

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PADA PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH MITRA AGRO USAHA KOTA
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas Dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana SI
Dalam Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Oleh :

**Reka Tria Sagita Sarif
Npm : 1741030199**



Jurusan : Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/2022**

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PADA PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH MITRA AGRO USAHA KOTA
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas Dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana SI
Dalam Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Oleh :

Reka Tria Sagita Sarif

NPM : 1741030199

Pembimbing I : Hj. Rodiyah, S.Ag, MM

Pembimbing II : Devid Saputra, MM

Jurusan : Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/2022M**

ABSTRAK

Bentuk usaha bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Adapun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. PT. BPRS MAU adalah lembaga keuangan perbankan yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah islam. Dalam pelayanannya PT. BPRS Mitra Agro Usaha menerapkan fungsi-fungsi manajemen meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengarahan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai organisasi yang telah ditetapkan. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka nasabah akan puas sehingga dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas nasabah pada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Ketika ingin meningkatkan pangsa pasarnya harus melalui pemenuhan kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan yang didapatkan baik dan pangsa pasar yang dihasilkan meningkat pesat, maka profit yang didapatkan terjamin. Dengan begitu profitabilitas dengan kualitas sangatlah berhubungan erat. Setiap perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang sangat baik maka perusahaan itu dapat mengalahkan pesaingnya yang memberikan pelayanan kurang baik kepada nasabah. Hal ini yang menarik penulis untuk mengangkat dalam sebuah karya tulis ilmiah tentang : *“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung”*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. penelitian kualitatif lebih menekankan kepada makna, penalaran, definisi situasi tertentu (dalam konteks tertentu), serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif juga lebih mementingkan proses daripada hasil. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah dikarenakan peneliti akan menganalisis dan mendeskripsikan objek yang akan diteliti serta mendapatkan informasi dari hasil observasi dan wawancara mendalam oleh informan dalam Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.

Dalam hasil penelitian, Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan PT. BPRS MAU menerapkan strategi “jemput bola” dalam menarik minat nasabah dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Selain itu, PT. BPRS MAU menerapkan metode CRM (Customer Relationship Management) dalam pelayanannya dengan menajlin hubungan yang baik dan ramah kepada nasabah sehingga terjalin hubungan kekeluargaan yang harmonis.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Loyalitas Nasabah



ABSTRACT

Sharia bank business forms consist of Sharia Commercial Banks and Sharia People's Financing Banks (BPRS). As for the Islamic People's Financing Bank (BPRS) is a sharia bank which in its activities does not provide services in payment traffic. PT. BPRS MAU is a banking financial institution whose operational activities are based on Islamic sharia principles. In its service PT. BPRS Mitra Agro Usaha implements management functions including the process of planning, organizing, monitoring and directing the efforts of members of the organization and the use of other organizational resources in order to achieve a predetermined organization. By providing good service, customers will be satisfied so that they can create customer loyalty and loyalty to companies that provide satisfactory quality. When you want to increase its market share, you have to fulfill the quality of service. If the quality of service obtained is good and the resulting market share increases rapidly, then the profit obtained is guaranteed. Thus, profitability and quality are closely related. Any company that can provide excellent service, then the company can beat its competitors who provide poor service to customers. This is what attracts the author to raise in a scientific paper about: "Service Management in Improving Customer Loyalty at PT. Sharia People's Financing Bank for Agro-Business Partners in Bandar Lampung City".

This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Qualitative research emphasizes more on meaning, reasoning, definition of certain situations (in certain contexts), and examines more things related to everyday life. The qualitative approach is also more concerned with the process than the results. The reason the researcher uses descriptive research method with a qualitative approach is because the researcher will analyze and describe the object to be studied and obtain information from the results of observations and in-depth interviews by informants in Service Management in Improving Customer Loyalty.

In the results of the study, Service Management in Improving Customer Loyalty at PT. BPRS Mitra Agro-Business Bandar Lampung City shows that in providing services PT. BPRS MAU

implements a “pick up the ball” strategy in attracting customer interest and providing convenience in transactions. In addition, PT. BPRS MAU applies the CRM (Customer Relationship Management) method in its services by establishing good and friendly relationships with customers so that harmonious family relationships are established.

Keywords: Management, Service, Customer Loyalty



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reka Tria Sagita Sarif

NPM : 1741030199

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusunan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Mei 2022

Penulis



Reka Tria Sagita Sarif

NPM 1741030199



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung “**

Nama : Reka Tria Sagita Sarif

NPM : 1741030199

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Rodiyah, MM

Devid Saputra

NIP. 197011131995032002

NIP.198612152019031000

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos. I

NIP. 197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratnin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung” disusun oleh : Reka Tria Sagita Sarif, NPM : 1741030199, Program Studi : Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : 27 Mei 2022

Tim Penguji

Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (.....) 

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....) 

Penguji I : Badarudin, M.Ag (.....) 

Penguji II : Hj. Rodiyah, MM (.....) 

Penguji Pendamping : Devid Saputra, MM (.....) 

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi


Dr. Abdul Sykur, M. Ag
NIP 1965110119950301001



MOTTO

لِنَبِيٍّ اَمَعَ جِرَّهُ اَوْ يُعْطَى م سَلْ لَا اَنْتُ رُ : لِمَلْمُ اَلْبُ طَا ، حَمَةَ اَلْبَّ طَالِبُ : لُعَلِمُ اَلْبُ طَا

“Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”.

(HR. Dailani dari Anas r.a)

نى ان الطز رواه. تُحْسِنُ أَنْ إِذَا عَمِلَ الْعَامِلُ لِلَّهِ ا يُحِبُّ

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”.

(HR. Thabrani)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas nikmat yang dilimpahkan, taburan rasa sayang Allah SWT telah memberikan kekuatan, membekali dengan ilmu yang sangat bermanfaat, dengan memperkenalkan ku dengan rasa cinta dan bangga. Atas rahmat dan karunia Allah SWT skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan rasa bangga, ku persembahkan karya kecilku ini kepada:

1. Almarhum Ayahku dan Almarhumah Ibuku yg tercinta, keluargaku tersayang Nenekku Widarti, Kakekku Mujiono, Tante-tanteuku Windari, Apriana, Siti yang telah memberikanku kasih sayang, rasa cinta, segala dukungan serta pengorbanan yang tak terhingga, yang selalu bekerja keras, mendo'akan, memberikan semangat, dan nasihat untuk diriku menjadi lebih baik.
2. Diriku sendiri yang sudah berjuang, bersemangat dan sabar menghadapi situasi maupun keadaan pada pengerjaan skripsi hingga terpuruk dan akhirnya bangkit hingga sekarang. Diriku yang dikenal lemah, bodoh dan tidak ada istimewanya oleh mata orang diluar sana, kamu sudah hebat menghadapi semuanya.
3. Kakak-kakak dan Adikku Okta Aprilianty, Dea Martha Syarif dan Fadlika Khairil Anan dan Keponakanku Alula, Fayyola, Zia dan Kakak-Kakak iparku yang selalu mendoakan dan memberikan semangat.
4. Teman-teman seperjuanganku tersayang dari awal masuk kuliah hingga sekarang Novita Sari, Neti Aprilia, Ngesti Hayu Hamurwani, Putri Astuti dan Prisilia Febrika yang selalu bersama-sama dan saling mendukung dan menyemangati satu sama lain.
5. Temanku tersayang uhuy Meli Rahmasari yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya, dan Temanku yang disamakan namanya walaupun tidak berjuang hingga akhir kuliah tetapi terima kasih.


6. Teman-teman kelas MD E angkatan 2017 yang saya bangggakan kehadiran kalian.
7. Teman satu Almamater tercinta, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



RIWAYAT HIDUP

Reka Tria Sagita sarif, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 21 November 1998, anak ketiga dari pasangan Syarifuddin dan Endang Pujiharyanti. Alamat Jl. Kamboja Gg. Karya Bakti I, Kelurahan Kebun Jeruk, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Kota Bandar Lampung. Tingkat Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Sawah Lama Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 18 Bandar Lampung dan selesai dan selesai pada tahun 2014, Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN)1 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2017.

Tahun 2017, penulis terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah di perguruan tinggi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Pada tahun 2020 penulis melakukan kegiatan kuliah kerja nyata (KKN) selama 30 hari di Bandar Lampung. Setelah lulus kuliah, penulis berharap dapat menjadi teladan dan kebanggaan bagi keluarga. Penulis berharap ilmu yang didapat selama perkuliahan dapat diterapkan di kehidupan sehari-hari dan dapat bermanfaat untuk diri sendiri, keluarga dan orang sekitar, Aamiin.



Bandar Lampung, Mei 2022

Reka Tria Sagita Sarif
NPM 1741030199

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia, taufiq dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat petunjuk dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.”

Dalam proses penulisan skripsi penulis mendapatkan bantuan dari banyak pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang senantiasa membimbing dan mengarahkan mahasiswa.
3. Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag, MM dan bapak Devid Saputra, MM masing-masing selaku pembimbing skripsi I dan II yang telah memberikan banyak waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memotivasi pada saat proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan selama penulis menempuh studi pendidikan di kampus UIN Raden Intan Lampung.
5. Pimpinan dan Karyawan Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
6. Ibu Levi Aprianti selaku Sekretaris & Umum PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung yang telah memberikan kesempatan dan waktunya kepada saya untuk melaksanakan penelitian di PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.

7. Almamater UIN Raden Intan Lampung tercinta yang akan selalu bertumpu di dalam sanubari, yang telah menyimpan sejuta kenangan indah dan pengajaran yang sangat luar biasa.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan ke khilafan yang pernah penulis lakukan baik sengaja maupun tidak. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan khususnya para pembaca.

Bandar lampung, Mei 2022

Penulis

Reka Tria Sagita Sarif

NPM 1741030199



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	vii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	viii
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
RIWAYAT HIDUP	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar belakang Masalah.....	3
C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
H. Metode Penelitian.....	13
I. Sistematika Penulisan	17

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN LOYALITAS NASABAH

A. Manajemen	19
1. Pengertian Manajemen	19
2. Fungsi Manajemen	20
B. Pelayanan	25
1. Pengertian Pelayanan.....	25
2. Standar Pelayanan	28

3. Pentingnya Standar Pelayanan.....	28
4. Asas-Asas Pelayanan.....	29
5. Penyelenggaraan Pelayanan.....	29
6. Kualitas Pelayanan	30
7. Indikator Pelayanan	30
C. Manajemen Pelayanan	31
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	31
D. Loyalitas Nasabah	32
a. Indikator Loyalitas Nasabah	35
b. Loyalitas Dalam Islam.....	36
c. Tahap Perkembangan Loyalitas.....	38

BAB III GAMBARAN UMUM PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH MITRA AGRO USAHA DI BANDAR LAMPUNG

A. PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	41
1. Sejarah Singkat PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.....	43
2. Dasar Hukum Berdirinya PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	45
3. Visi - Misi PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	46
4. Prinsip Utama PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.....	46
5. Budaya Kerja PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.....	47
6. Struktur Organisasi PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.....	47
7. Produk PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	48
B. Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.....	52
C. Loyalitas Nasabah PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.....	58

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PADA PT. BANK PEMBIAYAAN SYARIAH
MITRA AGRO USAHA KOTA BANDAR
LAMPUNG**

A. Manajemen Pelayanan pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	59
B. CRM (Customer Relationship Management) PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	72
C. Loyalitas nasabah PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	79
D. Analisis Teori Manajemen Pelayanan PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.....	88

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	91
B. Rekomendasi.....	93

DAFTAR RUJUKAN.....	95
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	97
----------------------	-----------



DAFTAR GAMBAR

1. Logo PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.....	22
2. Struktur Organisasi PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	24
3. <i>Workflow</i> Pelayanan <i>Customer Service</i>	31
4. <i>Workflow</i> Pelayanan <i>Teller</i>	32
5. Digram Alir Pengawasan Pelayanan	35
6. Website PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung ..	39
7. Strategi Pelayanan	44
8. Model Segitiga Pelayanan.....	45



DAFTAR TABEL

1. Bank Umum Syariah.....	20
2. Standar Mutu Pelayanan Bank Syariah.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Biodata.....	49
2. Lampiran Surat Keputusan Judul	50
3. Lampiran Surat Perizinan Penelitian	55
4. Lampiran Surat Keterangan Penelitian.....	56
5. Lampiran Logo PT. BPRS Mitra Agro Usaha	57
6. Lampiran Website PT. BPRS Mitra Agro Usaha	57
7. Lampiran Ruang Kantor PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	58
Lampiran Foto Bersama Ibu Levi Aprianti Sekretaris & Umum PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.....	58
8. Foto Bersama Customer Service dan Sekretaris & Umum PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung	59





BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan judul

Terlebih dahulu akan dijelaskan pengertian tentang judul yang terkandung pada skripsi ini, untuk menghindari sesuatu kekeliruan dalam memahami suatu judul. Maka perlu memberikan penjelasan judul skripsi dengan makna atau definisi yang terkandung dalam judul ini, skripsi ini berjudul yaitu **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung”**

Manajemen berasal dari bahasa inggris, “ *management* “ berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Manajemen merupakan sebuah proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah diterapkan melalui pemetaan sumber daya manusia dan sumber daya lain. Maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses yang memiliki perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk mencapai sebuah tujuan yang telah diterapkan.¹

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan hak nya. Dalam buku hayat yang berjudul manajemen pelayanan publik, bahwa pelayanan adalah kepercayaan. Pelayanan dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas yang diberikan akan memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang

¹ Agung Pratama. *Manajemen Pelayanan Badan Penasihat, Pembinaan dan Pelestarian Pekawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.* (Bandar Lampung, UIN Raden Intan Lampung, 2021). 1

diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik.

Manajemen pelayanan adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu, jadi manajemen dapat dikatakan suatu proses yang dilakukan oleh seseorang untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas untuk mencapai hasil yang telah ditentukan.²

Berbicara tentang kualitas pelayanan maka fokus pembicaraan ialah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah kualitas menurut tjiptono mengandung kriteria yang meliputi (1) kesesuaian dengan persyaratan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan atau cacat, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu dengan benar, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Ketujuh kriteria tersebut jelas tertuju pada upaya pemenuhan harapan para penerima layanan. Setiap penerima layanan jelas mengkhendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya.³ loyalitas yang berarti kepatuhan, kesetiaan. Jadi Loyalitas ialah sebagai kesetiaan terhadap suatu merk atau suatu produk yang diterima dari perusahaan.⁴ Loyalitas merk

² Agung Pratama. *Manajemen Pelayanan Badan Penasihatatan, Pembinaan dan Pelestarian Pekawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung*. (Bandar Lampung, UIN Raden Intan Lampung, 2021). 2

³ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Jawa Barat: Unpad Press, 2016).

⁴ “KBBI Daring” (online), tersedia di: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> (19 Maret 2021)

ialah sebagai perihal ingin memperoleh sesuatu kembali.⁵ Pelanggan adalah orang yang menuntut organisasi atau perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, karena itu memberikan pengaruh kinerja perusahaan, karena pelanggan ialah seseorang yang tidak tergantung oleh perusahaan, tetapi sebaliknya perusahaan/organisasi yang harus mengikuti keinginan seorang pelanggan tersebut.⁶

Dari definisi diatas maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah adalah proses merencanakan, mengorganisir, menggerakkan atau melaksanakan serta mengendalikan aktivitas pelayanan kebutuhan pelanggan sesuai dengan haknya dalam ketentuan perundang-undangan. Sesuai dengan penelitian ini, pelayanan yang dimaksudkan yakni pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung. Berkaitan dengan semua hal tersebut maka penulis memfokuskan penelitian dengan judul Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan tingkat kelayakitan nasabah mulai dari *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

B. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas muslim terbesar didunia. Dari banyaknya penduduk muslim di indonesia yang menjadikan indonesia mempunyai peluang yang bagus untuk perbankan syariah dimasa yang akan datang. Hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia dan kegiatan perekonomian di suatu wilayah serta dapat diamati

⁵ Peter. J. Paul and Jerry C. Olson. Consumer Behavior, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Terj. Damos Sihombing dan Peter Remy*. (Jakarta: Erlangga, 2000).

⁶ Thobias S. Sarbunan. Jhon Montolalu. Tinneke M. Tumbel. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BTPN Kanca Manado*. Manado.

dari gaya ekonomi terhadap produk dan jasa yang berkaitan dengan bank syariah.

Tingkat kesadaran bersyariah masyarakat semakin berkembang pesat membentuk permintaan tinggi menggunakan industri jasa syariah juga semakin meningkat. Dan tidak hanya industri keuangan seperti bank syariah, tetapi juga terhadap hotel, usaha wisata, salon, dan lainnya. seperti ini sangat dimanfaatkan oleh para pengusaha untuk mengganti produk dan jasa yang berbasis syariah atau membuat cabang usaha yang berbasis syariah. Diluar dari ini tidak hanya perusahaan jasa yang berbasis syariah yang mendapatkan peningkatan tetapi juga perusahaan keuangan yang berbasis non syariah juga mengalami peningkatan.

Sangat sedikitnya penglihatan masyarakat tentang bank syariah ketika dibuktikan masih banyaknya anggapan bahwa tidak ada nya perbedaan bank syariah dengan bank konvensional, hal ini yang menjadi masalah untuk bank syariah sehingga bank syariah perlu memikirkan ulang apa yang harus dilakukan dan bagaimana caranya supaya masyarakat itu sendiri bisa membedakan mana bank syariah dan mana bank konvensional. Selain itu harus memikirkan bagaimana cara agar masyarakat memahami tentang bank syariah, tetapi juga perlu memikirkan strategi pemasaran yang harus dibuat oleh bank syariah untuk membuat daya tarik nasabah kepada bank syariah tersebut. agar strategi pemasaran itu tepat pada sasaran, pemasaran juga harus memperhatikan juga perilaku konsumen dengan baik agar bisa mencapai tujuan bank syariah tersebut, adapun perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antarlain: Faktor kebudayaan, keluarga, kelas sosial, kelompok/komunitas, pekerjaan, status, gaya hidup, usia, dan lain-lain.

Seiring berjalannya aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat, membuat masyarakat membutuhkan industri yang dapat mengelola uang yang mereka miliki dengan baik dan benar. Dengan berkembangnya perbankan syariah diawali dengan berdirinya Bank Muamalat indonesia pada tahun

1992. Dengan disahkannya UU Perbankan No. 10 tahun 1998 menambah kuatnya eksistensi perbankan syariah. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 yang telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya, sementara perbankan berbasis syariah sangat tetap eksis dan mampu tetap bertahan.⁷

Perkembangan zaman sekarang pesaing-pesaing yang semakin pintar dalam menerapkan kualitas atas produk dan jasa yang dihasilkan. Sehingga nasabah dapat menentukan mana pelaku ekonomi yang memberikan kualitas yang baik atas produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut, oleh karena itu perusahaan harus menjaga kualitas yang dihasilkan supaya perusahaan dapat bertahan dalam dunia bisnis, dan mendapatkan profit yang besar. Menjaga kualitas dalam semua bidang bisnis sangat berat. Terjadi lebih sulit lagi apabila nasabah merubah persepsinya tentang kualitas, perubahan dalam gaya hidup dan kondisi ekonomi secara drastis dapat mengubah persepsi nasabah atas kualitas.

Kualitas pelayanan sering menjadi hal utama seseorang dalam pemuasan kebutuhan yang pada dasarnya meliputi upaya untuk memenuhi harapan pelanggan atas layanan yang diperoleh. Seperti apabila jasa yang dirasakan sesuai jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan menghasilkan ungkapan positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi harapan maka kualitas jasa akan dipersepsikan kualitas ideal.

Dalam meningkatkan loyalitas, suatu perusahaan harus meningkatkan kepuasan atas pelayanan setiap pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Untuk meningkatkan kepuasan suatu perusahaan harus menambah nilai yang dapat membuat mereka mendapatkan apa yang mereka bayar atau lebih dari yang mereka harapkan, sehingga mereka dapat bertahan dan

⁷ Intan Kamila. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017).

mengarah dalam pembelian ulang, perekomendasiian dan proporsi pembelanjaan yang meningkat.

Kualitas produk manufaktur dilihat dari dimensi pelanggan, dapat diukur melalui kinerja produk sesuai dijanjikan, fitur atau spesifikasi, keandalan, kecocokan daya tahan, kegunaan, estetika, keamanan dan persepsi lainnya. Sementara itu, ukuran kualitas jasa terletak pada ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, kesopanan, konsistensi, nyaman dan terjangkau, akurat dan pengawasan. Dengan semakin berkembangnya zaman semakin berkurangnya kualitas pelayanan perusahaan terhadap nasabah, semakin kurangnya kualitas yang diberikan akan semakin berkurangnya loyalitas nasabah tersebut

Manajemen pelayanan dan loyalitas nasabah sangatlah berkaitan erat. Manajemen pelayanan sangat mendukung pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami keinginan dan harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.⁸ Dengan begitu pihak perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pelanggan yang kurang menyenangkan.

Unsur-unsur yang membentuk loyalitas pelanggan ialah suatu layanan yang sangat berkualitas sebagaimana penggabungan dari kualitas seseorang sebagai cerminan dari perilaku atau sikap pribadi dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Pelanggan adalah salahsatu sumber berjalannya perusahaan. Dan begitu banyak perusahaan mempertahankan pangsa pasarnya dengan program pengembangan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai standar penilaian. Perusahaan jasa sudah seharusnya mempertahankan kualitas pelayanan sebagai tahapan strategi dalam mencapai tujuan untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan menumbuhkan rasa kepuasan terhadap nasabah sehingga tetap

⁸ Wibowo. *Manajemen kinerja*. (Depok: Rajawali, 2007).

setia terutama karena produk dan jasanya yang tidak berwujud.

Kopleksitas tingkat persaingan antar industri, apakah itu industri manufacturing ataupun industri jasa menyebabkan setiap perusahaan untuk berusaha meningkatkan kualitas layanan supaya loyalitas nasabah agar terwujud. Kualitas pelayanan ketika ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang nasabah. Nasabah ialah seseorang yang dilihat dari sudutpandang perusahaan dapat memenuhi standar kualitas tertentu yang nanti nya akan memberikan pengaruh pada penampilan perusahaan manajemen. Yang dikenal dengan 3 jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu:

1. Pelanggan internal

Ialah orang yang berada di perusahaan dan mempunyai pengaruh pada peforma pekerja atau perusahaan itu sendiri.

2. Pelanggan antara

Ialah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk dan jasa.

3. Pelanggan eksternal

Ialah pembeli atau pemakai akhir produk yang biasa dikatakan dengan pelanggan nyata. Pelanggan eksternal adalah orang yang membayar untuk mengenakan produk yang dihasilkan.⁹

Saat ini kualitas pelayanan pada industri jasa sudah menjadi kebutuhan pokok apabila industri jasa ingin berkompetisi pada pada pasar global ataupun pasar domestik. Tuntutan nasabah indonesia pada tingkatan pelayanan yang di berikan dari perusahaan industri jasa yang lama-lama semakin meningkat.

⁹ Thobias S. Sarbunan. Jhon Montolalu. Tinneke M. Tumbel. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BTPN Kanca Manado*. Manado.

Di Indonesia, khususnya di kota Bandar Lampung ini ada cukup banyak perusahaan perbankan yang dikelola pemerintah ataupun pihak swasta, dari masing-masing perbankan itu memiliki macam-macam produk unggulan yang ditawarkan kepada masyarakat. Seperti ini akan menimbulkan persaingan ketika menawarkan produk dan jasa antar bank yang dikelola pemerintah ataupun pihak swasta.

Dengan kondisi persaingan yang semakin ketat dan menjadi hal utama yang utama itu perhatian serius ialah loyalitas nasabah supaya agar tetap bertahan, berkompetisi dalam menguasai pangsa pasar. Setia atau tidak setianya nasabah ditentukan oleh kualitas jasa yang diinginkan oleh nasabah, yang menjadi prioritas utama pihak perbankan ialah jaminan kualitas yang menjadi tolak ukur daya tarik saing bank.

Dengan begitu kinerja sekarang-kurang sama dengan yang diharapkan dari kepuasan pelanggan yang menentukan loyalitas nasabah. Begitu pula yang dapat membedakan bank satu dengan bank lain yaitu kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank yang bersangkutan. Produk yang ditawarkan bank pada umumnya hampir sama dari bank satu dengan bank yang lainnya, dari pelayanan lah yang menentukan keberhasilan suatu bank tersebut. Untuk itulah maka setiap bank harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengarahan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen memiliki manfaat dalam mengembangkan berbagai organisasi/instansi baik swasta maupun pemerintahan. Ada tiga alasan utama mengapa manajemen dibutuhkan;

1. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, baik oleh pribadi maupun oleh perusahaan.

2. Manajemen membantu keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
3. Adanya manajemen akan berguna untuk mencapai efisiensi dan efektivitas serta menjaga keseimbangan dari berbagai tujuan.

Manajemen sangat berperan penting dalam kehidupan. Segala sesuatu yang akan dikerjakan harus *dimanage*. Dengan adanya manajemen, semua kegiatan yang kita lakukan bisa terlaksana sesuai dengan harapan karena semua sudah terencana, maka tidak ada yang terbengkalai. Sehingga akan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Akan tetapi dalam proses pelaksanaan pelayanan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Bandar Lampung tidak terlepas dari berbagai kendala diantaranya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang kurang.¹⁰

Pada urutannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas nasabah pada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Ketika ingin meningkatkan pangsa pasarnya harus melalui pemenuhan kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan yang didapatkan baik dan pangsa pasar yang dihasilkan meningkat pesat, maka profit yang didapatkan terjamin. Dengan begitu profitabilitas dengan kualitas sangatlah berhubungan erat. Setiap perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang sangat baik maka perusahaan itu dapat mengalahkan pesaingnya yang memberikan pelayanan kurang baik kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penulis merasa tertarik mengangkat dalam sebuah karya tulis ilmiah tentang : ***“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank***

¹⁰ Agung Pratama. *Manajemen Pelayanan Badan Penasihat, Pembinaan dan Pelestarian Pekawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung*. (Bandar Lampung, UIN Raden Intan Lampung, 2021). 6

Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung”.

C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Menurut moelong fokus penelitian ini dimaksud untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan.¹¹ Dalam penelitian ini berfokus pada beberapa subfokus yaitu:

1. Mengkaji tentang Manajemen Pelayanan yang berpengaruh pada loyalitas nasabah pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung,
2. Mengkaji tentang faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk dan jasa di PT. BPRS Mitra Agro Usaha, terdapat faktor-faktor yang menjadi alasan seorang nasabah memilih membeli produk dan jasa yaitu:
 - a. Lokasi, lokasi bank yang sangat strategis yaitu menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk dan jasa yang disediakan.
 - b. Fasilitas, tersedianya fasilitas yang aman dan nyaman juga menjadi faktor nasabah memilih PT. BPRS Mitra Agro Usaha.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam peneliian ini adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan loyalitas nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung ?

¹¹ Wicaksono, T. E. *Kontribusi Retribusi Rumah Potong Hewan Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Kabupaten Jombang: Jurnal STIE PGRI Dewantara, 2020).*

E. Tujuan Penelitian

Bahwasanya usaha tanpa tujuan pasti akan menemui penyimpangan-penyimpangan bila tidak ada kecermatan dan sikap hati-hati dengan penuh kesabaran, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua manfaat yaitu :

a. Manfaat teoritis

Secara teori penelitian dapat membantu memberikan manfaat dari penelitian ini dapat menjadikan sebuah landasan untuk menunjukkan Manajemen pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada nasabah yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga pihak bank dapat mengetahui seberapa besar loyalitas nasabah tersebut. Maka manfaat dari penelitian ini diketahui dari aspek tingkat pelaksanaan perusahaan dengan tingkat kepentingan nasabah yang menjadikan loyalitas nasabah terhadap PT. BPRS Mitra Agro Usaha tersebut.

b. Manfaat praktis

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis mengenai konsep manajemen pelayanan sebagai pedoman dalam besikap dan berperilaku melayani nasabah.

b. Bagi Bank

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada, sebagai investasi yang konstuktif, termasuk staff dan karyawan dalam pengelolaan dan pembuatan kebijakan bank.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dari penelitian yang relevan ini bertujuan untuk keaslian penelitian ini dari hasil penelitian ini penulis yang lakukan yaitu manajemen pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) syariah Kota Bandar Lampung. Terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

Hery Purwanto¹² yang berjudul Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah dan diambil dari jurnal hasil penelitian ini menemukan ada dua jenis manajemen yaitu *middle* manajemen maupun *low* manajemen mampu memahami kebutuhan semua pihak yang berkepentingan atas bidang usaha keuangannya tersebut khususnya kepada para nasabah dan calon nasabahnya sehingga kepuasan pelanggan (nasabah) dapat terjamin. Pelayanan prima atau service exelent perbankan syariah diberikan kepada nasabah maupun calon nasabahnya oleh setiap karyawan khususnya karyawan yang langsung berhadapan dengan kebutuhan nasabah haruslah memahami berbagai hal yang berhubungan dengan standard pelayanan (SP) maupun standar operasi prosedurnya (SOP), sehingga dapat meminimalisir kesalahan maupun kekecewaan para nasabah maupun calon nasabahnya terlebih dalam institusi perbanka yang berbasis syariah.

Nining Lutfiah Hab¹³ yang berjudul Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang dari skripsi yang mempunyai hasil penelitian dengan tujuan memperoleh fakta bahwa BNI Syariah Cabang Tangerang manajemen pelayanan dengan berbasis standar operasional prosedur yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*, teller, satpam, dan telepon saat melayani nasabah. *customer*

¹² Hery Purwanto. *Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah*. (Jawa Tengah. Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo, 2019).

¹³ Nining Lutfiah Hab. *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang*. (Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2014) 1.

service, teller, satpam, dan telepon memiliki standar yang harus mereka patuhi, *customer service* harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada di pusat yaitu dalam hal sikap, penampilan, skill, begitu juga dengan teller, satpam dilihat dari penampilan, sikap, skill, dan telepon pun dilihat dari kecepatan, skill, sikap *greeting* awal, akhir, sikap selama bertelepon, dan keberhasilan bertelepon.

Ummu Naqiyatin¹⁴ yang berjudul *Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank* dari jurnal yang mempunyai hasil yang bertujuan untuk mengetahui mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap manajemen pelayanan yang ada di lembaga BPRS Bhakti Sumekar Guluk-Guluk dan BMT UGT Sidogiri Ganding serta bagaimana komparasi/perbandingan persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap manajemen pelayanan di kedua lembaga tersebut. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap manajemen pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri sudah bagus dan memuaskan karena telah memenuhi kriteria pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat yaitu tidak berbelit-belit dan cepat serta tanggap terhadap nasabah yang datang.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian yaitu yang berbasis Bank Syariah yang mana penelitian ini memfokuskan pada manajemen pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

H. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. penelitian kualitatif lebih

¹⁴ Ummu Naqiyatin. *Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank* (Surabaya. FEBI UIN Sunan Ampel. 2017). 58

menekankan kepada makna, penalaran, definisi situasi tertentu (dalam konteks tertentu), serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif juga lebih mementingkan proses daripada hasil.¹⁵

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah dikarenakan peneliti akan menganalisis dan mendeskripsikan objek yang akan diteliti serta mendapatkan informasi dari hasil observasi dan wawancara mendalam oleh informan dalam Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi dilapangan terkait dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu cara pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung dengan turun kelapangan sehingga data yang dicari berdasarkan peristiwa yang sedang berlangsung. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati kinerja pelayanan serta loyalitas nasabah di PT. BPRS Mitra Agro Usaha.

b. Wawancara

Wawancara merupakan cara mengumpulkan data melalui proses interaksi komunikasi secara langsung yaitu tanya jawab dengan informan secara mendalam. Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan

¹⁵ Rukin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Takalar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019).

dengan cara tanya jawab dengan informan secara langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung ditunjukkan pada subjek peneliti. Namun melalui dokumen, dokumentasi dalam penelitian ini berupa catatan lapangan, foto, video dan data tertulis lainnya. Dokumentasi tersebut diperoleh dari wawancara dan observasi yang dilakukan dengan informan yang terlibat.

2. Sumber Data

Sumber data ialah sekumpulan informasi atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah:

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama baik individu maupun perorangan, teknik yang dapat peneliti gunakan untuk mengumpulkan data primer yaitu observasi dan wawancara. sumber data dalam penelitian ini adalah : staff dan pegawai.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yang berupa dokumen-dokumen, catatan, rekaman gambar, atau foto-foto yang berhubungan dengan penelitian ini data sekunder diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan maupun pihak lain.

3. Analisis Data

Menganalisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik pada bidang-bidang tertentu secara faktual dan cermat dengan menggambarkan keadaan atau fenomena secara aplikatif yang digunakan untuk

mendeskripsikan mengenai objek penelitian yang sedang dikaji. Dalam analisis kualitatif, Miles dan Huberman mengatakan bahwa dalam analisis terdapat tiga alur kegiatan yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, penabstrakan dan transparansi data yang didapat dari catatan lapangan untuk memfokuskan data sesuai dengan topik maupun judul penelitian.

b. Penyajian data

Penyajian data yaitu kumpulan informasi-informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah yang menyangkut pemahaman penelitian yaitu menggambarkan maksud dari data yang ditampilkan. Tahapan akhir yang dilakukan oleh peneliti setelah seluruh rangkaian pengolahan data dilakukan secara runtut adalah penarikan kesimpulan.

4. Penentuan Informan

Menjelaskan informan merupakan seseorang yang diharapkan bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.¹⁶ Penentuan informan dalam peneliti ini yaitu seseorang yang dianggap mampu memberikan informasi secara lengkap dan berkaitan dengan penelitian. Teknik pengambilan sample yang

¹⁶ Wicaksono, T. E. *Kontribusi Retribusi Rumah Potong Hewan Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)* (Kabupaten Jombang: Jurnal STIE PGRI Dewantara, 2020).

digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sample dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu.

Kriteria informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala cabang, staf/ karyawan yang bekerja di PT. BPRS Mitra Agro Usaha kota Bandar Lampung
2. Nasabah yang melakukan pembelian produk dan jasa yang tersedia di PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung.

Alasan peneliti memilih kriteria tersebut karena kriteria yang tertera diatas merupakan seseorang yang sudah jelas mengetahuinya bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dan alasan memilih bank tersebut.

5. Lokasi Penelitian

Menjelaskan lokasi penelitian menunjuk pada pengertian lokasi sosial yang dicirikan oleh adanya tiga unsur yaitu pelaku, tempat dan kegiatan yang dapat diobservasi.¹⁷ Penelitian ini dilakukan di PT. BPRS Mitra Agro Usaha kota bandar Lampung yang bertepatan di Jalan Hayam Wuruk No. 95, Sawah Lama. Yang sering dikunjungi masyarakat Kota Bandar Lampung. Peneliti memilih lokasi tersebut karena bank tersebut memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh siapapun.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang sistematis dan berurutan maka dalam hal ini peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, yang meliputi:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan tentang Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus dan Sub Fokus

¹⁷ Nurgiansah, T. H. *Pengembangan Kesadaran Hukum Berlalu Lintas Siswa Melalui Model Pembelajaran Jurisprudensial dalam Pendidikan Kewarganegaraan*. (Jakarta: Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia, 2018).

Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, Metode Penelitian.

Bab II : Landasan Teori.

Pada bab ini membahas tentang teori yang relevan dengan penelitian. Pada bab ini membahas mengenai konsep manajemen pelayanan dan loyalitas nasabah.

Bab III : Hasil penelitian dilapangan berupa gambaran umum PT. Bank Pembiayaan Rakyat

Syariah Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung dan penyajian fakta dan data yang diperoleh dari penelitian terkait manajemen pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Bab IV : Analisis data, hasil penelitian berupa data-data dan fakta yang diperoleh dianalisis dan dikaitkan dengan teori yang relevan.

Bab V : Penutup yang terdiri dari simpulan dan rekomendasi. Simpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah selesai diteliti dan direkomendasikan sesuai dengan hasil penelitian yang didapat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS MAU dengan memberikan kualitas pelayanannya melalui bukti nyata atau *real*, karena dalam mempertahankan komitmen nasabah diperlukannya suatu strategi yang harus dilakukan oleh PT. BPRS MAU, melalui kesiapan SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada dalam bank untuk melayani nasabah dan calon nasabah. Pelayanan nasabah PT. BPRS MAU diberikan oleh berbagai pihak seperti *Customer Service*, *Teller* atau kasir maupun *Public Relation*. Berkaitan dengan hasil observasi yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa pelayanan PT. BPRS MAU sudah sangat baik, relasi antara pegawai PT. BPRS MAU terhadap pelayanan kepada nasabah juga terjalin dengan baik. Hal tersebut ini merupakan salah satu cara yang paling tepat dilakukan PT. BPRS MAU untuk menarik simpati nasabah maupun calon nasabah, agar mereka tetap loyal menggunakan produk bank dan puas dengan pelayanan yang diberikan PT. BPRS MAU.

Dalam manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPRS MAU yaitu dengan menerapkan program *Customer Relationship Management* (CRM) agar dapat meningkatkan loyalitas terhadap nasabah. Hal ini terbukti berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan berdasarkan pernyataan dari salah satu pegawai yang mengungkapkan bahwa para pegawai yang bekerja di BPRS MAU profesional dalam melaksanakan pekerjaannya, dan sesuai dengan misi perusahaan.

Pada BPRS MAU, pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah sangat baik dengan menerapkan SOP yang berlaku di bank dan pegawai/staf yang bekerja sudah sangat profesional di bidangnya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, seperti *customer service* yang

melayani nasabah ketika ingin bertransaksi di BPRS MAU dengan membantu dan melayani sepenuh hati sampai selesainya transaksi dari nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai/staf BPRS MAU.

Selain *customer service*, para *marketing* juga memberikan pelayanan kepada nasabah dengan sangat baik yakni dengan menjelaskan produk-produk bank kepada nasabah seperti keunggulan dan keuntungan produk sehingga dapat menarik perhatian dan minat nasabah untuk menggunakan produk-produk dari BPRS MAU. Selain itu, pelayanan yang diberikan BPRS MAU ini adalah dengan metode jemput bola dan *door to door* ke lingkungan masyarakat untuk mencari dan menambah nasabah untuk menggunakan produk-produk dari BPRS MAU.

Loyalitas nasabah dapat terlihat dari kebiasaan nasabah dalam pembelian produk atau jasa secara konsisten. Nasabah yang telah memiliki loyalitas terhadap suatu produk atau jasa biasanya tidak akan beralih untuk membeli produk lain. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. BPRS MAU, maka BPRS MAU menerapkan beberapa fungsi manajemen dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Fungsi-fungsi manajemen tersebut antara lain: Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), dan Pengendalian atau Pengawasan (*Controlling*).

Strategi promosi dalam meningkatkan loyalitas nasabah dapat disimpulkan bahwa PT. BPRS MAU dalam meningkatkan loyalitas nasabah melakukan strategi dengan mengikat nasabah seperti memperlakukan nasabah seperti rekan kerja dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah. Selanjutnya dengan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan asas-asas pelayanan serta menjaga hubungan baik dengan nasabah seperti komunikasi yang baik dan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi ke bank.

Seperti yang dilakukan oleh BPRS MAU ini yang menyediakan kotak saran yang diletakan ditempat-tempat yang strategis didalam kantor, serta menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung oleh nasabah kepada perusahaan), memiliki *website* dan lain-lain. Dengan meode ini keluhan, kritikan, saran dan pendapat dari nasabah kepada BPRS MAU dapat langsung ditangani dengan cepat dan tanggap untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul.

Selain dengan meningkatkan kualitas pelayanan, PT. BPRS MAU juga melakukan evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan menyediakan kotak saran, kritik, masukan dan pendapat dari nasabah. Melalui kotak saran, kritik, masukan dan pendapat yang diletakan di dalam bank disudut-sudut ruangan dapat mempermudah bagi bank untuk mengetahui keluhan serta masalah yang dihadapi oleh nasabah terhadap bank. Maka bank dapat dengan segera menangani dan menyelesaikan permasalahan yang timbul tersebut dengan cepat dan seefektif mungkin.

Dengan pelayanan yang diberikan PT. BPRS MAU dengan menjalankan layanan jemput bola dan CRM maka dapat dikatakan bahwa nasabah sangat terbantu dan merasa nyaman untuk bertransaksi di BPRS MAU karena selalu dipermudah dan diprioritaskan oleh bank untuk selalu membantu dan melayani nasabah sepenuh hati.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu:

Bagi PT. BPRS MAU, diharapkan dapat meningkatkan lagi manajemen pelayanan melalui program- program yang terbaik agar dapat meningkatkan loyalitas terhadap nasabah. Dalam menerapkan sistem manajemen pelayanan diharapkan dapat menjalankan program yang dapat digunakan dengan mudah dan dipahami oleh para nasabahnya guna melihat perkembangan produk atau jasa perbankan dengan cepat sehingga dapat terjalin komunikasi yang konsisten dan

berkelanjutan. Selain itu perlu ditingkatkan program pelayanan yang lebih baik agar para nasabah merasa puas dan senang. Dan perusahaan diharapkan lebih menciptakan ruang tunggu dan lebih aktif lagi dalam mengelola web perusahaan agar nasabah dan calon nasabah bisa mengetahui perkembangan yang ada di BPRS MAU Kota Bandar Lampung.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Paul, J, Peter; & Olson, C, Jerry. (2000). *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Terj. Damos Sihombing dan Peter Remy*. Jakarta: Erlangga.

Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.

Wibowo. (2007). *Manajemen kinerja*. Depok: Rajawali.

Skripsi

Kamila, Intan. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Lutfiah, Nining. (2014). Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang. Skripsi. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Naqiyatin, Ummu. (2017). Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank. Skripsi. Surabaya. FEBI UIN Sunan Ampel, 58.

Pratama, Agung. (2021). Manajemen Pelayanan Badan Penasihat, Pembinaan dan Pelestarian Pekawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung. Skripsi. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung.

Purwanto, Hery. (2019). Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah. Skripsi. Jawa Tengah. Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ.

Thobias S. Sarbunan. Jhon Montolalu. Tinneke M. Tumbel. Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BTPN Kanca Manado. Skripsi. Manado.

Jurnal

Mulyawan, Rahman. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jawa Barat. *Jurnal Unpad Press*.

Nurgiansah, T. H. (2018). Pengembangan Kesadaran Hukum Berlalu Lintas Siswa Melalui Model Pembelajaran Jurisprudensial dalam Pendidikan Kewarganegaraan. Jakarta. *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*.

Wicaksono, T. E. (2020). Kontribusi Retribusi Rumah Potong Hewan Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kabupaten Jombang. *Jurnal STIE PGRI Dewantara*.

Sumber Lain

Bank Syariah Indonesia. (2019). <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 02 Februari 2022.

Javed. (2015). Perbedaan pada Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat Dan Bank Syariah. <http://kjaved.com/>. Diakses pada 02 Februari 2022.

KBBI Daring (online). 2016. Kualitas Pelayanan. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada 19 Maret 2021.

PT. BPRS Mitra Agro Usaha. (2020). <https://www.bankmausyariah.co.id/>. Diakses pada 26 Desember 2021.