uang nasabah yang ingin menabung ke bank kerumah nasabah tujuannya untuk memberikan kemudahan kepada nasabah yang tidak memiliki waktu untuk melakukan transaksi langsung ke bank, serta PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat juga menyediakan layanan sms *banking* untuk mempermudah nasabah.

Kata Kunci: ***Strategi Meningkatkan, Kepuasan Nasabah***

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**

ABSTRAK ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 9

C. Batasan Masalah 9

D. Rumusan Masalah 9

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 10

F. Penjelasan Judul 11

BAB II LANDASAN TEORI **13**

A. Konsep Strategi 13

1. Pengertian Strategi 13
2. Fungsi Strategi 14
3. Strategi Meraih dan Meningkatkan Kepuasan 15

B. KonsepPelayanan 18

1. Pengertian Pelayanan 18
2. Pelayanan Menurut Persfektif Islam 19
3. Dasar-Dasar Pelayanan 20
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik 23
5. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan 25
6. Prinsip-Prinsip Pelayanan 28

C. KonsepKepuasanNasabah 29

1. Kepuasan Nasabah Menurut Persfektif Islam 29
2. Pengertian Kepuasan Nasabah 31
3. Dimensi Kepuasan Nasabah 35
4. Mengukur Kepuasan Nasabah 36
5. Metode Mengukur Kepuasan Nasabah 41

D. Kajian Terdahulu 43
BAB III METODE PENELITIAN 48
A.Jenis Penelitian 48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 49
C. Jenis dan Sumber Data 50
D.Teknik Pengumpulan Data 50
E.Teknik Analisis Data 51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
A.Monografi PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat 54
1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat 54
2. Visi dan Misi PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat 57
3. Motto dan Tujuan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat 58
4. Profil PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat 58
5. Produk-Produk dan Jasa PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.....59
6. Struktur Organisasi PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat 64

B.Straregi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat 68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 83
A.Kesimpulan 83
B. Saran 84
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Tabungan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat Pada Tahun 2016-2020 6

Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat Pada Tahun 2016-2020 7

Tabel 4. 1 Daftar Susunan Pendiri PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo……. 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo 64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya berbeda dengan bank konvensional. Ciri khas dari bank syariah salah satunya adalah tidak menerima dan tidak membebankan bunga kepada nasabah, namun bank syariah menerima dan membebankan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad yang diperjanjikan serta tidak boleh mengandung unsur riba. Semua kegiatan didalam bank syariah harus sesuai dengan syariat Islam dan tidak boleh bertentangan dengan Al-qur'an dan hadis. Sebagaimana yang terdapat dalam Al-Qur'an surat Al- Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

ٱلَّذِينَ يَأۡكُلُونَ ٱلرِّبَوٰاْ لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ ٱلَّذِي يَتَخَبَّطُهُ ٱلشَّيۡطَٰنُ مِنَ ٱلۡمَسِّۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمۡ قَالُوٓاْ إِنَّمَا ٱلۡبَيۡعُ مِثۡلُ ٱلرِّبَوٰاْۗ وَأَحَلَّ ٱللَّهُ ٱلۡبَيۡعَ وَحَرَّمَ ٱلرِّبَوٰاْۚ فَمَن جَآءَهُۥ مَوۡعِظَةٞ مِّن رَّبِّهِۦ فَٱنتَهَىٰ فَلَهُۥ مَا سَلَفَ وَأَمۡرُهُۥٓ إِلَى ٱللَّهِۖ وَمَنۡ عَادَ فَأُوْلَٰٓئِكَ أَصۡحَٰبُ ٱلنَّارِۖ هُمۡ فِيهَا خَٰلِدُونَ ٢٧٥

Artinya*: "Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang*

kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya".

Bank syariah merupakan lembaga yang tugasnya untuk menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat kepada nasabah/ masyarakat. Dimana bank syariah ini dipercayai oleh masyarakat sebagai lembaga penyimpan dana secara aman serta berperan sebagai penyalur dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana.[1]

Menurut ketentuan yang tercantum di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/8/PBI/2000, Pasal 1 Bank syariah adalah "bank umum sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah".

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariat (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasarkan oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak Islami dan

[1] Ismail, *Perbankan Syariah*, (Prenada Media Group, 2011), h, 32

lain-lain), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Pada Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.Menurut jenisnya Bank Syariah terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).[2]

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.[3]

Lembaga keuangan terutama dunia perbankan mempunyai peranan yang sangat berpengaruh untuk masyarakat. Oleh karena itu, maka setiap bank harus meningkatkan kinerja pada setiap karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan nasabah. Sebuah produk dalam perbankan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada nasabah. Kualitas pelayanan harus mampu menyesuaikan sesuai dengan keinginan nasabah yang berubah-ubah sehingga diperlukan peningkatan dalam pelayanan, keterampilan kerja yang sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas pelayanan harus berfokus pada bagaimana upaya pemenuhan dan keinginan nasabah. Dalam bank kualitas

---

[2] Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), h, 15-16

[3] M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017), h, 198

pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan karena jika pelayanan yang diberikan baik nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga mereka akan loyal terhadap bank tersebut dan jika pelayanan yang diberikan tidak baik nasabah akan beralih dari bank tersebut.

Kepuasan nasabah merupakan suatu evaluasi dalam sebuah pelayanan, jika kepuasan nasabah tercapai maka nasabah akan loyal terhadap bank. Kepuasan nasabah pada bank syariah ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik biasanya memiliki ciri-ciri pelayanan yang dapat memuaskan keinginan nasabah, memiliki karyawan yang profesional, menyediakan sarana dan prasarana yang baik, menyediakan produk yang sesuai dengan keinginan nasabah, memiliki tanggung jawab kepada nasabah, melayani nasabah dengan cepat dan baik serta mampu berkomunikasi baik dengan nasabah.[4] Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang penting bagi kelangsungan sebuah bank. Bank diharuskan untuk memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan yang baik demi tercapainya kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah selain dipengaruhi oleh pelayanan dan kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kinerja karyawan. Pada sebuah bank peran dari karyawan sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan bank, karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pendapat dari setiap nasabah.

[4] Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 4, No 8, Tahun 2015, h, 2319

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan tanpa memberi nilai kepada diri sendiri tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang esensial yang merupakan kumpulan oranng-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan berkualitas.

Pelayanan memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah karena pelayanan yang baik akan memberikan usaha atau strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah.[5] Pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo yaitu dengan menawarkan pelayanan yang memberikan kemudahan dan tidak membuang waktu nasabah untuk pergi ke bank untuk bertransaksi yaitu dengan menawarkan jasa pelayanan dengan cara menjemput langsung uang nasabah kerumah nasabah yang dilakukan satu kali dalam seminggu.

[5] Arista Atmaddjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), h, 1

Strategi merupakan rencana skala besar yang berorientasi jangka panjang untuk berinteraksi dengan lingkungan yang kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan.[6]

PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang terletak di Jl. M. Natsir, Pasaman Barat. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat adalah lembaga keuangan syariah yang menerapkan semboyan kerja yaitu "Selamat Dunia Akhirat" yang memiliki makna semua yang dikerjakan memiliki keselamatan baik didunia maupun di akhirat. Dengan adanya strategi dan semboyan kerja tersebut diharapkan agar karyawan dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah. Jumlah nasabah di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat mengalami penurunan pada setiap tahunnya dapat dilihat dari data berikut yaitu:

Tabel 1. 1
Jumlah Nasabah Tabungan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat Pada Tahun 2016-2020

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Kenaikan/ Penurunan	
			∑	%
1	2016	10.524	-	-
2	2017	10.220	(304)	(0.028)
3	2018	9.876	(344)	(0.033)
4	2019	9.132	(744)	(0.08)
5	2020	9.296	164	0.02
6	2021	10.855	1.559	0.17

Sumber: Data PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

[6] Ujang Syahrul Mubarrok, *Penerapan SWOT Balance Scorecard Pada Perencanaan Strategi Bisnis,* (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2018), h, 33

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah nasabah tabungan di atas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 304 nasabah atau sebesar 0.028%. Pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 344 nasabah atau sebesar 0.033%. Pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 744 nasabah atau sebesar 0.08%. Pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 164 nasabah atau sebesar 0.02%. Pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 1.559 nasabah atau sebesar 0.17%.

Selanjutnya kenaikan nasabah juga dapat dilihat pada jumlah nasabah pembiayaan yang dapat dilihat pada data berikut yaitu:

Tabel 1. 2
Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat Pada Tahun 2016-2020

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Kenaikan/Penurunan	Persentase %
1	2016	388	-	-
2	2017	417	29	0.07
3	2018	443	26	0.06
4	2019	528	85	0.2
5	2020	491	(37)	(0.07)
6	2021	478	(13)	(0.03)

Sumber : Data PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

Berdasarkan Tabel 1.2 data jumlah nasabah pembiayaan di atas dapat di lihat bahwa jumlah nasabah pembiayaan pada tahun 2016-2020 mengalami penurunan. Pada tahun 2016 jumlah nasabah keseluruhan berjumlah sebesar 388 nasabah, dari jumlah nasabah ini nasabah lama yang melakukan transaksi ulang sebesar 102 nasabah lama dan nasabah baru sebesar 286 nasabah. Pada tahun 2017 jumlah nasabah keseluruhan berjumlah sebesar 417 nasabah, dari jumlah

nasabah ini jumlah nasabah lama yang melakukan transaksi ulang sebesar 154 nasabah lama dan nasabah baru sebesar 263 nasabah. Pada tahun 2018 jumlah nasabah keseluruhan berjumlah sebesar 443 nasabah, dari jumlah nasabah ini jumlah nasabah lama yang melakukan transaksi ulang sebesar 189 nasabah lama dan nasabah baru sebesar 254 nasabah. Pada tahun 2019 jumlah nasabah keseluruhan sebesar 528 nasabah, dari jumlah nasabah ini jumlah nasabah lama yang melakukan transaksi ulang sebesar 245 nasabah lama dan nasabah baru sebesar 283 nasabah. Pada tahun 2020 jumlah nasabah keseluruhan sebesar 491, dari jumlah nasabah ini jumlah nasabah lama yang melakukan transaksi ulang sebesar 248 nasabah lama dan nasabah baru sebesar 243 nasabah. Pada tahun 2021 jumlah nasabah keseluruhan sebesar 478 nasabah, dari jumlah nasabah ini jumlah nasabah lama yang melakukan transaksi ulang sebesar 214 nasabah dan nasabah baru sebesar 264 nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam sebuah penelitian yang berjudul: **“ Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat ”.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, adapun yang menjadi identifikasi masalahyaitu:

1. Terjadinya penurunan jumlah nasabah tabungan di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dari tahun 2016-2020, kemudian pada tahun 2021 mengalami kenaikan.
2. Terjadinya kenaikan jumlah nasabah pembiayaan di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dari tahun 2016-2019, kemudian pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan nasabah.

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu peneliti membatasi masalah yang akan diteliti dengan memfokuskan **" Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat".**

D. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini mencapai tujuan yang diinginkan demi menghindari kesalahan data dalam penelitian, maka pokok masalah yang akan dibahas adalah: bagaimana strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat ?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

2. Kegunaan Penelitian

   Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

   a. Bagi Penulis

      1. Salah satu syarat memperoleh gelar Sarja Ekonomi pada program Studi S1 Perbankan Syariah UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
      2. Menjadi saran penerapan ilmu-ilmu yang telah dipelajari oleh penulis di bangku perkuliahan kedalam kehidupan nyata.
      3. Penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya baik bagi penulis maupun pembaca.

   b. Bagi Bank

      Bagi PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, semoga bermanfaat sebagai bahan masukan dan acuan dalam strategi meningkatkan kepuasan nasabah.

   c. Bagi Masyarakat (Pembaca)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

F. Penjelasan Judul

Untuk menjelaskan judul yang akan diteliti maupun untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam memahami judul penelitian ini. Maka diperlukan adanya batasan istilah agar lebih terarahnya penelitian ini:

Strategi : Strategi merupakan rencana atau pola tindakan organisasi dalam kurun waktu tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai.[7]

Meningkatkan : Meningkatkan adalah menaikkan taraf, derajat untuk mencapai tujuan yang lebih maksimal dari sebelumnya.[8]

Kepuasan : Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.[9]

Nasabah : Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) atau pelanggan.[10]

---

7 Ujang Syahrul Mubarrok, *Penerapan SWOT Balance Scorecard Pada Perencanaan Strategi Bisnis,* (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2018), h, 33

8 Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h, 1250

9 Muhammad Fachmi, Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meingkatkan Kepuasan Nasabah*, (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020), h, 10

10 Sarkonah, *Mengenal dan Memahami Etika Serta Pelayanan Nasabah,* (Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan, 2012), h, 25

BPRS : BPRS menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.[11]

Jadi yang dimaksud dengan judul "Strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat" merupakan rencana menaikkan taraf untuk mencapai tujuan maksimal demi tercapainya perasaan senang atau kecewa (tanggapan) dari nasabah yang menjadi pelanggan dari bank syariah yang mana dalam kegiatan operasionalnya bank syariah tidak membebankan biaya dalam lalu lintas pembayarannya dan sesuai dengan ketentuan Al-Qur'an dan hadist.

[11] Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), h, 15-16

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Strategi

1. Pengertian Strategi

Pearce II dan Robinson Jr mengungkapkan strategi merupakan rencana skala besar yang berorientasi jangka panjang untuk berinteraksi dengan lingkungan yang kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan. Pella dalam buku *Problem Implementasi Strategi* menutup pendapat para ahli tentang pengertian strategi, diantaranya Mintzberg menyatakan pengertian strategi dapat digunakan dalam berbagai cara atau situasi. Strategi bisa berarti rencana atau pola tindakan organisasi dalam kurun waktu tertentu. Strategi bisa berarti refleksi atas posisi organisasi di pasar atau persfektif visi arah tujuan masa depan organisasi. Porter menyatakan bahwa strategi adalah sekumpulan tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk menghantarkan nilai organisasi yang unik agar organisasi dapat terus meningkatkan laba, terus berkembang dan bersaing di industri. [12]

Thompson dan Strickland menyatakan bahwa strategi terdiri dari pendekatan bisnis dan aktivitas berdaya saing untuk mencapai kinerja yang memuaskan sesuai target organisasi.

[12] Ujang Syahrul Mubarrok, *Penerapan SWOT Balance Scorecard Pada Perencanaan Strategi Bisnis,* (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2018), h, 33

Tunggal menjelaskan bahwa strategi merupakan strategi yang harus dijadikan landasan berpikir utama dalam mencapai visi dan misi perusahaan beserta target kinerja masing-masing fungsi dan struktur organisasi. Jatmiko menyatakan bahwa strategi merupakan serangkaian komitmen dan tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang dirancang untuk menyediakan nilai bagi nasabah dan dirancang untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dengan mengeksplorasi kompetensi inti dari pasar produk tunggal atau produk individual dan spesifik.[13]

2. Fungsi Strategi

Fungsi strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Untuk itu terdapat enam fungsi yang harus dilakukan secara simultan (Assauri, 2013), yaitu:

a) Mengkomunikasikan suatu visi perusahaan yang ingin dicapai kepada orang lain.
b) Menghubungkan kekuatan (*strength)* dengan peluang (*opportunity)* dari lingkungannya.
c) Menyelidiki adanya peluang-peluang baru di pasar yang ada.
d) Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sebelumnya.

[13] Ujang Syahrul Mubarrok, *Penerapan SWOT Balance Scorecard Pada Perencanaan Strategi Bisnis*… h, 34-35

e) Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan.

f) Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu.[14]

3. Strategi Meraih dan Meningkatkan Kepuasan

Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan, diantanya sebagai berikut:

a) *Relationship Marketing*

Yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara bank (penjual) dan nasabah (pembeli) berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan/transaksi selesai. *Relationship marketing* ini berdasarkan pada yaitu:

1) Focus costumer retention (pemeliharaan hubungan bisnis yang berkelanjutan dengan pelanggan)
2) Orientasi manfaat produk
3) Orientasi jangka panjang
4) Layanan pelanggan/nasabah sangat diperhatikan dan ditekankan
5) Komitmen terhadap pelanggan/nasabah sangat tinggi
6) Kontrak dengan pelanggan/nasabah sangat tinggi
7) Kualitas adalah perhatian yang sangat tinggi

[14] Ujang Syahrul Mubarrok, *Penerapan SWOT Balance Scorecard Pada Perencanaan Strategi* Bisnis…h, 35

Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan *relationship marketing* adalah dibentuknya *costumer database*, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang. *Database* itu tidak sekedar berisi nama pelanggan, tetapi juga mencakup hal-hal penting lainnya, misalnya frekuensi dan jumlah pembelian, preferensi dan lain sebagainya. Dengan tersedianya informasi seperti itu, maka diharapkan perusahaan dapat memuaskan para pelanggannya secara lebih baik, yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan sehingga terjadi jasa khusus yang disesuaikan kebutuhan dan keinginan pelanggan tertentu. Agar dapat memberikan hasil yang lebih efektif, hubungan yang baik tidak hanya perlu dibina dengan pelanggan akhir, tetapi juga dengan pihak lain, seperti pemasok bahkan dengan pesaing.

b) Strategi *Superior Costumer Service*

Yaitu suatu strategi yang menawarkan strategi yang lebih baik dari pada pesaing. Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pada para pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih demi terwujudnya pelayanan yang memuaskan nasabah. Dengan adanya pelayanan yang lebih unggul,

perusahaan yang bersangkutan dapat membebankan harga yang lebih tinggi pada jasanya.[15]

c) Strategi *Unconditional Guarantess/Extraordinary Guarantess*

Suatu strategi yang berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan. Strategi ini juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.[16]

d) Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Yaitu memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas terhadap produk maupun jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Adapun manfaat lain dari strategi ini adalah sebagai berikut:

1) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
2) Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif.
3) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya saat ini.
4) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.

---

[15] Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Pustaka Taman Ilmu, 2019), h 69-70

[16] Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu,* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h, 50

5) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.[17]

B. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*service*) menurut Kotler yaitu: *"A serviceany Act or performance that one party can offer to another that is essensially intangible and does not result in the Ownership of anything, its production may or may no be to a physical product".* Maksudnya bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau tindakan yang bisa ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.

Pengertian pelayanan menurut pakar ekonomi lainnya yaitu menurut Bermen "*Costumer service refers to the identifiable, but sometimes intangible activities undertaken by a retailer in conjunction with the basic goods and service it sells".*Komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang.Untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada perusahaan

[17] Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Pustaka Taman Ilmu, 2019), h 71-72

dagang dan industri sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya.[18]

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. [19]

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. [20]

2. Pelayanan Menurut Persfektif Islam

Pelayanan merupakan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan memberikan manfaat bagi orang lain. Dalam

---

[18] Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h, 85-86

[19] Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h, 4

[20] Yeni Myhtiyatul Khasanah, dkk, *Etika Bisnis Dalam Persfektif Ekonomi Syariah,* (Yogyakarta: Erhaka Utama, 2020), h,

pandangan Islam memberikan pelayanan terbaik kepada sesama manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan kepada siapa saja yang mau melakukannya. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat: 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: "*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".*

3. Dasar-Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap karyawan telah dibekali dasar-dasar pelayanan.

Adapun dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang karyawan adalah sebagai berikut:

a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

   Artinya karyawan bank harus menggunakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung.Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat nasabah.[21]

b) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.

   Dalam melayani nasabah karyawan tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

   Pada saat nasabah datang karyawan bank harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

   Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan setiap nasabah

[21] Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h, 4

memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.[22]

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal, yaitu:

a) Nasabah dianggap sebagai raja.

   Karyawan harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batasan-batasan etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat karyawan itu sendiri.

b) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

   Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas karyawan adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

   Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak sukan dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks.Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

[22] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2018), h, 182

d) Nasabah mau diperhatikan.

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan dan membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.[23]

e) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan yang harus dijaga.

4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas berarti nasabah akan merasa kebutuhan dan keinginannya dapat dilakukan dengan tepat waktu.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut:

a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Misalnya meja, kursi harus nyaman untuk dipuduki. Udara dalam ruangan harus tenang, tidak berisik dan sejuk. Dari kenyamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berusan dengan bank.

[23] Kasmir, *Pemasaran Bank…*,h, 182

b) Tersedia personal yang baik

Kenyaman dari nasabah juga tergantung pada petugas/karyawan yang melayani, petugas/karyawan harus ramah, sopan dan menarik, cara kerja juga harus teliti, cekatan dan cepat.

c) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Petugas/karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas/karyawan yang lama/lamban akan membuat nasabah lari, sehingga diharapkan petugas/karyawan harus memahami dan mengerti kebutuhan nasabah.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam memberikan pelayanan nasabah petugas/karyawan harus melakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan waktu dan jadwal untuk pekerjaan dan tidak membuat kesalahan artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.[24]

[24] Kasmir, *Manajemen Pemasaran Bank,* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h, 257

5. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam pelayanan terdapat dimensi-dimensi utama kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

a) Kehandalan (*Reliability)*

Yaitu kehandalan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Indikator kehandalan (*realibility)* ini meliputi kemampuan bank untuk memenuhi pelayanan yang dijanjikan, setiap nasabah mengalami masalah bank akan memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah tersebut. Bank tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Bank menyelesaikan pelayanan untuk nasabah sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan bank tidak pernah melakukan kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah.

b) Daya Tanggap (*Responsiveness)*

Daya tanggap (*responsives)* adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan yang tepat dan cepat kepada para anggota dengan menyampaikan informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota.

Kualitas pelayanan yang dapat diberikan yaitu nasabah tidak menunggu lebih dari lima menit untuk memperoleh pelayanan, para karyawan bank

selalu bersedia untuk membantu nasabah dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.[25]

c) Jaminan (*Assurance)*

Jaminan (*assurance)* mencakup pengetahuan kopetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, jaminan ini dapat berupa rasa aman dari bahaya fisik dan resiko. Jaminan merupakan pengetahuan kesopan santunan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Jika persepsi karyawan baik terhadap jaminan maka kepuasan anggota akan semakin tinggi begitu juga sebaliknya jika persepsi karyawan terhadap jaminan buruk maka kepuasan anggota akan buruk.

Jaminan (*assurance)* yaitu karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan. Dengan adanya kepercayaan pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.

d) Empati (*Emphaty)*

Empati (*emphaty)* adalah memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan upaya

[25] Wilson Arafat, *Manajemen Perbankan Indonesia Teori dan Praktek Implementasi,* (Jakarta: Pustaka LP3ES, 2006), h, 189

memahami keinginannya. Perusahaan dapat dikatakan tumbuh dan berkembang apabila dapat memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Aspek empati dalam menjalankan perusahaan jasa menjadi hal sangat penting, karena antara penyajian terhadap konsumen berjalan secara langsung. Empati yaitu perhatian secara khusus individu terhadap segala kebutuhan anggota, adanya komunikasi yang baik antara karyawan perusahaan dengan anggotanya. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari karyawan perusahaan terhadap anggota maka akan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

e) Bukti Fisik (*Tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan dan lingkungan sekitar adalah salah satu cara perusahaan dalam menyajikan kualitas pelayanan terhadap anggota. Sedangkan bukti fisik meliputi fasilitas fisik/gedung, penampilan karyawan dan sarana komunikasi. [26]

Hubungan bukti fisik (*tangible)* dengan kepuasan pelanggan adalah bahwa berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya perusahaan jasa, para

[26] Yeni Myhtiyatul Khasanah, dkk, *Etika Bisnis Dalam Persfektif Ekonomi Syariah*…h, 15-16

pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan oleh perusahaan seperti penampilan karyawan.

6. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Adapun prinsip-prinsip pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Kesederhanaan

Yaitu prosedur pelayanan mudah dilaksanakan, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

b) Kejelasan

1) Administratif pelayanan jelas
2) Unit kerja/karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurat

Akurat yang dimaksud adalah produk pelayanan yang diterima harus dengan benar dan tepat.

e) Keamanan

Proses pelayanan dan produk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan/karyawan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan.

g) Kelengkapan sarana dan prasana

Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai.

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.

i) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi denngan fasilitas pendukung pelayanan lain seperti parkiran, toilet dan sebagainya.

C. Konsep Kepuasan Nasabah

1. Kepuasan Nasabah Menurut Persfektif Islam

Dalam persfektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

a) Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW yang artinya: “Muslim itu adalah saudara muslim”. Tidak boleh

bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya". (HR. Ahmad dan Thobrani).[27]

b) Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah" artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan ditawarkan kepada nasabah. Dengan demikian nasabah dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih jasa tersebut.

c) Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadis mutafaq'alaih dari Hakim bin Hazm yang artinya "penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang

[27] Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2021), h, 93-94

dagang itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba maka, hilanglah berkah jual beli itu.

2. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan.Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas.Jika kinerja 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 yang sangat puas akan susah untuk nmengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kedekatan emosional terhadap produk tertentu sehingga di peroleh kepuasan nasabah yang tinggi.

Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar 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.[28]

Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, terdapat limafaktor utama yang harus diperhatikan oleh bank yaitu pertama, kualitas produk. Nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Kedua, kualitas pelayanan. Nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Ketiga, emosional. Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap bank bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Faktor yang lain adalah harga. Produk yang mempunyai kualitas 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 cenderung puas terhadap produk/pelayanan tersebut.[29]

---

[28] Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), h, 31

[29] Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan…,* h, 31

Pencapaian kepuasan nasabah dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan:

a) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan nasabah.
b) Bank harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan. Termasuk di dalamnya cara berpikir, perilaku kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
c) Memberi kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan.
d) Mengembangkan dan menerapkan dengan cara bank menghubungi nasabah setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui perkembangan pelayanannya. Dan mengadakan pendekatan dimana bank membangun kedekatan dengan nasabah yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi bank di pasar.

Konsep yang erat kaitannya dan berdampak langsung terhadap keberhasilan kualitaspelayanan adalah sistem informasi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, bank harus memperhatikan dan mendengarkan pendapat nasabah mengenai produk/jasanya, yaitu nasabah luar bank yang pernah merasakan pelayanan bank, nasabah bank pesaing dan nasabah yang berada dalam bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah di luar bank.[30]

[30] Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan…*, h, 32

Dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif melalui sistem informasi setidaknya ada lima petunjuk yang perlu diajukan:

a) Mengukur besarnya harapan nasabah atas pelayanan. Bank harus dapat mengukur besarnya harapan nasabah atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Misalnya, seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, kapan dinyatakan baik atau sangat baik.
b) Menentukan dimana titik berat kualitas informasi. Bank harus dapat menetapkan letak titik berat kualitas informasi yang ingin dicapai. Misalnya, penitikberatan kualitas informasi pada proses keputusan pihak manajemen yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang diharapkan.
c) Mengetahui sasaran nasabah. Bank dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami sasaran nasabah mengenai produk/jasa. Misalnya, apa yang menjadi perhatian nasabah, kelebihan dan kekurangan apa yang terwujud dalam produk/jasa apabila dibandingkan dengan jasa pesaing.
d) Menghubungkan kinerja pelayanan dan output yang dihasilkan oleh bank. Bank diharapkan mampu mengaitkan kinerja pelayanan dengan tujuan bank. Apakah akumulasi kinerja pelayanan dapat berakhir pada loyalitas nasabah dan peningkatan pangsa pasar.

e) Menjangkau seluruh karyawan. Penerapan sistem informasi dalam kualitas pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang berada di bank.[31]

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah atas produk akan berpengaruh. Apabila nasabah merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Nasabahyang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Tetapi jika seorang nasabah tidak puas dapat melakukan pengembalian produk. Hal itu harus dapat diantisipasi oleh bank, sebab akan merusak citra bank.

3. Dimensi Kepuasan Nasabah

Terdapat empat faktor yang harus diperhatikan oleh bank syariah untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

a) Kualitas produk.

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi dan persepsi mereka menunjukkan bahwa produk bank syariah sesuai harapan dan keinginan nasabah.

b) Kualitas pelayanan.

Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan dari bank syariah yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dan keinginannya.[32]

---

[31] Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan…*, h, 33

c) Emosional.

Nasabah merasakan adanya ikatan secara emosi merasakan kekeluargaan dengan bank syariah apabila berinteraksi dengan bank syariah.

d) Harga.

Harga produk bank syariah harus bisa bersaing dengan bank yang lain, tidak hanya bersaing dengan bank syariah, sehingga sesuai harapan dan keinginan nasabah.

4. Mengukur Kepuasan Nasabah

Philiph Kotler mengatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapan. Sedangkan Wilkie mendefenisikan kepuasan nasabah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sama halnya dengan Kotler, Richard F. Gemon mendefenisikan kepuasan konsumen sebagai persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Begitu juga dengan Mowen, yang mendefenisikan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap keseluruhan dari konsumen setelah memperoleh dan menggunakansuatu produk atau jasa.[33] Sedangkan Oliver yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah didefenisikan sebagai evaluasi pembeli, dimana persepsi terhadap

---

[32] Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2018), h, 90

[33] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan,* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h, 80

kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Dalam konteks kualitas produk dan kepuasan, terdapat konsensus bahwa harapan nasabah memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Harapan nasabah merupakan keyakinan nasabah sebelum mereka mencoba untuk berhubungan atau menggunakan produk sebuah bank, yang dijadikan acuan dalam menilai kualitas produk tersebut. Dua hal yang diharapkan oleh nasabah adalah rasa senang dan puas, serta pemecahan atas masalah yang dihadapinya, dengan demikian keberhasilan atau kepuasan nasabah tergantung kepada seberapa banyak nasabah tersebut diberikan kedua hal tersebut.[34]

Pemahaman mengenai ketidakpuasan dapat lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan nasabah. Dalam hal ketidakpuasan, riset banyak diarahkan pada aspek disonasi dan perilaku komplain. Disonasi berkaitan dengan keraguraguan atas pilihan dan keputusan pembelian yang telah dilakukan. Ada enam konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap nasabah, yaitu:

a) Kepuasan nasabah keseluruhan.

   Caranya, yaitu dengan menanyakan kepada nasabah mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan

[34] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan…*, h, 81

dengan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari para pesaing.

b) Dimensi kepuasan nasabah.

Prosesnya melalui empat langkah, pertama mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta nasabah menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap nasabah. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat meminta pelanggan menetukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan nasabah keseluruhan.[35]

c) Konfirmasi harapan.

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja actual dari jasa yang dijual perusahaan.

d) Minat pembelian ulang.

Kepuasan nasabah diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang yang sama atas jasa yang mereka konsumsi.

e) Kesediaan untuk merekomendasi.

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.

---

[35] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan…*, h, 82

f) Ketidakpuasan pelanggan.

Dapat dikaji misalnya dalam hal complain, biaya garansi, *word of mouth* yang negatif, serta *defections*.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabahyang dapat membuat nasabah meninggalkan bank, baik itu sementara waktu atau selamanya.Agar kejadian ini tidak terulang maka seorang karyawan bank, khususnya seorang petugas costumer service, harus mengetahui dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi seorang nasabah merasa tidak puas dan kemudian meninggalkan bank.[36]

Beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan nasabah sehingga nasabah dapat meninggalkan bank dan lari kepada bank pesaing, adalah sebagai berikut:

1) Pelayanan yang tidak memuaskan.

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang costumer services/karyawan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (diabaikan), merasa disepelekan atau tidak diperhatikan, atau kadang nasabah merasa tersinggung.

2) Produk yang tidak baik.

Kelengkapan produk perbankan yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk perbankan yang ditawarkan bank pesaing.

[36] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan…*, h, 82

3) Ingkar janji, tidak tepat waktu.

Petugas costumer services/karyawan bank tidak menepati janji seperti waktu pelayanan.Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4) Biaya yang relatif mahal.

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing.Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan bank yang bersangkutan.[37]

Untuk mengatasi hal-hal diatas tersebut maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah puas dan betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, sebagai berikut:

1) Karyawan harus menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
2) Sebagai karyawan harus cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
3) Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruang yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.
4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

[37] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan…*, h, 83

5. Metode Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode mengukur dan memantau kepuasan nasabah nasabah. Kotler dan Keller yang dialih bahasakan Bob Sabran mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada nasabah (*costumer oriented)* perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat yang strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa di isi langsung ataupun yang bisa di kirimkan via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*costumer hot lines)* dan lain-lain. Metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.[38]

b) Survei Kepuasan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survai, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan

[38] Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Pustaka Taman Ilmu, 2019), h 65-66

dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

c) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper)* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya.[39]

d) *Lost Costumer Analisys*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman menggunakan produk di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.

---

[39] Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa*…h, 67

D. Kajian Terdahulu

1. **Nadya Lukita Puspitasari** (2021), Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk *E-Channel* Pada Masa Pandemi Covid-19. Metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto telah memiliki SOP dan fasilitas-fasilitas layanan *e-channel* yang ditentukan oleh pusat. Sedangkan fasilitas-fasilitas fisik suah lengkap namun kurang memadai. Dan peranan tim pengarah sangatlah berpengaruh khususnya bagi karyawan. Selanjutnya produk-produk *e-channel* dapat diperoleh dengan mudah, murah dan cepat. Dan yang terakhir adalah budaya pemberian pelayanan perlu peningkatan dalam hal volume suara dan intonasi dari karyawan. Dalam hal operasional juga telah sesuai dengan protokol kesehatan dan kebijakan perubahan jam operasional sangat bermanfaat bagi karyawan. Adapun dampak pelayanan yang diterapkan pada masa pandemic Covid-19 adalah dapat menjalankan aktivitas perbankan dengan mematuhi protokol kesehatan yang telah ditentukan oleh pemerintah, melindungi dan memberikan keamanan karyawan serta nasabah.[40]
2. **Arfa Zuhra** (2017), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan. Metode penelitian deskriftif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan

[40] Nadya Lukita Puspitasari, *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E- Channel Pada Masa Pandemi Covid-19,* Skripsi Strata Satu Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo, Tidak Diterbitkan, 2021, h, 7

nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan adalah kesopanan karyawan, komunikasi yang disampaikan karyawan terhadap nasabah sangat jelas, keamanan yang sudah sangat baik, kebersihan yang membuat para nasabah nyaman saat berada diruangan tunggu dan tidak adanya potongan-potongan dalam menabung, dan keramahan yang membuat nasabah merasa nyaman pada saat menabung, parkiran yang cukup luas, kamar mandi yang bersih, selain itu bank juga memiliki gedung dan fasilitas pelayanan yang berkualitas. Tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan nasabah sangat puas terhadap pihak bank yang selalu mengonfirmasikan semua kebutuhan nasabahnya, memberikan layanan informasi yang jelas dan puas terhadap sikap karyawan dalam melayani, akses yang mudah dan nyaman membuat para nasabah merasa puas.[41]

3. **Ana Nurjanah** (2021), Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat Covid-19 di Kota Banjarbaru. Metode penelitian yang digunakan penelitian lapangan. Hasil penelitian ialah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru menciptakan produk Layanan Hasanah *Ultimate Service*. Dengan memberikan komitmen Layanan Hasanah *FAST (Friendly, Agile, Spritual and Top OF Mind)* dapat memberikan *value*

[41] Arfa Zuhra, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan,* Skripsi Strata Satu Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Tidak Diterbitkan, 2017, h, 7

melalui layanan dengan dengan aspek dari Layanan Hasanah *Ultimate Service* itu sendiri yaitu: *People*, *Physical*, dan *Busines.*[42]

4. **Nopiyah** (2021), Upaya Optimalisasi Pelayanan Prima *Staf Account Officer* Pada Nasabah PT. BPR Dana Mandiri Bogor. Metode penelitian pengamatan atau observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *staf account officer* dituntut utntuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah, agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka setiap karyawan harus dibekali dasar-dasar pelayanan.[43]
5. **Nunuk Herawati, Murni Sulistyowati** (2019), Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Fasilitas Teknologi di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo. Metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, penanganan complain dan fasilitas teknologi dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo, variabel kualitas pelayanan, penanganan complain, fasilitas teknologi dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, penanganan complain, fasilitas teknologi dan kepuasan

---

[42] Ana Nurjanah, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Covid-19 di Kota Banjarbaru*, Skripsi Strata Satu Universitas Islam Negeri Antasari, Banjarmasin, Tidak Diterbitkan, 2021, h, 6

[43] Nopiyanih, Upaya Optimalisasi Pelayanan Prima *Staf Account Officer* Pada PT. BPR Dana Mandiri Bogor, *Jurnal Proceding*, Volume 1, No 1, Tahun 2021, h, 143

nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo. Hasil uji R^2 menunjukkan nilai total R^2 sebesar 0.8872% atau 88.72% artinya variabel kualitas pelayanan, penanganan complain, fasilitas teknologi dan kepuasan nasabah mampu menjelaskan variabel loyalitas nasabah sebesar 88.72% sisanya 11.28% dijelaskan oleh variabel lain diluar model seperti: ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan transaksi. Hasil uji dengan analisa jalur menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak dapat dijadikan sebagai variabel intervening pada hubungan kualitas pelayanan, penanganan complain, fasilitas teknologi terhadap loyalitas nasabah terhadap loyalitas pelanggan.[44]

6. **Zulfadli Hamzah** (2021), Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual dan Importance Perfomance Analisys (IPA). Metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan SERQUAL dan *Importance Perfomance Analisys* (IPA). Hasil penelitian ini menentukan beberapa temuan atribut layanan yang harus dipertahankan bagi kinerjanya oleh BMT di Kota Pekanbaru adalah BMT memiliki lokasi yang strategis dan terjangkau, karyawan BMT senantiasa ramah dan santun dalam melayani nasabah, karyawan BMT cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan nasabah seputar produk BMT, karyawan BMT

[44] Nunuk Herawati, Murni Sulistyowati, Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Fasilitas Teknologi di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo, *Excellent Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, Volume 6, No 2, Tahun 2019, h, 99

cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan yang dialami oleh nasabah, karyawan BMT senantiasa mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat. Karyawan BMT senantiasa tepat dalam bertindak dan sangat minim melakukan kesalahan dan karyawan BMT mampu memberikan informasiyang tepat kepada nasabah seputar produk BMT. Waktu yang dibutuhkan dalam menangani masalah nasabah selalu cepat dan masalah terselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan, karyawan BMT mampu melayani nasabah tepat waktu sehingga mempersingkat waktu antri nasabah dalam menunggu layanan, karyawan BMT memiliki kemampuan komunikasi yang sangat bagus dan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan BMT sangat baik.[45]

[45] Zulfadli Hamzah, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual dan Importance Perfomance Analisis (IPA), *Jurnal Tabaru' Islamic Banking and Finance,* Volume 4, No2, Tahun 2021, h, 573

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian jenis kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif menekankan pada makna, penalaran, defenisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari.[46]

Pendekatan kualitatif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian. Dengan kata lain, pendekatan kualitatif (*qualitative approach)* adalah suatu mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriftif kata atau kalimat yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. Karena itu menurut Prof. Burhan Bungin, pendekatan kualitatif adalah proses kerja penelitian yang sasarannya terbatas, namun kedalaman datanya tak terbatas. Semakin dalam dan berkualitas data ang diperoleh atau dikumpulkan maka semakin berkualitas hasil penelitian.

Sementara menurut Moleong pendekatan kualitatif adalah mekanisme kerja penelitian yang berasumsi bahwa *subject matter* suatu ilmu sosial adalah amat

[46] Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), h, 6

berbeda dengan *subject matter* dari ilmu fisik/alamiah dan mempersyaratkan tujuan yang berbeda untuk *inkuiri* dan seperangkat metode penyelidikan yang berbeda pula. Cara kerjanya bersifat induktif, yang berisi nilai-nilai subjektif dengan logika induktif dan berbagai ciri kerja lainnya pada penelitian kualitatif.

Jelasnya, pendekatan kualitatif adalah mekanisme kerja penelitian yang berpedoman penilaian *subjektif nonstatistik* atau *nonmatematis*, dimana ukuran nilai yang digunakan dalam penelitian ini bukanlah angka-angka atau skor, melainkan kategorisasi nilai atau kualitasnya. Secara hasil, pendekatan kualitatif memberikan panduan yang sangat spesifik dan rinci terhadap hasil penelitian, ia bersifat *subjektid* dan *transferability.* Karenanya tidak mungkin adanya generalisasi dalam penelitian kualitatif.[47]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berlangsung di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat karena peneliti pernah melakukan kegiatan magang di PT. BPRS Mentari PasamanSaiyo Pasaman Barat dalam waktu kurang lebih selama satu bulan sehingga peneliti menganggap bahwa dalam kegiatan pengambilan data terkait yang ingin peneliti teliti dapat diproses dengan mudah dan cepat, sehingga mempermudah bagi peneliti untuk pengambilan data yang tersedia di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dan waktu penelitian ini mulai dari peneliti magang sampai proposal ini di *munaqasyahkan.*

[47] Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif,* (Bandung: Alfabeta, 2015), h, 52-54

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

   Dalam penelitian data primer berisi berupa informasi yang diperoleh melalui wawancara mengenai strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

2. Data Sekunder

   Dalam penelitian data sekunder merupakan laporan-laporan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti, data sekunder juga berbentuk informasi atau publikasi yang dikeluarkan diberbagai instansi, majalah, jurnal dan lembaga lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis, atau data yang sudah diproses oleh pihak bank atau pihak tertentu sehingga data tersebut sudah tersedia saat kita melakukan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah salah satu langakah yang harus dilalui oleh seorang peneliti dalam sebuah penelitian. Pada hakikatnya penelitian ini merupakan proses pengumpulan data sebenarnya secara objektif.

Untuk memperoleh data penelitian, peneliti dapat menggunkan berbagai teknik yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

   Wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil

bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang yang diangkat dalam penelitian. Atau merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. Dalam wawancara ini yang peneliti wawancarai adalah Kabag Umum dan Operasional, AO dan beberapa nasabah pembiayaan maupun nasabah tabungan di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya.[48]

E. Teknik Analisis Data

Menurut Mudjiarahardjo analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda dan mengkategorikannya, sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk

[48] V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2019), h, 31-33

akhirnya bisa dipahami dengan mudah. Setelah data terkumpul selanjutnya dianalisis. [49]

Menurut Miles dan Faisal analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

   Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil akhir mengikhtiarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.

2. Penyajian Data

   Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

3. Penyimpulan dan Verifikasi

   Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis

[49] V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*… h, 34

akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat dan pengecekan anggota.

4. Kesimpulan Akhir

   Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Monografi PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

Pada tanggal 17-19 Mei tahun 1993 Pimpinan Pusat Majelis Ekonomi Muhammadiyah (PP-MEK) mengadakan Rapat Kerja Nasional (RAKERNAS) yang diikuti oleh Majelis Ekonomi Muhammadiyah (MEK) se-Indonesia. Pada waktu itu MEK Kabupaten Pasaman diwakili oleh Alm. Bapak Chandra Mesar (Ketua MEK), Bapak Fachri (Sekretaris MEK) dan Bapak Ramli Lubis (Bendahara MEK) dimana salah satu keputusan RAKERNAS saat itu adalah perlunya mendirikan BPR Syariah minimal satu buah disetiap Kabupaten/Daerah Muhammadiyah sebagai pondasi pembangunan ekonomi warga Muhammadiyah.[50]

Keputusan RAKERNAS tersebut kemudian disampaikan kepada Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) Kabupaten Pasaman yang saat itu di ketuai oleh Bapak Thamrin K Nasir, kemudian pada tanggal 9 Juni 1993 bertempat di Mesjid Taqwa Ujung Gading, PDM Kabupaten Pasaman mengadakan rapat pleno. Pembahasan tentang rencana pendirian BPR Syariah di Kabupaten Pasaman Barat, pada rapat pleno tersebut menimbulkan perbedaan pendapat, namun pada akhirnya pleno PDM memutuskan untuk

[50] Dokumen PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, 28 Maret 2022

mendorong pendirian BPR Syariah oleh warga Muhammadiyah di Kapubaten Pasaman.[51]

Berkat dukungan dari keputusan pleno PDM dan juga semngat serta keyakinan terhadap kemampuan warga Muhammadiyah untuk mendirikan BPR Syariah. Pada akhirnya MEK Kabupaten Pasaman membentuk panitia pendirian PT. BPR Syariah yang diketuai oleh Alm. Bapak Chandra Mesar. Berikut daftar susunan pendiri PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo:

Tabel 4. 1
Daftar Susunan Pendiri PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo

No	Nama	Keterangan
1	Chandra Mesra, SE	Ketua Panitia
2	Mizlan	Sekretaris Panitia
3	Syafrizal Mandayu, SH	Bendahara Panitia
4	Fachri	Anggota Panitia
5	Thamrin K Nasir	Anggota Panitia
6	Abdul Mukhti Sihaloho	Anggota Panitia
7	Adri	Anggota Panitia
8	Dalmi Yasri	Anggota Panitia
9	Yubhar	Anggota Panitia
10	Muhammad Taswin	Anggota Panitia
11	Yusri	Anggota Panitia
12	Ramli Lubis	Anggota Panitia
13	Mukhlis A	Anggota Panitia
14	H.Rahimi Sutan	Anggota Panitia
15	Drs. Dasman Lanin, M.Pd	Anggota Panitia
16	Mukhar Khari Mukmin	Anggota Pantia
17	H.Rajilis Hamzah	Anggota Panitia

Sejak itu dimulailah registrasi calon pemegang saham oleh Panitia pendiri dikalangan warga Muhammadiyah, kemudian pada tanggal 25 Juni 1993 H,

[51] Dokumen PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, 28 Maret 2022

Taufik Martha (Bupati Kabupaten Pasaman pada saat itu) ikut memberikan dukungan atas rencana pendirian BPR Syariah dengan mengeluarkan surat resmi Bupati Pasaman tertanggal 26 Juni 1993 untuk mendirikan BPR Syariah di Simpang Tiga Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat.

Pada tanggal 5-7 Juli 1993 PDM Kabupaten Pasaman atas dukungan dana dari BMT Sukabakti Pdang Tujuh, mengrim Alm.Bapak Candra Mesar untuk mengikuti Pelatihan Manajemen BPR Syariah yang diadakan oleh Lembaga Konsultan Keuangan Muhammadiyah PT. Mentaribina Artharaya digedung Perum Peruri Jakarta.

Bersamaan dengan para panitia pendiri mengumpulkan saham sebagai modal awal pendirian BPR Syariah, mereka juga mempersiapkan dokumen persyaratan untuk memperoleh izin pendirian dan sekaligus mencari seorang calon Direksi. Dimana pada saat itu persyaratan menjadi calon direksi adalah orang yang sudah berpengalaman bekerja di Bank minimal 1 (satu) tahun.[52]

Direktur pertama BPRS Mentari Pasaman Saiyo adalah Bapak Junaidy Bachtiar (Mantan karyawan BRI Cabang Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman), izin prinsip dikeluarkan oleh Departemen Keuangan RI pada tanggal 30 Juli 1994 yang sebelumnya direkomendasikan oleh MUI tanggal 20 Juli 1994 dan akta pendirian oleh notaris Azhar Aulia, SH di Jakarta tanggal 29 Juli 1994, kemudian pada tanggal 12 Oktober tahun 1994 keluarlah pengesahan badan

[52] Dokumen PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, 28 Maret 2022

hukum dari Departemen Kehakiman RI yang sebelumnya dilengkapi dengan Izin Tempat Usaha dari Bupati Pasaman tanggal 15 Agustus 1994.

Pelatihan calon karyawan tahap I (pertama) dilaksanakan pada bulan November 1995 dan calon karyawan tahap II (kedua) dilaksanakan pada tanggal 4-17 Mei 1996 yang diadakan oleh PT. Mentari Bina Artharaya di Jakarta.

Pada tanggal 6 Mei 1996 keluarlah Izin Usaha dari Departemen Keuangan RI (Republik Inddoonesia), kemudian pada hari Sabtu tanggal 27 Juli 1996 diresmikan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo sebag Bank Islam pertama di Sumatera Barat oleh Bupati H. Taufik Martha.[53]

2. Visi dan Misi PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

a. Visi

Terwujudnya BPRS Mentari Pasaman Saiyo sebagai mitra terbaik dalam membangun ekonomi umat secara syari'ah.

b. Misi

1) Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan nasabah dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara syariat Islam.
2) Mengembangkan Sumber Daya Insani profesional
3) Melaksanakan manajemen yang sesuai syariah, amanah dan fathanah.
4) Menerapkan *Good Corparate* (tata kelola perusahaan yang baik).
5) Menerapkan *Beyon Banking.*

[53] Dokumen PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, 28 Maret 2022

3. Motto dan Tujuan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

a. Motto

"*Selamat Dunia Akhirat"*

b. Tujuan

Menjadikan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo yang mampu memberikan pelayanan terbaik untuk semua segmen nasabah, melalui pembangunan bisnis:

1) Pengembangan pembiayaan usaha nasabah.
2) Pengembangan jual beli barang modal maupun barang konsumsi.
3) Pengembangan usaha sewa menyewa (ijarah, rahn dan lain sebagainya).
4) Pengembangan penghimpunan dana masyarakat.
5) Menghimpun dan mengelola dana zakat, infaq dan sedekah serta wakaf maupun hibah (ZISWAH).

4. Profil PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat merupakan Bank Islam pertama di Sumatera Barat yang resmi beroperasi sejak tanggal 27 Juli 1996.

Pada awalnya PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo didirikan tanggal 29 Juli 1994 berdasarkan akta notaris Azhar Aulia, SH.

a. Rekomendasi Dewan Pengawas Syariah Nasional/MUI tanggal 20 Juli 1994 No. U-418/MUI/VII/1994.
b. Izin Prinsip dari Departemen Keuangan Republik Indonesia tanggal 30 Juli 1994 No.S-1132/Mk.17/1994.

c. Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dari Bupati Kabupaten Pasaman tanggal 15 Agustus 1994 No. 20/SITU/BUK-PAS/ 1994. (Sekarang telah diubah) dengan nama Surat Izin Gangguan No. 503/ 598/IG / DPMP2TSP/ 2017.Pr/Pp- 1 berlaku dari 18 September 2017 sampai 18 September 2022 dan Surat Tanda Daftar Perusahaan No. TDP.03.17.1.64.00592 berlaku sampai tanggal 22 September 2022.

d. Izin Usaha Operasional dari Menteri Keuangan RI No. KEP-168/KM.17/1996 tanggal 16 Mei 1996.

Perusahaan Anggaran Dasar terkait dengan akta tanggal 15 Maret 2018 No. 05, berdasarkan surat tertanggal 10 April 2018 Nomor AHUAH.01.03-0140967 perihal penerimaan pemberitahuan perubahan anggaran dasar.[54]

5. Produk-Produk dan Jasa PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

a. Produk Penghimpun Dana

1. Tabungan

a) *Mudharabah*

Secara umum pengertian tabungan dengan akad mudharabah atau *(Mudharabah al- Muthlaqah)* yaitu tabungan yang diperlukan sebagai investasi nasabah untuk dimanfaatkan secara produktif untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat. Dengan ketentuan penyimpan mendapatkan bagi hasil atas penyimpanan dananya sesuai nisbah/proporsi

[54] Dokumen PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, 28 Maret 2022

bagi hasil yang disepakati pada saat pembukaan rekening tabungan. Adapun yang termasuk kedalam tabungan mudharabah ini yaitu, tabungan tampan (tabungan ampuh membangun masa depan).[55]

b) Wadi'ah

Secara umum tabungan dengan akad wadi'ah atau (*Wadi'ah Yad dhamanah)* yaitu tabungan nasabah pada PT. BPRS-MPS dengan akad wadi'ah/titipan, namun dengan seiizin nasabah dapat digunakan untuk kegiatan operasional PT. BPRS-MPS dengan ketentuan penyimpan tidak mendapat bagi hasil atas penyimpanan dananya tetapi bisa dikompensasi dengan imbalan bonus yang besar bonusnya ditentukan sesuai dengan kebijakan dan kemampuan PT. BPRS-MPS.

Macam-macam tabungan wadi'ah yaitu:

1) Tahajumrah

Tahajumrah adalah tabungan haji dan umrah, tabungan ini dikhusukan bagi orang yang ingin naik haji dan umrah, maka bisa menabung setiap hari dan waktu pengambilan pada waktu akan pergi naik haji.

2) Simpel

Simpel adalah simpanan pelajar, tabungan ini dikhususkan untuk pelajar baik dari tingkat SD sampai dengan tingkat SMA/SLTA. Cara kerja tabungan ini adalah dikumpul oleh guru yang bersangkutan dengan kelas

[55] Dokumen PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, 28 Maret 2022

masing-masing, kemudian karyawan dari PT. BPRS-MPS menjemput sekali atau dua kali dalam seminggu.

3) Tawakkal

Tabungan wadi'ah penangkal likuditas adalah semacam giro yang bisa diambil setiap hari dan bisa diambil sekali, dua kali atau tiga kali sehari bagi yang ingin menabung bisa diantar dan juga bisa dijemput tetapi dalam bagi hasil tabungan ini sangat rendah.

4) Taqwim

Taqwim/tabungan qurban warga beriman adalah tabungan khusus bagi orang yang ingin berkurban pada hari raya Idul Adha dan tabungan ini bisa disetor sehari dan pengambilannya pada waktu hari raya Idul Adha.

b. Produk Deposito

Produk Deposito merupakan simpanan berjangka dengan akad mudharabah (bagi hasil) yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati bersama.

1) Deposimpas (Deposito Mentari Pasaman Saiyo)

Simpanan dalam bentuk investasi berjangka dengan bagi hasil yang kometatif dan beragam keunggulan.

Macam-macam Deposimpas secara umum yaitu:

a) Deposito 3 bulan

Setoran minimal Rp.1.000.000 (satu juta rupiah) mendapatkan nisbah 40: 60 setoran dengan 7.2% pertahun.

b) Deposito 6 bulan

Setoran minimal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) mendapatkan nisbah 45:55 setara dengan 7.8% pertahun.

c) Deposito 12 bulan

Setoran minimal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) mendapatkan nisbah 50:50 setara dengan 8% pertahun.

c. Produk Pembiayaan

Pembiayaan ddimana pihak Bank menyediakan dana bagi masyarakat yang ingin mengajjukan pinjaman pada PT. BPRS-MPS dapat mengeluarkan pembiayaan dalam bentuk:

1) Murabahah

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada mitra untuk pembelian suatu barang-barang dengan kewajiban mengembalikan ditambah margin (keuntungan) sesuai kesepakatan di awal akad.

2) Mudharabah

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada mitra untuk kebutuhan modal pada suatu usaha dengan jangka waktu sesuai kesepakatan. Hasil usaha bersih dibagi antara bank sebagai penyadang dana (*shahibul mal)* dengan pengelola usaha (*mudharib*) sesuai dengan kesepakatan masing-masing pihak sesuai kesepakatan awal akad.

3) Musyarakah

Merupakan pembiayaan yang diberikan melalui kerja sama usaha antara bank dengan mitra dimana modal usaha berasal dari kedua belah pihak sehingga keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama-sama sesuai dengan porsi modal yang disepakati didalam akad atau al- musyarakah atau syirkah yaitu perjanjian usaha antara 2 atau beberapa pemilik modal dimana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta mewakili atau menggugurkan haknya dalam manajemen proyek, keuntungan dari hasil usaha bersama ini dapat dibagikan baik menurut proporsi penyertaan modal masing-masing maupun sesuai dengan kesepakatan bersama.

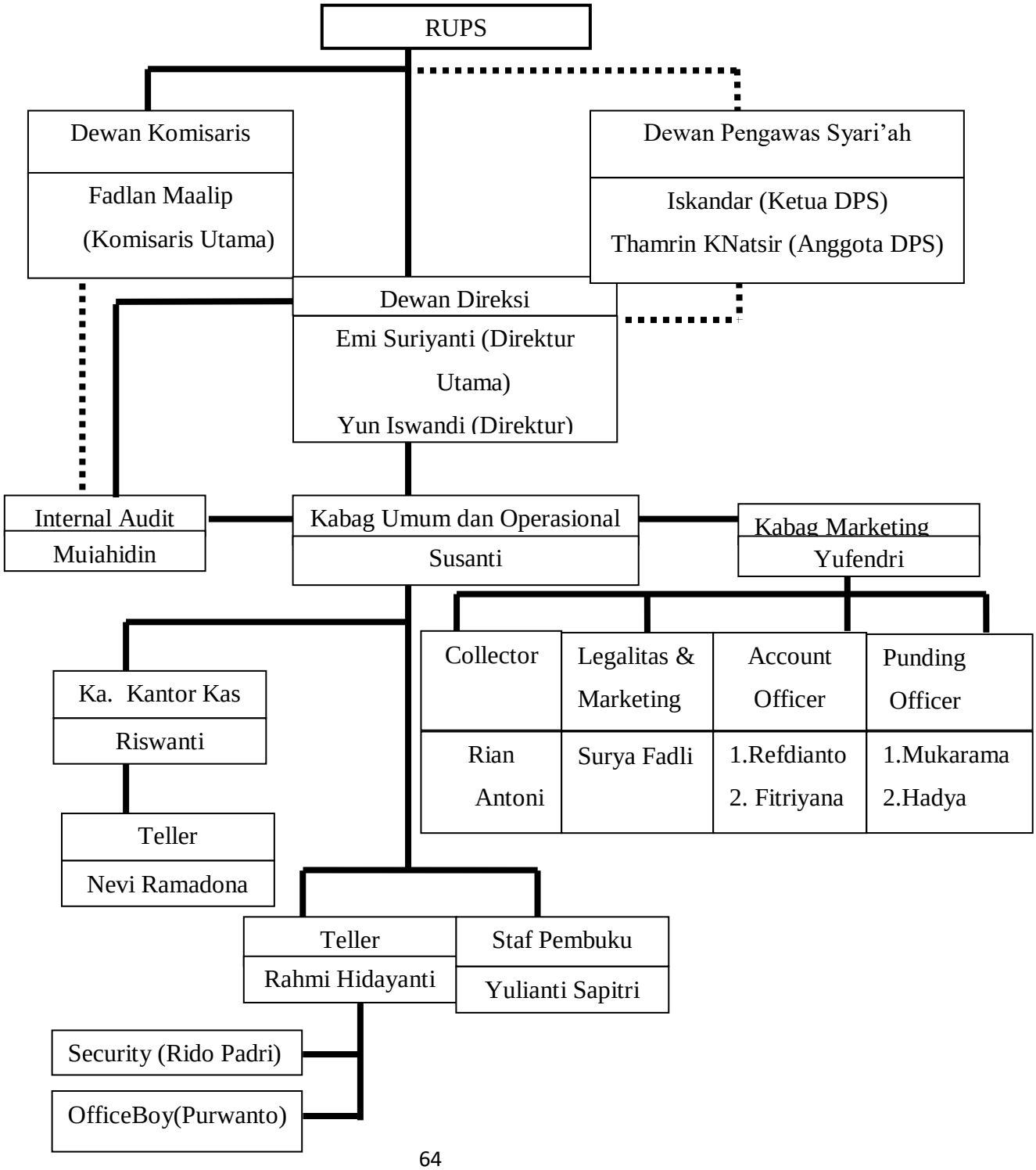
4) Multijasa

Adalah pembiayaan yang digunakan oleh nasabah dalam rangka memperoleh jasa atau manfaat dengan kewajiban mengembalikannya ditambah ujrah (*fee)* sesuai kesepakatan awal akad.[56]

[56] Dokumen PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, 28 Maret 2022

6. Struktur Organisasi PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo



Keterangan:

a. Direksi

Deskripsi tugas dan tanggung jawab:

1) Salah satu tugas direksi wajib memperhatikan keseimbangan kepentingan seluruh pihak yang berkepentingan dengan aktifitas perseroan dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab menjalankan tugas pengurusan perseroan.
2) Direksi bertugas memberikan wewenang atau kuasa untuk menjalankan tugas bagi bawahan. Mewakili perseroan baik diluar pengadilan (perjanjian, kesepakatan) maupun didalam pengadilan.
3) Direksi dalam memimpin dan mengurus perseroan semata-mata hanya untuk kepentingan dan tujuan perseroan dan senantiasa berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas perseroan.
4) Direksi wajib tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku AD dan keputusan RUPS dan memastikan seluruh aktifitas perundangan yang berlaku ADIL keputusan serta peraturan yang ditetapkan oleh perseroan.

b. Dewan Komisaris

Deskripsi tugas dan tanggung jawab:

1) Salah satu tugas dewan kkomisaris yaitu memberikan pengarahan dan nasehat kepada Direksi dan menjalankan tugasnya.

2) Melakukan pengawasan atas kebijakan direksi dalam menjalankan perusahaan.
3) Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Anggaran dasar perusahaan dan keputusan-keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
4) Mengevaluasi rencana kerja dan anggaran perusahaan serta mengikuti perkembangan perusahaan dan apabila terdapat gejala yang menunjukkan perusahaan dalam masalah, dewan komisaris akan segera meminta direksi untuk mengumumkannya kepada para pemegang saham dan memberikan rekomendasi untuk langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
5) Memberikan saran dan pendapat kepada RUPS mengenai tujuan strategi perusahaan, rencana pengembangan usaha, anggaran tahunan, laporan keuangan tahunan, penunjukan laporan akuntan publik sebagai auditor eksternal dan hal-hal penting lainnya.

c. Dewan Pengawas Syariah

Deskripsi tugas dan tanggung jawab:

1) Salah satu tugas DPS yaitu memberikan pedoman atau garis-garis besar syariah untuk menghimpun maupun untuk penyaluran dana serta kegiatan yang berkaitan dengan syariah.
2) Untuk mengadakan perbaikan apabila satu produk telah/sedang dijalankan dinilai bertentangan dengan syariah.

3) Untuk bertanggung jawab atas pengawasan terhadap operasional bank agar sesuai dengan prinsip Islam.

d. Internal Audit

Deskripsi tugas dan tanggung jawab:

1) Untuk mencari informasi awal terkait bagian yang akan di audit (audite).
2) Untuk melakukan tinjauan dokumen dan persyaratan lain yang berkaitan dengan audit.
3) Untuk mempersiapkan program audit tahunan dan jadwal pelaksanaan audit secara terperinci.
4) Untuk membuat dasar pertanyaan audit (audit checklist).
5) Untuk melaksanakan pemeriksaan sistem secara menyeluruh.
6) Untuk mengumpulkan dan mengalisis bukti audit yang cukup relevan.
7) Untuk melaporkan temuan audit atau maslah yang ditemukan selama audit internal.
8) Untuk memantau tindak lanjut hasil audit internal sampai dinyatakan selesai.

e. Kepala Bagian Marketing

Deskripsi tugas dan tanggung jawab:

1) Salah satu tugas bagian marketing yaitu untuk memperkenalkandan memberikan keunggulan yang ada diperusahaan pada masyarkat.
2) Untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan masyarakat serta untuk jembatan antara perusahaan dengan lingkungan eskternal.

3) Untuk menerapkan dan menyampaikan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan penjualan produk.

f. Kepala Bagian Umum dan Operasional

Deskripsi tugas dan tanggung jawab:

1) Salah satu tugan bagian umum dan operasional yaitu untuk memperhatikan, mengawasi dan mengendalikan operasi bank agar berjalan dengan baik.
2) Untuk menyusun anggaran atau rencana kerja pada bidang operasional.
3) Untuk melaksanakan program kerja sesuai dengan rencana anggaran bank.

B. Straregi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

Kepuasan nasabah merupakan suatu evaluasi dalam sebuah pelayanan, jika kepuasan nasabah tercapai maka nasabah akan setia terhadap bank. Kepuasan nasabah pada sebuah bank ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan keinginan dan kebutuhan nasabah, pelayanan memiliki keterkaitan langsung dengan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Susanti bagian kabag umum dan operasional di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo mengatakan bahwa strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:

1. *Relationship Marketing*

Yaitu strategi yang dilakukan dengan menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah, dimana transaksi yang terjadi antara bank dan nasabah tidak berakhir setelah transaksi selesai. Dalam strategi *Relationship Marketing* ini pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo melakukan hubungan jangka panjang dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin sehingga nasabah akan loyal terhadap bank. Dalam penerapan strategi ini pihak bank memperhatikan beberapa indikator yaitu:

a. Komitmen

Yaitu suatu keinginan yang kuat dari pihak bank terhadap nasabah untuk memberikan sikap atau perilaku yang baik serta berusaha untuk memenuhi janji terhadap nasabah. Dalam pemenuhan komitmen ini salah satu yang dilakukan oleh pihak PT. BPRS yaitu ketika pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo mengadakan janji dengan nasabah akan melakukan survei jam 09.00 WIB dengan nasabah maka pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo harus datang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dengan nasabah agar nasabah merasa tidak dibohongi dan nasabah akan merasakan bahwa pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo memiliki sikap yang baik dalam pemenuhan komitmennya.

b. Kepercayaan

Yaitu suatu keyakinan yang dirasakan nasabah ketika pihak bank berhasil menepati janji. Kepercayaan ini akan muncul dari kemampuan pihak PT.

BPRS Mentari Pasaman Saiyo dalam memenuhi komitmennya, ketika pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo memenuhi janjinya terhadap nasabah seperti melakukan janji akan melakukan survei jam 09.00 WIB dan pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo datang sesuai waktu yang di janjikan maka akan timbul rasa percaya dari nasabah terhadap pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo.

c. Komunikasi

Yaitu kemampuan pihak bank untuk memberikan informasi yang tepat dan akurat serta kemampuan untuk berkomunikasi secara aktif dengan nasabah jika timbul sebuah permasalahan. Dalam komunikasi ini seperti ketika pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo melakukan janji dengan nasabah akan melakukan survei jam 09.00 WIB ternyata pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo mengalami kendala maka pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo harus memberitahu nasabah bahwasanya tidak dapat melakukan survei pada waktu tersebut hal ini dilakukan agar nasabah tidak merasa terjadi miskomunikasi dengan pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo.

d. Penanganan keluhan

Yaitu kemampuan untuk menghindari permasalahan, memberikan dan mendiskusikan solusi secara terbuka ketika terjadi permasalahan. Misalnya ketika pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo melakukan janji dengan nasabah akan melakukan survei jam 09.00 WIB namun pihak PT. BPRS mengalami kendala maka pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo

memberitahukan kepada nasabah tidak dapat melakukan survei pada waktu tersebut, kemudian pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo memberikan solusi kepada nasabah atau memberikan pertimbangan kepada nasabah bagaimana jika surveinya dilakukan besoknya jam 10.00 WIB jika nasabah setuju maka survei akan dilakukan bseok harinya jam 10.00 WIB. [57]

2. Strategi *Superior Costumer Service*

   Yaitu strategi yang dilakukan pihak bank untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Cara yang dilakukan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dengan memberikan pelayanan yang ramah, bersikap akrab dengan nasabah, serta berusaha menanyakan/memberikan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

3. Strategi *Unconditional Guarantess/Extraordinary Guarantess*

   Yaitu strategi yang berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yang akan menjadi penyempurna dari kualitas pelayanan dan kinerja bank. Strategi ini juga meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik. Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat cara yang dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan yaitu dengan cara menanamkan dalam diri karyawan tentang tanggung jawab kerja dan memberikan bonus terhadap karyawan yang memiliki

[57] Wawancara dengan Ibu Susanti Bagian Kabag Umum dan Operasional PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat Pada Tanggal 28 Maret 2022

kinerja yang bagus agar karyawan terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap nasabah.

4. Strategi Penangan Keluhan Yang Efektif

   Yaitu strategi yang dilakukan bank untuk mengubah nasabah yang tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan. Cara yang dilakukan oleh PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo dalam strategi penanganan keluhan ini yaitu melakukan komunikasi ulang dengan nasabah untuk menggali informasi tentang penyebab nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, setelah pihak bank menemukan jawaban dari nasabah maka bank akan mendiskusikan serta memberikan solusi yang sesuai dengan keluhan nasabah tersebut.

Dalam pemberian pelayanan di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat pelayanan nasabah merupakan salah satu yang paling diutamakan demi terciptanya kepuasan nasabah, dimana dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah pihak bank menawarkan/memberikan kemudahan dan tidak membuang waktu nasabah untuk pergi melakukan transaksi langsung ke bank. Pihak bank menawarkan pelayanan dengan menjemput langsung uang nasabah kerumahnya dimana penjemputan ini dilakukan satu kali dalam seminggu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Welly Sulaiman bagian AO di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dalam memberikan pelayanan yang baik pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat sudah memberikan sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang pelayanan seperti tersedianya kursi/tempat duduk yang nyaman untuk di duduki

oleh nasabah, pendingin ruangan yang sejuk, memiliki karyawan yang profesional dan baik, memiliki karyawan yang mampu memahami kebutuhan nasabah serta karyawan yang mampu melayani nasabah yang datang secara cepat dan tepat. [58]

Dalam memantau kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat memantau nasabah dari jumlah nasabah yang melakukan transaksi dengan bank setiap tahunnya, jika nasabah yang melakukan transaksi dengan bank semakin meningkat dan terus melakukan transaksi ulang maka bank beranggapan nasabah telah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selain melakukan wawancara dengan pihak PT. BPRS Mentari Pasaman saiyo peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah. Yang pertama wawancara dengan Bapak Robi, beliau mengatakan dalam menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat membangun komunikasi baik dengan nasabah baik didalam maupun diluar bank, dari segi pelayanan yang diberikan beliau mengatakan pelayanan yang diberikan oleh bank sudah baik serta beliau juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Menatri Pasaman Saiyo Pasaman Barat, ketika berada didalam ruangan nasabah merasa nyaman karena tersedia tempat duduk yang nyaman serta pendingin ruangan yang sejuk. Pelayanan yang diberikan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat selalu

[58] Wawancara dengan Bapak Welly Sulaiman Bagian AO PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat Pada Tangggal 28 Maret 2022

memberikan kepuasan kepada nasabah karena pihak bank memberikan pelayanan dengan menjemput langsung (menjemput bola) uang nasabah yang ingin menabung jika nasabah tidak ada waktu untuk pergi ke bank[59]

Wawancara dengan Ibu Suryani, beliau juga mengatakan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat mengatakan bahwa beliau menyetorkan tabungan hanya dicatat dibuku tugas karyawan bukan dibuku tabungan asli milik nasabah, pada saat beliau mengecek buku tabungannya dilain hari ternyata pada tanggal beliau menabung waktu itu tidak dicatat oleh karyawan. Jadi membuat beliau kurang percaya, tidak nyaman dan merasa was-was untuk kembali menabung, harapan beliau agar karyawan lebih teliti dalam mencatat agar tidak ada kekeliruan lagi dan lebih hati-hati dalam mengemban tugas yang dijalankan[60]

Wawancara dengan Ibuk Erlina, beliau mengatakan cara PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat membangun hubungan baik dengan nasabah yaitu dengan cara menawarkan produk yang lebih baik, serta membangun kepercayaan nasabah, selanjutnya cara pihak bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah yaitu dengan cara menanyakan secara langsung kepada nasabah apa yang dia dibutuhkan sehingga dengan nasabah mengatakan keinginannya tersebut, maka karyawan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat akan mengarahkan nasabahnya sesuai dengan keinginannya, beliau mengatakan bahwa ia merasa puas

[59] Wawancara dengan Bapak Robi, Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, Pada Tanggal 28 Maret 2022

[60] Wawancara dengan Ibu Suryani Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, Pada Tanggal 28 Maret 2022

dengan pelayanan yang diberikan pihak bank. Dari segi sarana dan prasarana beliau merasa nyaman dengan kursi atau suhu ruangan yang ada di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapannya.[61] Selanjutnya wawancara dengan Ibu Yusmarni beliau mengatakan hal yang sama PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan pihak bank juga mampu memberikan informasi serta pelayanan dengan cepat dan tanggap serta PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat sudah menyediakan layanan *sms-banking,* ia juga mengatakan sarana dan prasarana yang tersedia di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat juga memberikan kenyamanan bagi nasabahnya.[62]

Wawancara dengan Ibuk Masrani, beliau mengatakan pelayanan yang diberikan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat sudah bagus apalagi sekarang PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat sudah menyediakan pelayanan dengan *sms*-b*anking* yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah, namun beliau tidak puas karena di bank belum tersedia mesin ATM untuk memudahkan dalam bertransaksi sehingga beliau harus pergi dan menunggu antrian ketika ingin melakukan transaksi.[63]

---

[61] Wawancara dengan Ibuk Erlina, Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, Pada Tanggal, 28 Maret 2022

[62] Wawancara dengan Ibuk Yusmarni, Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, Pada Tanggal 28 Maret 2022

[63] Wawancara dengan Ibu Masrani, Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat, Pada Tanggal 28 Maret 2022

Berdasarkan hasil wawancara diatas strategi yang dilakukan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dalam meningkatkan pelayanan nasabah yaitu dengan strategi *relationship marketing*, strategi *superior costumer service*, strategi *unconditional guarntes/extraordinary*, strategi penangan keluhan yang efektif. Selain itu cara yang dilakukan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dalam memuaskan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang yaitu:

a. Bukti fisik *(Tangible)*

   PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat menyedian fasilitas gedung yang bagus, perlengkapan serta peralatan yang digunakan sudah mengikuti perkembangan zaman modern, karyawan berpakaian seragam sesuai dengan yang diberikan bank. Dimana sarana yang dimilki oleh PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo telah tersedia dengan baik misalnya dari tempat duduk PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo menyediakan kursi yang nyaman untuk dididuduki oleh nasabah, suhu ruangan yang sejuk, komputer, peralatan ATK yang dimiliki oleh PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo sudah dapat menunjang pekerjaan serta pelayanan terhadap nasabah, pihak PT, BPRS Mentari Pasaman Saiyo juga menyediakan brosur dari produk-produk yang dimiliki oleh PT. BPSR Mentari Pasaman Saiyo. Kemudian dari segi prasarana PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo memilki kantor pusat di JL. M. Natsir, Lingkuang Aua Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat dan memiliki kantor cabang di Kuamang, Ujung Gading Jl. Flores Kabupaten Pasaman Barat.

b. Kehandalan *(Reability)*

PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan, karyawan harus siap siaga untuk melayani nasabah dan karyawan harus berada dimeja kerja 5 menit sebelum bank dibuka untuk umum, serta karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar nasabah tidak menunggu lama.

c. Daya tanggap (*Responsive)*

Seorang karyawan harus cepat dan tanggap dalam melayani nasabah, selalu bersedia untuk membantu nasabah jika mengalami permasalahan serta memberikan informasi/solusi kepada nasabah secara tepat dan jelas.

d. Jaminan (*Assurance)*

Karyawan harus memiliki pengetahuan yang baik mengenai perusahaan baik itu produk, pelayanan yang ditawarkan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari nasabah.

e. Empati (*Empathy)*

Karyawan harus memberikan perhatian kepada nasabah dengan selalu menawarkan bantuan kepada setiap nasabah yang datang, dan berupaya untuk memahami keinginan nasabah.

Dalam memberikan pelayanan terfapat prinsip-prinsip pelayanan antara lain:

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Prinsip kesederhanaan dalam pelayanan pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo telah diterapkan yaitu ketika ingin melakukan pembukaan rekening atau mengajukan pembiayaan dan transfer prosedurnya tidak rumit, sederhana dan mudah dipahami oleh nasabah.

b) Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Prinsip keamanan yang diterapkan dalam pelayanan yang ada di PT.BPRS Mentari Pasaman Saiyo seperti pelayanan menjemput langsung uang nasabah ke rumahnya yang memberikan kepastian keamanan missal saat nasabah ingin menabung dengan jumlah besar tetapi tidak berani mengantarkan uangnya ke bank maka pihak bank akan menjemput kerumah utnuk meminnimalisir kejahatan diperjalanan. Kemudian pelayanan berupa produk sudah dipastikan aman oleh pihak bank karna sudah dikelola dengan prinsip syariah dan dananya dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. Prinsip kepastian waktu dalam pemberian pelayanan kepada nasabah adalah prooses dan prosedur setiap transaksi yang di lakukan PT. BPRS Mentari

Pasaman Saiyo selalu tepat waktu dan berusaha untuk tidak memperlambat proses apapun. Contohnya jika nasabah mengajukkan pembiayan maka dalam sehari jika nasabah tersebut sudah memenuhi segala persyaratan maka tidak lama nasabah dapat melakukan pencairan.

d) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lain yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Dalam prinsip ini bank mempunya sarana dan prasarana kerja bagi karyawan dengan optimal dalam memberikan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja ini meliputi adanya komputer, mesin penghitung uang, peralatan kerja lain dan sistem yang mendukung proses kerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

e) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh nasabah dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Kemudahan akses yang ditawarkan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo yaitu tempat yang strategis berada di pinggir jalan utama Jl. M. Natsir simpang KKN yang memudahkan akses untuk nasabah.

f) Kenyamanan

Prinsip kenyaman ini dapat berupa lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakannya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti

parkiran, toilet dan lain-lain. Dalam penerapan prinsip kenyamanan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo telah menyediakan sarana ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi dengan pendingin ruangan, kemudian dilengkapi dengan fasilitas seperti area parker yang cukup. Dengan adanya fasilitas ini nasabah yang datang ke kantor merasa nyaman ketika berada di bank.

Selanjutnya selain memberikan pelayanan didalam kantor pihak PT.BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat juga menawarkan pelayanan dengan menjemput uang nasabah yang ingin menabung sehingga nasabah tetap bisa menabung walaupun mereka tidak memiliki waktu untuk pergi menyetor langsung ke bank, pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah, dengan adanya pelayanan seperti pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat berharap akan meningkatkan kepuasan kepada nasabah. Dalam peningkatan kepuasan nasabah ada beberapa faktor yang harus diperhatikan yaitu sebaga berikut:

a. Kualitas Produk

   Nasabah akan merasa puas apabila evaluasi dan persepsi mereka menunjukkan bahwa produk bank syariah sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah. Dalam hal ini PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat menawarkan produk-produk yang bervariasi sehinngga nasabah bisa memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya. Pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat juga memberikan bonus atau bagi hasil sesuai dengan jenis produknya.

b. Kualitas Pelayanan

Nasabah akan merasa puas apabila mereka mendpatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan dan harapannya dari bank syariah. Dalam hal ini PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat memberikan pelayanan sebaik-sebaiknya dan terus meningktkan pelayanannya agar nasabah merasa puas dengan pelayanan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

c. Biaya

Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Dalam hal ini PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat menetapkan biaya yang murah yaitu biaya administrasi produk tabungan simpel, untuk minimum pembukaan rekening baru hanya membayar sebesar Rp. 1000,-.

Dalam strategi meningkatkan kepuasan nasabah ini peneliti menyipulkan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah karena PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan dengan keinginan dan harapan nasabah serta pihak bank juga sudah menyediakan layanan *sms-banking* kepada nasabah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Namun dari sisi lain karyawan belum mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah karena masih adanya keluhan dari nasabah terhadap pelayanan yang diberikan karyawan yaitu kurang teliti

dalam pencatatan dan ceroboh pada saat melakukan pelayanan menjemput langsung uang nasabah (jemput bola) sehingga membuat nasabah jadi tidak percaya dan was-was. Namun demikian PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat terus memperbaikinya agar dapat memberikan pelayanan terbaik dan dapat meyakinkan kembali nasabahnya kembali.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh kesimpulan bahwa strategi yang dilakukan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat sudah sesuai dengan keinginan nasabah. PT. BPRS Mentari juga sudah menyediakan sarana dan prasaran yang memberikan kenyaman kepada nasabahnya, memiliki karyawan yang ramah serta pihak BPRS juga terus berusaha memahami keinginan nasabahnya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat yaitu dengan menjemput langsung (menjemput bola) uang nasabah yang ingin menabung kebank tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan kepada nasabah yang tidak memiliki waktu untuk melakukan transaksi langsung ke bank, serta PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat juga sudah menyediakan layanan *sms-banking* untuk mempermudah nasabah. Dari sisi lain karyawan belum mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah karena masih adanya keluhan dari nasabah terhadap pelayanan yang diberikan karyawan yaitu kurang teliti dalam pencatatan dan ceroboh pada saat melakukan pelayanan menjemput langsung uang nasabah (jemput bola) sehingga membuat nasabah jadi tidak percaya dan was-was terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat terus menigkatkan pelayanannya walaupun nasabah sudah puas dengan pelayanan yang telah ada, karena dengan tercapainya kepuasan nasabah yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan nasabahnya nasabah akan selalu setia untuk menggunkan pelayanan atau produk-produk di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.
2. Kepada nasabah agar selalu memberikan masukan kepada pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo jika nasabah merasakan ada kekurangan dari pelayanan yang diberikan. hal ini bertujuan agar pihak PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

Adya Barata, Atep. 2017. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Kompitundo Kelompok Gramedia.

Al Arif, M. Nur Rianto. 2017. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Alquran *Al-Baqarah dan Terjemahan ayat*. 275

Alquran *Al-Imran dan Terjemahan ayat 159*

Arafat, Wilson. 2006. *Manajemen Perbankan Indonesia Teori dan Praktek Implementasi.* Jakarta: Pustaka LP3ES.

Atmaddjati, Arista. 2012. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Depdikbud. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

Fachmi, Muhammad, Putra Setiawan, Ikrar. 2020. *Strategi Meingkatkan Kepuasan Nasabah.* Malang: CV. Pustaka Learning Center.

Firmansyah, Farid dan Haryanto, Rudy.2019. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Duta Media Publishing.

Haryanto, Rudy. 2017. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah.* Bangkes : Duta Media Publishing.

Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.

Jasfar, Farid. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Karim, Kurniati. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan.* Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.

Kasmir. 2014. *Manajemen Pemasaran Bank.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mujahidin, Akhmad. 2016. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Myhtiyatul Khasanah, Yeni dkk. 2020. *Etika Bisnis Dalam Persfektif Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Erhaka Utama.

Rahayu. 2018. *Metode Kartesius Penelitian pada Layanan Jasa Bank*. Jakarta: Program Pascasarjana.

Rukin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Sahabuddin, Romansyah. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Pustaka Taman Ilmu.

Sarkonah. 2012. *Mengenal dan Memahami Etika Serta Pelayanan Nasabah.* Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan.

Sujarweni, V. Wiratna. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.

Sulistyawati , Ni Made Arie dan Seminari, Ni Ketut. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*.4 (8).

Sundari, Eva. 2021. *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam.* Indramayu: CV. Adanu Abimata.

Syahrul Mubarrok, Ujang. 2018. *Penerapan SWOT Balance Scorecard Pada Perencanaan Strategi Bisnis.* Surabaya: CV. Jakad Publishing.

Wulandari, Ririn dan Aulawi Rusmahafi, Fikri. 2018. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka.

Wawancara dengan Bapak Robi Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

Wawancara dengan Bapak Welly Sulaiman Bagian AO PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

Wawancara dengan Ibu Masrani. Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

Wawancara dengan Ibu Suryani Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

Wawancara dengan Ibu Susanti Bagian Kabag Umum dan Operasional PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

Wawancara dengan Ibuk Erlina Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

Wawancara dengan Ibuk Yusmarni Nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-0774/In.26.3/TL.00/03/2022 08 Maret 2022
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. : Pimpinan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo
Jl. M. Natsir Simpang Empat Kab. Pasaman Barat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama	: **Eliza Fitri**
NIM	: 3318159
Semester	: VIII (delapan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah S1
Judul Skripsi	: ***"Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat"***
Lokasi Penelitian	: PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Jl. M. Natsir Simpang Empat Kab. Pasaman Barat
Waktu	: 21 Maret s.d 21 April 2022

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Iz Izmuddin, MA
NIP. 19750303200112100 7

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARI'AH
MENTARI PASAMAN SAIYO
Jl. M. Natsir SimpangEmpat, Kabupaten Pasaman Barat, Sumatera Barat
Telp Fax.(0753) 466218 / 65183 KodePos 26366
Email : bprs_mps@ymail.com
iB Perbankan Syariah

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 05/097 /DIR/BMPS/032.22 Simpang Empat, 15 Sya,ban 1443 H
Lamp : - 21 Maret 2022 M
Perihal : **Persetujuan Izin Penelitian**

KepadaYth.
Dekan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi
di
Jl. Raya Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam

Assalamu'alaikumWr. Wb
Menunjuk surat Nomor. B-0774/In.26.3/TL.00/03/2022 tanggal 08 Maret 2022 perihal *Mohon Izin Penelitian* untuk penyusunan skripsi, kepada saudara/i:

Nama : Eliza Fitri
NIM : 3318159
Judul Skripsi : Strategi meningkatkan kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo

Waktu : 21 Maret s.d 21 April 2022

Bersama ini kami sampaikan bahwa kami dapat Menyetujui atas rencana penelitian dimaksud.

Demikian disampaikan agar dipergunakan seperlunya.

Wassalamu'alaikumWr. Wb
Direksi

YUNISWANDI
Direktur

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARI'AH
MENTARI PASAMAN SAIYO

Jl. M. Natsir SimpangEmpat, Kabupaten Pasaman Barat, Sumatera Barat
Telp Fax.(0753) 466218 / 65183 KodePos 26366
Email : bprs_mps@ymail.com

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 05/١٧٩/DIR/BMPS/062.22 Simpang Empat, 22 Zulqaedah 1443 H
Lamp : -
Perihal : **Pemberitahuan Telah Selesai Penelitian** 23 Juni 2022 M

KepadaYth.
Dekan Fakultas IAIN Bukuttinggi
Jl. Raya Gurun Aur Kubang Putih Kab Agam
Di
Bukittinggi

Assalamu'alaikumWr. Wb

Pertama sekali kami do'akan semoga Bapak/Ibu selalu berada dalam keadaan sehat dan sukses menjalankan kegiatan sehari-hari, amin.

Sehubungan dengan telah berakhirnya penelitian Mahasiswa, atas nama

No	NAMA	NIM	Jurusan
1	Eliza Fitri	3318159	Perbankan Syariah

Bersama ini kami sampai kan bahwa Mahasiswa yang tersebut di atas benar telah selesai melaksanakan penelitian pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo.

Demikianlah surat pemberitahuan ini dibuat, untuk dipergunakan semestinya.

Wassalamu'alaikum Wr Wb,

PT BPRS MPS
DIREKSI
ENI SURIYANTI
Direktur Utama

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI

Nomor : 407.8/In.26.3/PP.00.9/10/2021

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an **Eliza Fitri** NIM. **3318159** tanggal 27 Oktober 2021.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 181 Tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 385);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 jo Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2017 Nomor 1598);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2017 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1328);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **" Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat "**

Kedua : Menunjuk saudara:

Nama	:	**Rahmi, MA**
NIP	:	197605152009012002
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Tk. I/III/d/ Lektor
Bidang Keahlian Pokok	:	Ekonomi Islam
Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Islam
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 27 Oktober 2021
Dekan,

IIZ IZMUDDIN

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Nama : Eliza Fitri

Nim : 3318159

Judul : Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT.BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

Keperluan : Untuk Panduan Wawancara Dalam Penelitian

STRATEGI MENIGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS MENTARI PASAMAN SAIYO PASAMAN BARAT

A. Wawancara dengan pihak PT. BPSR Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

Strategi Meningkatkan Kepuasan:

a. Relationship Marketing

1. Bagaimana cara PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat menjalin hubungan jangka panjang/ berkelanjutan dengan nasabah?
2. Apakah pemberian pelayanan terhadap nasabah paling diutamakan di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat?
3. Bagaimana cara untuk mempertahankan nasabah agar tetap setia menggunakan jasa atau produk-produk di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat?
4. Apa sajakah hal-hal yang diperhatikan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat dalam melakukan akad/kontrak dengan nasabah?
5. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah?

b. Strategi *Superior Costumer Service*

1. Bagaimana cara PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat menawarkan pelayanan yang lebih unggul terhadap nasabah dibanding bank-bank lainnya?

c. Strategi *Unconditional Guarantess/Extraordinary Guarantess*

1. Bagaimana cara PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat meningkatkan motivasi kerja karyawan?
2. Apakah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat selalu melakukan penyempurnaan dalam pemberian kualitas pelayanan?

Acc

22-3-2022

d. Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

1. Bagaimana upaya yang dilakukan PT.BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat untuk menangani nasabah yang mengalami keluhan atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan?

Pelayanan:

1. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat telah lengkap untuk menunjang pelayanan yang baik?
2. Bagaimana usaha yang dilakukan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat untuk memenuhi kebutuhan nasabah?
3. Bagaimana cara yang dilakukan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat agar mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat?
4. Apakah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah?
5. Bagaimana cara yang dilakukan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat untuk memberikan informasi serta memberikan pelayanan dengan tanggap dan jelas?
6. Apakah dimensi pelayanan yang diberikan PT.BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat kepada nasabah?
7. Bagaimana cara PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat memantau kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan?
8. Bagaimana metode yang dilakukan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat untuk mengukur kepuasan nasabah?

B. Wawancara dengan nasabah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

1. Apakah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat menjalin hubungan jangka panjang/berkelanjutan dengan nasabahnya?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat?
3. Dalam melakukan akad/kontrak dengan Bapak/Ibu apa hal-hal yang harus dipenuhi sebagai nasabah di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat?

4. Apakah Bapak/Ibu sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan dan produk yang berikan PT.BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat?
5. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia di PT.BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?
6. Menurut Bapak/Ibu apakah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap nasabah?
7. Menurut Bapak/Ibu apakah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat sudah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan?
8. Menurut Bapak/Ibu apakah PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo sudah memberikan informasi serta pelayanan dengan tanggap dan jelas?
9. Menurut Bapak/Ibu apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada di PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo Pasaman Barat

DOKUMENTASI











