

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) TANGGAMUS**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tuga-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam
Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh :

OKTA ASTUTI

NPM : 1941030262

Jurusan : Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 M/ 2023 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) TANGGAMUS**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tuga-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam
Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**OKTA ASTUTI
NPM : 1941030262**

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pebimbing I : Dr. Tontowi Jauhari, M.M

Pebimbing II : Dr. Mubasit, S.Ag, M.M

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 M/ 2023 Hx**

ABSTRAK

Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan, bukan hanya yang bertugas sebagai *costumer service, teller dan security* yang berhadapan langsung dengan nasabah, tetapi juga karyawan yang tidak berhadapan langsung dengan nasabah seperti pimpinan cabang, pemegang saham dan ketua komisaris. Dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas terhadap Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Tanggamus yaitu seperti pelayanan yang transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, tanggung jawab, empati, jaminan, daya tanggap, bukti nyata dan keandalan. Pelayanan yang diberikan dan kepuasan nasabah merupakan tolak ukur berhasilnya suatu bank dalam mempertahankan nasabah. Kepuasan ataupun ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan memberi dan menggunakan suatu produk jasa bank yang memberikan dengan pelayanan prima, *realibility* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empaty* (tenggang rasa), *responsiveness* (cepat tanggap). Pelayanan yang diberikan merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Flired Research*) dengan pendekatan kualitatif, dilihat dari segi sifatnya penelitian ini adalah penelitian deskriptif analistik data yang terkumpul berasal dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus. Data yang digunakan adalah data wawancara, observasi dan dekomentasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Memiliki Kesamaan Hak, Serta Keseimbangan hak dan Kewajiban, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Promosi, Biaya

dan Kemudahan dalam meningkatkan produk. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah yang didapatkan oleh nasabah masih belum keseluruhannya merasakan adanya kepuasan atas pemberian pelayanan yang diberikan oleh karyawan seperti masih kurangnya sikap ramah, sapa, salam dan sopan santun juga belum adanya sikap keterbukaan.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan publik, Nasabah



ABTRACT

Quality customer service requires efforts from all employees, not only those serving as customer service, tellers and security who deal directly with customers, but also employees who do not deal directly with customers such as branch leaders, shareholders and chairman of commissioners. In producing services that reflect the quality of the Tanggamus Sharia People's Financing Bank, namely services that are transparent, accountable, conditional, participatory, have equal rights, a balance of rights and obligations, responsibility, empathy, guarantees, responsiveness, real evidence and reliability. The services provided and customer satisfaction are benchmarks for a bank's success in retaining customers. Customer satisfaction or dissatisfaction is the result of the customer's assessment of what is expected by providing and using a bank service product that provides excellent service, reliability, assurance, tangible (physical evidence), empathy (consideration), responsiveness (quick response). The services provided are an important measure of customer satisfaction and this is what must create added value for the Tanggamus Sharia People's Financing Bank (BPRS).

This research is field research (Field Research) with a qualitative approach. In terms of its nature, this research is descriptive analytical research, data collected from the Sharia People's Financing Bank (BPRS) Tanggamus. The data used are interview data, observations and comments.

Based on the research results, it shows that the services available at the Tanggamus Sharia People's Financing Bank (BPRS) are Transparency, Accountability, Conditional, Participative, Have Equality of Rights, and Balance of Rights and Obligations, Product Quality, Service Quality, Emotional, Prices and Promotions, Costs and Ease of improving products. Customer satisfaction and dissatisfaction obtained by customers is still not entirely satisfied with the service provided by employees, such as a lack of friendly attitudes, greetings, greetings and politeness and also a lack of openness.

Keywords: *Management, public services, customers*

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Okta Astuti
Npm : 1941030262
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) TANGGAMUS" benar - benar hasil karya penyusun sendiri bukan duplikasi ataupun sanduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dari karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di maklumi.

Bandar Lampung, 22 Juni 2023

Penulis



Okta Astuti
1941030262



**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 : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN
RAKYAT SYARIAH (BPRS) TANGGAMUS**

Nama : Okta Astuti

NPM : 1941030262

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Telah dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I


Dr. Tontowi Jauhari, M.M
NIP. 197009141997031003

Pembimbing II


Dr. Mubasit, S.Ag, M.M
NIP. 1973111419983002

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 Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul **Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus** disusun oleh **Okta Astuti**, NPM : 1941030262, Jurusan: **Manajemen Dakwah**, Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada Hari/Tanggal : Kamis, 09 November 2023.

TIM PENGUJI

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

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

Penguji I : Mulyadi, M.Sos.I (.....)

Penguji II : Dr. Tontowi Jauhari, M.M (.....)

Penguji Pendamping : Dr. Mubasit, S.Ag, M.M (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Mubasit Syukur, M.Ag
511011995031001

MOTTO

... وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ

شَرٌّ لَّكُمْ ۗ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٢١٦﴾

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal sangat baik bagi kamu dan bisa jadi kamu mencintai sesuatu, padahal itu sangat buruk bagi kamu Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui"

(Al baqarah: 216)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda tanggung jawab dan hormat tak terhingga kepada :

1. Orang tua ku Bapak Asroni dan Emak Badiyah serta Adik-adik ku tercinta si paling bujang Yogi Pranata dan si paling bungsu Ade Lestapia yang selalu memberikan semangat, berjuang untuk keberhasilanku, memberi cinta dan kasih sayang, mendidiku, senantiasa berdoa dan berjuang untuk keberhasilanku. Berkat pengorbanan jerih payah dan motivasi yang diberikan akhirnya terselesainya skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan ur kepada Bapak, Emak dan Adik-adik ku serta selalu dalam lindungan Allah SWT. *Aamiin Ya Rabbal'amin*
2. Terimakasih juga kepada diri sendiri sudah berjuang sampai dititik sekarang. Walaupun jatuh bangun menjalaninya. Semoga kedepannya lebih baik lagi dan berguna bagi semuanya.
3. Untuk Sumiyati sahabat terbaik tersayang ku, yang sudah selalu bersama ku selama dari SMP sampai sekarang, yang selalu menjadi teman dalam segala hal terimakasih untuk perjalanan selama ini.
4. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang menjadi kampus ku tempat menimba ilmu.

RIWAYAT HIDUP

OKTA ASTUTI, dilahirkan di Sukamarga pada tanggal 22 November 2001, anak pertama dari pasangan bapak (Asroni) dan ibu (Badiyah). Pendidikan dimulai dari Sekolah Negeri Dasar 2 Sukamarga selesai Tahun 2013, dan melanjutkan Sekolah Menengan Pertama Muhammadiyah 1 Kotaagung selesai Tahun 2016, melanjutkan Sekolah Menengah Atas 2 Kotaagung selesai Tahun 2019 dan melanjutkan pendidikan pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 Tahun akademik 2019/2020.

Selama menjadi mahasiswa, aktif di kegiatan pramuka Racana Raden Imba Kesuma Ratu dan Putri Sinar Alam di UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 22 Juni 2023

Penulis

Okta Astuti
1941030262

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirohim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Karunia-Nya, sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) TANGGAMUS”.

Shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan pengikut-pengikutnya yang setia. Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan studi di jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.sos).

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan. Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi tidak lupa dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.i selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Badaruddin selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Bapak Dr. Tontowi Jauhari, M.M selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Mubasit, S.Ag, M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga tahap penyelesaian.
4. Keluarga besar Dosen serta keluarga besar Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan

Lampung, yang telah mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.

5. Bapak Falachi Fadholi, S.E selaku Direktur Utama Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Kabupaten Tanggamus yang sangat terbuka dan dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.
6. Seluruh staff perpustakaan universitas dan juga staff perpustakaan fakultas yang dengan keramahan-keramahannya melayani penulis dan meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan bacaan dan referensi penulisan skripsi ini.
7. Terimakasih untuk Nadila Adilia, Santi Irmayani, Ulfah Kinanti Palupi, Artiana Rahmadani, dan Murti yang sudah menjadi teman seperjuangan selama pengerjaan skripsi dan menjadi teman keluh kesah.
8. Teman – teman seperjuangan Manajemen Dakwah Kelas E Angkatan 2019 dan semua sahabat – sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan dengan balasan yang lebih dari mereka berikan. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan, hal ini semata – mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamin.....

Bandar Lampung, 22 Juli 2023

Penulis

Okta Astuti
1941030262

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PERSERTUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGHANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Pengesahan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
H. Metode Penelitian	8
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN	
KEPUASAN NASABAH	19
A. Manajemen Pelayanan	19
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	19
2. Ciri Pelayanan Publik	20
3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	20
4. Karakteristik Pelayanan	21

5. Standar Pelayanan Publik	25
6. Bentuk - Bentuk Pelayanan	26
7. Sarana Pelayanan.....	26
8. Pelayanan Dalam Persepektif Islam.....	27
B. Kepuasan Nasabah	29
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	29
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	29
3. Tujuan Kepuasan Nasabah	30
4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	31
5. Kepuasan Nasabah Menurut Islam	32
C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	34
1. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	34
2. Tujuan dan Karakteristik Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	34
3. Kegiatan Usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	35

BAB III GAMBARAN UMUM BANK PEMBIAYAAN BPRS TANGGAMUS..... 37

A. Gambaran Umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Tanggamus.....	37
1. Sejarah berdirinya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)	37
2. Landasan Hukum pendirian BPRS Tanggamus	38
3. Maksud, Tujuan, dan kedudukan BPRS Tanggamus	38
4. Susunan Dewan Komisaris Pengawas Syariah Direksi	39
5. Struktur Organisasi	40
6. Visi dan misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)	40

7. Produk – Produk Bank Pembiayan Rakyat Syariah (BPRS)	41
B. Pelayanan Publik BPRS Tanggamus BPRS Tanggamus.....	46
1. Transparan.....	46
2. Akuntabilitas	47
3. Kondisional	48
4. Partisipasi	49
5. Kesamaan Hak.....	50
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	51
C. Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BPRS Tanggamus	58
1. Kualitas Produk	58
2. Kualitas Pelayanan	59
3. Emosional.....	59
4. Harga dan Promosi	60
5. Biaya dan Kemudahan dalam Mendapatkan Produk	60
D. Inovasi BPRS tanggamus	61
BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN BANK PEMBIAYAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) TANGGAMUS.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	77
A. Kesimpulan	77
B. Rekomendasi.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPRS Tanggamus.....	40
Gambar 3.2 Ajakan Menabung di BPRS Tanggamus	64



DAFTAR LAMPIRAAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Area Gedung BPRS Tanggamus.....	87
Lampiran 2. Tanda Pengenal BPRS Tanggamus	87
Lampiran 3. Area Parkir BPRS Tanggamus	88
Lampiran 4. Plakat Tanda Di Buat BPRS Tanggamus.....	88
Lampiran 5. Ruangan Teller	88
Lampiran 6. Ruangan Costumer Service	89
Lampiran 7. Nasabah Sedang Mengambil No Urut	89
Lampiran 8. Peneliti Di Saat Melakukan Wawancara.....	89
Lampiran 9. Penulis Mewawancara Nasabah.....	90
Lampiran 10. Papan Impormasi BPRS Tanggamus	91
Lampiran 11. Gambar Piagam Penghargaan BPRS Tanggamus	92
Lampiran 12. Pamplet Online BPRS Tanggamus	92
Lampiran 13. SK Judul	93
Lampiran 14. Pedoman Wawancara	100
Lampiran 15. Surat Penelitain	102
Lampiran 16. Balasan Penelitian	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Terlebih dahulu sebagai kerangka awal sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, dengan begitu penulis akan menjelaskan istilah dalam proposal ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca yang tertuang dalam penegasan judul. Oleh karena itu diperlukan adanya penjelasan judul skripsi dengan makna atau definisi yang terkandung dalam judul ini, skripsi ini berjudul yaitu **”Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus”**

Manajemen berasal dari kata kerja *”to manage”* dalam bahasa Inggris yang berarti menyelenggarakan, mengontrol, mengendalikan, mengusahakan, mempromosikan, menerapkan, dan mengelola.¹

Menurut G.R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²

Maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses yang memiliki perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk mencapai sebuah tujuan yang telah diterapkan yang akan diselesaikan melalui orang lain dengan cara memanfaatkan sumber daya manusia yang efektif dan

¹Faustiino Gomes, Cardoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003). h.1

²Melayu Hasibuan, s.p, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*, ed. Bumi Aksara (Jakarta, 2016). h.2

efisien sekaligus menggunakan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan bersama yang telah direncanakan sebelum melakukan aktivitas.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan memberikan definisi bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum dan peraturan masing-masing Negara atau organisasi dan penduduk atas barang, jasa dan layanan administrasi yang disediakan dalam organisasi.³

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. 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 diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian yang 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.⁴

Berbicara tentang kualitas pelayanan maka titik fokus pembahasan yaitu tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya dapat dicapai melalui

³Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. Rajawali Pres (Jakarta, 2017). h.21

⁴Agung Pratama, "Manajemen Pelayanan Badan Penasihat, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kedaton Bandar Lampung," 2021. h.2.

suatu pelayanan yang berkualitas, istilah kualitas menurut Tjiptonno mengandung kriteria yang meliputi:

1. Kecocokan untuk pemakaian
2. Perbaikan berkelanjutan
3. Bebas dari kerusakan atau cacat
4. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
5. Melakukan segala sesuatu dengan benar
6. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Keenam kriteria tersebut jelastertuju pada upaya pemenuhan harapan para penerima pelayanan. Setiap penerimalayanan jelas mengkehendaki kepuasan dan produk layanan yang diterimanya.⁵

Dari definisi diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu proses merencanakan, mengorganisir, menggerakkan atau melaksanakan serta mengendalikan aktivitas pelayanan kebutuhan pelanggan sesuai dengan haknyadalam ketentuan perundang-undangan. Sesuai dengan penelitian ini, pelayanan yang dimaksudkan yakni pelayanan dalam meningkatkan kepuasaan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Tanggamus. Berkaitan dengan semua hal tersebut maka penulis memfokuskan penelitian dengan judul Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Tanggamus dalam meningkatkan tingkat kepuasan nasabah mulai dari planning, organizing, actuating, dan controlling.

⁵Rahman Mulyawan, "Birokrasi Dan Pelayanan Publik," ed. Unpad Press (2016). h.22

B. Latar Belakang Masalah

Masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat menentukan kepuasan nasabah, karena pengukuran terhadap kualitas kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri.

Kepuasan ataupun tidakpuas nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para nasabah tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga nasabah tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta atau nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empty* (komunikasi), *responsiveness* (cepat tanggap).⁶

Mengembangkan sistem pelayanan yang baik, diperlukan partisipasi nasabah yang baik pula. Selama ini walaupun nasabah memiliki potensi dibidang usahanya, akan tetapi mereka belum bisa menyesuaikan dengan keadaan sekarang ini. Oleh karena itu diperlukan langkah-langkah yang baru dalam meningkatkan pelayanan yang akan diterapkan. Selayaknya peran pihak bank dan nasabah memiliki motivasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menunjukkan loyalitas terhadap Bank.

Pada urutannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas nasabah pada perusahaan yang memberikan

⁶Siprpto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah*, ed. Rineka Cipta (Jakarta, 2011). h.45-46

kualitas yang memuaskan. Ketika ingin meningkatkan pangsa pasarnya yang harus melalui pemenuhan kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan yang didapatkan baik maka 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 baik maka perusahaan itu dapat mengalahkan pesaingnya yang memberikan pelayanan kurang baik kepada nasabah.

Pada dasarnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Tanggamus telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai dengan prosedur kinerja ataupun sistem pelayanan yang berlaku. Akan tetapi, didalam pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan nasabah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah inisepertinya belum professional dalam mengelola keuangan sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Bahkan buruknya pengelolaan keuangan BPRS Tanggamus sudah terjadi sebelum kantor BPRS Tanggamus diresmikan. Sehingga banyak pihak menilai kehadiran BPRS Tanggamus hanya menghamburkan anggaran. Padahal dengan adanya peningkatan pelayanan terhadap nasabah seharusnya dapat menumbuhkan kepuasan nasabah yang merupakan tujuan utama Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus dan dapat membuat lembaga menjadi bagus.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penulis merasa tertarik mengangkat dalam sebuah karya tulis ilmiah dengan judul :**“Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus”**

C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah Pelayanan Publik dan Kepuasan Nasabah.. Adapun Sub-fokus dari Pelayanan Publik yaitu Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi. Kesamaan hak, dan Keseimbangan. Sedangkan sub-fokus dari Kepuasan

Nasabah yaitu Tanggung Jawab, Biaya, Cepat, Ketanggapan, dan Keandalan.

D. Rumusan Masalah

Sesuai dengan masalah diatas maka dalam penelitian ini adalah bagaimana Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengungkapkan bagaimana Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi duamanfaat yaitu:

1. Manfaat teoritis

a. Pelayanan Publik

Penulis dapat menambah wawasan terkait dengan bagaimana memberikan pelayanan yang baik.

b. Kepuasan Nasabah

Penulis dapat memahami, mengerti, menambah wawasan dibidang bagaimana membangun kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

Pihak Bank bisa mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik, membuah nasabah merasa puas di Bank Pelayanan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dari penelitian yang relevan ini bertujuan untuk kesliaan penelitian ini dari hasil penelitian ini penulis yang lakukanyaitu manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus. Terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

Skripsi Aulia Hawadini, yang berjudul “Analisis Sistem Antri Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasamn Nasabah Dalam Persepektif Lemabaga Islam” Permasalahan yang terdapat di skripsi ini dimana berisi tentang antrian merupakan masalah yang selalu dijumpai hampir disemua kegiatan yang dilakukan oleh manusia, terutama jika harus berinteraksi di bank. Dengan adanya permasalahan ini peneliti ingin mengetahui bagaimana layanan dan fasilitas yang disediakan oleh BPRS Tanggamus dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya.⁷

Skripsi Reka Tria Sagita Sarif, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Argo Usaha Kota Bandar Lampung” mengkaji tentang manajemen pelayanan yang berpengaruh pada loyalitas nasabah, dan mengkaji tentang faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk dan jasa pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Argo Usaha Kota Bandar Lampung.⁸

Skripsi Nining Lutfiah Hab, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Besbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang” Dari skripsi ini mempunyai hasil penelitian dengan tujuan memperoleh fakta bahwa BNI Syariah Cabang Tangerang manajemen pelayanan

⁷Aulia Hawadini, “Analisis Sistem Antri Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Islam” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020).

⁸Reka Sarif, Sagita, Tria, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Argo Usaha Kota Bandar Lampung” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022).

dengan berbasis SOP yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan customer service, teller, satpam, dan telepon saat melayani nasabah.⁹

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

H. Metode Penelitian

Definisi metode penelitian yaitu metode berasal dari kata Metode yang artinya cara yang tepat melakukan sesuatu dan logos adalah ilmu atau pengetahuan. Jadi etodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan mencapai tujuan.¹⁰ Sedangkan penelitian adalah suatu proses yaitu uatu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan tersebut.¹¹

Sebelum memulai melakukan penelitian seorang penelitian perlu memperhatikan metode penelitian yang akan dilakukan. Karena metode penelitian padadasrnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹² Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Melalui penelitian kita dapat menggunakan hasil nya untuk menemukan dan menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara mengelola data-data yang sudah terkumpulkan. Sehingga metode penelitian merupakan kegiatan paling penting

⁹Nining Hab, Lutfizah, “Manajemen Pelayanan Besbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang” (Uin Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014).

¹⁰Cholit Ahmad, Abu dan Narbuko, *Metode Penelitian*, ed. Bumi Aksara (Jakarta, 2007). h.9

¹¹Marzuki, *Metode Riset*, ed. Ekonisia (Yogyakarta, 2005). h.9

¹²Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. Alfabeta (Bandung, 2017). h.2

untuk menjaga realibilitas dan validitas data hasil dari penelitian yang akan digunakan untuk tujuan tertentu.

Jenis data dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif di karenakan data yang diolah merupakan data primer yang diperoleh dari penelitian berupaya menghimpun, mengolah data secara kualitatif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi, penelitian mengumpulkan data dengan bertatap muka secara penelitian. dan data sekunder yang berasal dari artikel dan jurnal yang telah dipublikasi.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian lapangan yang dilakukan dalam kacamata kehidupan yang sebenarnya. Menurut Hadari Nawawi, penelitian lapangan adalah kegiatan penelitian yang dilakukan di lingkungan masyarakat tertentu, baik di lembaga-lembaga dan organisasi-organisasi kemasyarakatan maupun lembaga pemerintahan.¹³

b. Sifat penelitian

Adapun penelitian ini bersifat deskriptif (*descriptive research*). Menurut Sumadi penelitian deskriptif adalah menggambarkan mengenai situasi atau kejadian-kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari informasi factual, justifikasi keadaan, membuat evaluasi, sehingga diperoleh gambaran yang jelas.

2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah seseorang yang dapat memberikan keterangan yang berkaitan dengan hal-hal terkait permasalahan di lokasi penelitian. Dasar pertimbangan

¹³Ahmad, Abu dan Narbuko, *Metode Penelitian*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 1997), h.1

digunakannya teknik purposive sampling ini adalah karena dengan teknik penarikan sampel ini, dianggap akan lebih representatif, baik ditinjau dari segi pengumpulan data maupun dalam pengembangan data.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data atau keterangan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya.¹⁴ Data primer merupakan data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian secara khusus. Peneliti perlu melakukan pengumpulan atau pengadaan sendiri.¹⁵

Sementara sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. *Purposive sampling* adalah pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang tersebut dianggap paling tahu tentang persoalan yang akan diteliti. Sumber data dengan teknik purposive sampling adalah orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini, yaitu takmir masjid, pengurus masjid.

Adapun data yang diperoleh dari beberapa sumber tersebut, akan menjadi acuan pertimbangan terkait dengan penelitian.

Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah informan yang secara aktif pada kegiatan yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus. Adapun kriteria yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kepala Pimpinan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.

¹⁴Bagja Waluya, *Sosiologi : Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat*, ed. PT. Setia Purna Inves (Bandung, 2007). h.9

¹⁵Istijanto Oei, *Reset Sumber Daya Manusia, Cara Praktis Mengukur Stres Kepuasan Kerja, Komitmen, Loyalitas, Motivasi Kerja Dan Aspek-Aspek Kerja Karyawan*, ed. PT. Gramedia Pustaka Utama (Bandung, 2005). h.38

- 2) Pegawai/Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.
- 3) Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi pustaka, data ini mendasari kajian teoritik yang digunakan sebagai landasan kerangka berpikir. Berdasarkan kajian teoritik ini disusun hipotesis (kerangka konsep) yang mendasari keseluruhan keterangan.¹⁶

Menurut Sugiyono data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.¹⁷

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang digunakan untuk memperkuat dan melengkapi informasi, yaitu berupa data tertulis ataupun video di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Tanggamus.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, adapun metode–metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

¹⁶Widjono, *Bahasa Indonesia Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian Di Perguruan Tinggi*, ed. PT. Grasindo (Jakarta, 2007). h.248

¹⁷Muhammad Wathoni, Nurul, *Pendidikan Islam Anak Usia Dini Pendidikan Islam Dalam Menyikapi Kontroversi Belajar Membaca Pada Anak Usia Dini*, ed. Sanabi (Mataram, 2020). h.16

a. Metode Observasi

Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, dan keseluruhan interaksi antar manusia. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Observasi juga berarti peneliti berada bersama partisipan.¹⁸

Metode observasi merupakan salah satu varian pilihan metode pengumpulan data yang memiliki karakter kuat secara metodologis. Metode observasi bukan hanya sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan, namun lebih dari itu observasi memudahkan kita mendapatkan informasi tentang dunia sekitar.

Observasi terdapat dua jenis yaitu dilakukan dengan partisipan dan nonpartisipan. Dalam observasi partisipan, pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung, pengamat ikut sebagai peserta rapat atau peserta pelatihan. Sedangkan observasi nonpartisipan adalah pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan, dia hanya berperan mengamati kegiatan tidak ikut berperan.¹⁹

Dari pengertian diatas, yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis observasi partisipan, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung dan berperan dalam kegiatan yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus. Observasi yang penulis lakukan ini bertujuan untuk mencari data yang berkenaan dengan Manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Syariah (BPRS) Tanggamus.

¹⁸Coni Semiawan, R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakter Dan Keunggulannya*, ed. Grasindo (Jakarta, 2010). h.112

¹⁹Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, ed. Raja Grafindo Persada (Depok, 2017). h.121

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data.²⁰ Selanjutnya Nazir mendefinisikan wawancara sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan menjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

Wawancara terbagi menjadi dua, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Dalam wawancara terstruktur semua pertanyaan telah dirumuskan sebelumnya dengan cermat, biasanya secara tertulis. Sedangkan wawancara tidak terstruktur lebih bersifat informal. Pertanyaan tentang pandangan, sikap, keyakinan subyek atau tentang keterangan lainnya dapat diajukan secara bebas kepada subyek.

Wawancara semacam ini memang tampak luas dan biasanya direncanakan agar sesuai dengan subyek dan suasana pada waktu wawancara dilakukan.²¹

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis wawancara terstruktur. Adapun yang menjadi sasaran dalam wawancara yaitu dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Syariah (BPRS) Tanggamus.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek peneliti, namun melalui dokumen. Dokumentasi berbentuk tulisan, gambar, catatan, arsip, surat-surat, jurnal penelitian, dan lainnya. Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data

²⁰Fandi Edi, Sarwo, Rosi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, ed. Leutika Nouvalitera (Yogyakarta, 2016). h.2

²¹Sudaryono, *Metodologi Penelitian*. (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), h.216

langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, dan data yang relevan penelitian. Data-data yang diperlukan akan dikumpulkan melalui metode dokumentasi, baik berupa file maupun foto.

Dokumentasi, berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, koran, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.²² Teknik tersebut digunakan untuk mengetahui Manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Syariah (BPRS) Tanggamus.

4. Tehnik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan induktif, maksudnya adalah menganalisis berdasarkan data yang telah diperoleh, kemudian kesimpulan muncul dari data untuk kemudian diverifikasi dari data yang ada.²³

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data (Data Reduction)

Menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono, reduksi data adalah proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang ada di lapangan. Melalui reduksi data, data yang semula memiliki banyak aspek menjadi lebih spesifik dengan cara menghilangkan atau mereduksi data-data yang berada diluar tujuan penelitian serta mencari data-data pokok.

²²Nova Rodhi, Nevila, *Metodologi Penelitian*, ed. Media Sains Indonesia (Bandung, 2022). h.121

²³Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, ed. Karnisius Nilacaka (Yogyakarta, 2021). h.20

Berdasarkan pengertian di atas, maka reduksi data adalah menganalisis dari data-data yang telah diperoleh di lapangan baik dari hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi kemudian data tersebut disimpulkan dengan cara dianalisis secara terstruktur sehingga penulis mendapatkan hasil kesimpulan akhir yang akan diverifikasikan.

b. Penyajian Data (Display Data)

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang memungkinkan peneliti melakukan penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data yang umum dilakukan adalah teks naratif. Namn ada yang dialihkan menjadi bentuk gambar, bagan dan tabel, untuk memperkuat data dan mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dalam penelitian ini penyajian data perlu dibuat sedemikian rupa sehingga informasi yang telah diperoleh dan telah direduksi sebelumnya disajikan dalam bentuk yang lebih tersusun rapi agar mudah dipahami yaitu meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.

c. Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah terakhir dalam menganalisis data adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Analisis dengan model interaktif, artinya data yang terkumpul dari hasil pengamatan, wawancara dan pemanfaatan dokumen yang terkait dengan pelatihan dan sumber-sumber belajar yang sedemikian banyak direduksi untuk dipilih mana yang paling tepat untuk disajikan. Proses pemilihan data akan difokuskan pada data yang mengarah untuk pemecahan masalah, penemuan, pemaknaan, atau untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Berdasarkan pengertian di atas, maka langkah verifikasi data merupakan langkah terakhir dalam teknik menganalisis data. Kesimpulan awal yang disampaikan penulis hanya bersifat sementara karena masih bisa berubah jika tidak didukung dengan bukti yang kuat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis perlu menyajikan data yang disertai dengan bukti-bukti dapat berupa catatan, foto, atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.

I. Sistematika Pembahasan

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

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan tentang Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus dan Sub-fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, Metode Penelitian, Rumusan Masalah, Manfaat Penelitian, Tujuan Penelitian, Dan Sistematika Pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

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

Bab III : Deskripsi Objek Penelitian

Pada bab ini pembahasan tentang hasil penelitian dilapangan berupa gambaran umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus dan penyajian fakta dan data yang diperoleh dari

penelitian terkait manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Bab IV : Analisis Penelitian

Pada bab ini membahas tentang 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 diteleti dan direkomendasikan sesuai dengan hasil penelitian yang didapat





BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan Publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga memenuhi asa pelayanan publik yaitu transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.²⁴

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.²⁵

Manajemen Pelayanana dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²⁶

Jadi manajemen pelayanan publik menurut penulis adalah suatu proses yang ada didalam suatu manajemen yang berfungsi untuk mengatur, mengendalikan proses layanan, agar kegiatan pelayanan didalam suatu instansi pemerintahan

²⁴ Zaenal Mukarom & Muhibidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. Pustaka Setia (Bandung, 2015), 81.

²⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Publik*, ed. Pustaka Pelajar (Jakarta, 2005), 2.

²⁶ *Ibid.*, 4.

dapat berjalan dengan teratur, lancar dan tepat sasaran, serta pihak yang dilayani merasa puas.

2. Ciri Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik yang terjadi kepada kemampuan organisasi, dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah sesuai dengan tandar yang sudah ditetapkan. Kemampuan yang ditujukan oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang dimiliki.

Menurut Kasmir, pelayanan publik yang baik memiliki cirri-ciri sebagai berikut.

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal sampai akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Bersaha memahami kebutuhan nasabah
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk diterapkan pada instansi negeri ataupun swasta karena pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah.²⁷

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa karena itu penyelenggaranya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan menurut keputusan KEMENPAN Nomer 63/2004 sebagai berikut:

a. **Transparan**

Bersikap terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan efektivitas.

d. **Partisipasi**

Mendorong peran serta nasabah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Kesamaan hak:**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gener dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.²⁸

4. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan menurut dalam perspektif islam adalah suatu keharusan yang pengorganisaianya sesuai dengan prinsip syariah. Maka semua pihak tanpa memandang jabatan tertentu harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan kepada sifat-sifat Nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh:

²⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Publik*, 19.

- a. Shiddiq, berarti memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran islam. Dalam dunia kerja dan usaha kejujuran ditampilkan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.
- b. Istiqomah, berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqomah dalam perusahaan dan kerjaan istiqomah seperti kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran, serta keuletan sehingga menghasilkann sesuatu yang efektif dan efisens.
- c. Fathanah, berarti mengerti, memahami, menaati secara mendalam segala sesuatunya yang menjadi tugas dan kewajiban.
- d. Tablig, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus meberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam. Tablog yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentative dan persuasive akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semkain solid dan kuat.
- e. Amanah, artinya memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab. Amanah juga ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan berbuat baik (ihsan) dalam segala hal.²⁹

Menurut Notman Karakteristik pelayanan terdiri dari yaitu:

- a) Tangibles atau (bukti fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa.

²⁹ Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam, Suatu Pengantar*, ed. Ekonom (Yogyakarta, 2004), 81.

b) Realibility atau (keadalaan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c) Assurance atau (Jaminan dan kepastian)

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada perusahaan.

d) Emphaty

Memberikan perhatian, tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

e) Responsiveness atau (ketanggapan)

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas jasa.³⁰

Menurut kamus Webster's New Word College dalam Alamsyah, pelayanan mengandung empat dimensi pelayanan yakni (yang dilayani, yang melayani, sumber legitimasi pelayanan, dan bentuk aktivitas pelayanan yang mengandung serangkaian tugas itu sendiri).³¹

Karakteristik pelayanan dalam konteks lebih luas dikenal dengan pelayanan publik. Karakteristik pelayanan

³⁰ Agung Suwandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa," *Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2016): 121.

³¹ Alamsyah, "Karakteristik Universitas Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik, Bornero Adminitratrator," *Bornero Adminitratrator* 7, no. 3 (2011): 353–57.

publik menurut Otoole dan Bozeman dapat dijelaskan sebagai berikut.³²

- a) Pelayanan publik berorientasi kepentingan publik, Yang dimaksud yaitu keputusan-keputusan yang diproduksi otoritas publik yang terkait dengan pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan publik dan nilai-nilai publik.
- b) Konsekuensi ciri pelayanan publik berorientasi kepentingan publik adalah pelayanan publik tidak boleh bebas nilai (Value Free). Ia harus berpihak yakni berpihak kepada kepentingan publik.
- c) Proses pelayanan publik itu harus partisipatif dan memberdayakan. Fast, fleibel, dan friendly, berkeadilan sosial dan ekologis ekonomis, akuntabel secara horizontal, vertical, societal (efektif, efisien dan produktif), responsive dan transparan.
- d) Tindakan para pelayanan publik mempertimbangkan etika tertentu yaitu seperangkat moral. Nilai-nilai moral tidak bisa dihilangkan dari proses pelayanan publik karena aktivitas ini tetap menempatkan manusia sebagai pelaku utamanya.
- e) Sistem dan proses pelayanan publik dibangun atas dasar aturan, hukum, dan kesepakatan tertentu, apakah dasar aturan, hukuman dan kesepakatan ini dibuat atas prinsip-prinsip tersebut.

Karakteristik pelayanan yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan konsumen sangat bergantung dengan perusahaannya itu sendiri, seperti pelayanan tidak memiliki sifat tidak dapat dilihat wujudnya, pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang sama, pelayanan yang dapat menyesuaikan kondisi, pelayanan yang hanya sementara dan konsumen sangat hati-hati dengan kualitas.

³² Ibid., 353–71.

Berdasarkan uraian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwasan pelayanan kepada konsumen agar dapat terpenuhi keinginannya dan harapan mereka, maka dengan begitu seorang karyawan perlu mempunyai penguasaan terhadap siapa saja yang dilayani nya, memperhatikan situasi dan kondisi konsumen atau nasabah yang dilayani serta performan karyawan bersangkutan antara lain berpakaian dan berpenampilanbersih dan rapih serta berbicalah dengan bahasa yang baik, benar dan mudah difahami oleh nasabah.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus dengan standar pelayanan dan dipublikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.³³

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayannan termasuk pengaduan.

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincinyayang ditetapkan dalam proses pemberian dalam proses pemberian pelayanan.

³³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, ed. Garaha Ilmu (Yogyakarta, 2010), 89.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana pelayanan

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Kompetensi petugas pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, ketrampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.

6. Bentuk-bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapa pun, bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu :

- a. Layanan dengan lisan
- b. Layanan melalui tulisan
- c. Layanan dengan perbuatan.

Dari ketiga bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

7. Sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain.

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.

- c. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu sarana pelayanan sangat penting dalam sebuah lembaga Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus, dalam membantu memberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas hingga menimbulkan rasa puas pada orang-orang ataupun nasabah yang memiliki kepentingan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Tanggamus.

8. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Adapun konsep pelayanan dalam islam yaitu sebagai berikut :

- a. Prinsip tolong menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukan.

- b. Prinsip memberikan kemudahan (*At-tasyir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya. Maka allah SWT menurut syariat islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempatan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan masyarakat yang berlebih-lebihan dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariat Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah 185 yaitu :

...يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ

عَلَىٰ مَا هَدَيْنَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur. (Q.S Al-Baqarah 185)

c. Tanggung jawab (Amanah)

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan dalam segala hal.

d. Menyampaikan (Tabligh)

Bila diartikan sebagai transparansi atau *good governance* dalam memberikan pelayanan harus memiliki pihak-pihak yang terbuka dan tidak menyembunyikan informasi.

e. Keadilan

Dalam pelayanan yaitu ketidak berpihakan keada salah satu dua pihak, dalam makna yang khusus maka keadilan yang dimaksud adalah tidak terjadinya pertentangan antara seseorang dengan orang karena tidak ada satu orang pun terzalimi.

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut pandang mana.

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.³⁴

Menurut Husein Umar definisi kepuasan nasabah adalah tingkat alam perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya.³⁵ Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai atau pelayanan yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Adapun definisi kepuasan nasabah menurut Tjiptono mengatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa.

Dapat disimpulkan bahwasan kepuasan nasabah merupakan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan atau nasabah setelah mengonsumsi, mendapatkan dan menerima produk atau jasa yang dibeli ataupun yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ada lima yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan menurut Handi Irawan diantaranya yaitu:

- a. Kualitas Produk
- b. Kualitas Pelayanan

³⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ed. PT. Raja Grafindo Persada (Jakarta, 2010), 238.

³⁵ Huseain Umar, *Kepuasan Pelayanan*, ed. Salemba Empat (Jakarta, 2005), 211.

- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya dan Kemudahan dalam Mendapatkan Produk

Kepuasan nasabah menjadi salah satu hal penting dari semua aktivitas pemasaran pada seluruh perusahaan. Kepuasan nasabah adalah kunci sukses nya perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan. Kemampuan perusahaan untuk dapat mengenali, memenuhi dan memuaskan kebutuhan nasabah atau pelanggan merupakan strategi agar dapat unggul dari pesaing lain.³⁶

3. Tujuan Kepuasan Nasabah

Saat ini kepuasan nasabah merupakan fokus perhatian oleh hampir semua pihak. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa dan produk, karena nasabah akan menyebar luaskan rasa puasnya kepada calon nasabah lainnya, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa dan produk.

Seperti yang diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan bersaing dan memberikan keberhasilan serta kualitas perusahaan.

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijadikan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu. Sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang memberikan laba bagi bank.

³⁶ Addis Al Hamzi, Dkk “Peran Kualitas Jassa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Dan Berarti Nasabah PT. Pergadaian Di Surabaya.” *Of Business And Banking* 3, no. 2 (2013): 167.

Mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa “nasabah adalah raja”. Yang berarti perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank ada dua keuntungan yang diterima bank yaitu adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain). Hal ini sama yang dikemukakan oleh Dorek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas nasabah.
- b. Kepuasan nasabah akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara. Sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh Richans bahwa kepuasan nasabah dengan cara memberikan rekomendasi atau memberikan tahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke calon nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

Jika cara seperti di atas diterapkan dan dapat diteruskan pertahankan tujuan bank dan perusahaan akan dapat tercapai dengan tidak terlalu sulit. Memang dalam pelaksanaan dilapangan tidak selalu mudah mengingat perilaku nasabah yang beragam. Akan tetapi, setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya.

4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan usulan, artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makin kurang baik

demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya system keluhan dan complain.

- b. Survei kepuasan konsumen, dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.
- c. Konsumen samaran, bank dapat mengirimkan karyawannya atau melalui oranglain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya,
- d. Analisis mantan nasabah,dengan melihat cacatan nasabah yang pernah menajdi nasabah bankguna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadikan nasabah bank kita.³⁷

5. Kepuasan Nasabah Menurut Islam

Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai niat yang suci, kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula.

Oleh sebab itu dalam memasarkan produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karenaa jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen atau nasabah. Sebagimana disebutkan Allah dalam firmanya Surat Al-Imran ayat 159 :

³⁷ Fandu Tjiptono, *Stategi Bisnis*, ed. Bumi Aksara (Jakarta, 2006), 123.

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

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.(Q.S Al-Imran ayat 159)

Ekonomi islam, prefensi konsumsi seorang muslim dimotivasi oleh masalah. Sehingga pilihan konsumsinya selalu berupaya untuk mengimbangkan kepentingan dunia dan akhirat, memperhitungkan konsumsi saat ini dan akan datang, memprioritaskan kebutuhan daruriyyah, mengokohnya dengan hajiyyah dan memperindah dengan tahsiniyah serta menggunakan *choise between substituties* manakala diperlukan. Berdasarkan uraian diatas maka, pada prinsipnya etika konsumsi islam meliputi konsumsi berorientasi dunia akhirat, keutamaan prioritas pemenuhan kebutuhan, konsumsi dengan memperhatikan etika dan norma, tidak melakukan mubziran, konsumsi dengan mengutamakan kesederhanaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dimensi kepuasan seorang muslim dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa dapat dilihat dengan adanya:

- a. Minat penggunaan ulang produksesuai dengan kebutuhan
- b. Merekomendasikan kepada orang lain sebagai bentuk syiar islam

- c. Mengatakan sesuatu tentang kebaikan BPRS sebagai wujud sikap jujur
- d. Penggunaan produk BPRS dengan mengutamakan kesederhanaan

C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

1. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadist.³⁸

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukumnya dapat berupa : Perseroan Terbatas/PT, Koperasi atau Perusahaan Daerah (Pasal 2 PBI No. 6/17/PBI/2004). Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 menyebutkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yaitu Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³⁹

2. Tujuan dan Karakteristik Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Tujuan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dalam perekonomian yaitu:

- a. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat Islam, terutama masyarakat golongan ekonomi lemah pada umumnya berada di daerah perdesaan.

³⁸ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, ed. PT. Raja Grafindo Persada (Bandung, 2015), 2.

³⁹ Khotibul Umam, *Trend Pembentukan Bank Umum Syariah Pasca Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 (Konsep Regulasi Dan Implementasi)*, ed. BPFY Yogyakarta (Yogyakarta, 2009), 41.

- b. Menambah lapangan kerja, terutama ditingkat kecamatan sehingga dapat mengurangi arus urbanisasi.
- c. Membina semangat ukhuwah islamiyah melalui ekonomi dalam rangka meningkatkan pendapatan perkapita menuju kualitas hidup yang memadai.
- d. Untuk mempercepat perputaran aktivitas perekonomian karena sektor real akan bergairah.⁴⁰

3. Kegiatan Usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Adapun kegiatan usaha dari BPRS intinya hampir sama dengan kegiatan dari bank umum syariah, yaitu berupa penghimpunan dana, penyaluran dana, dan kegiatan di bidang jasa. Membedakanya adalah bahwa BPRS tidak diperkenankan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, misalnya ikut dalam kegiatan kliring, inkaso, dan menerbitkan giro.

Kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh bprs sesuai Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah diatur dalam Pasal 21, yaitu bahwa kegiatan usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah meliputi:

1. Menghimpun dana kepada masyarakat
2. Menyalurkan dana kepada masyarakat
3. Menempatkan dana pada bank syariah lain dalam bentuk titipan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
4. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah melalui rekening bprs yang ada di bank umum syariah, bank umum konvensional dan UUS

⁴⁰ Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi Cetakan Pertama*, ed. EKONESIA (Yogyakarta, 2003), 85.

5. Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha bank syariah lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah berdasarkan persetujuan bank Indonesia.⁴¹



⁴¹ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangan Di Indonesia*, ed. Raja grafindo Persada (Jakarta, n.d.), 41–54.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abu dan Narbuko, Cholit Ahmad. *Metode Penelitian*. Edited by Bumi Aksara. Jakarta, 2007.
- Al, Addis Dkk Hamzi. “Peran Kualitas Jassa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Dan Berarti Nasabah PT. Pergadaian Di Surabaya.” *Of Business And Banking* 3, no. 2 (2013):
- Cardoso, Faustiino Gomes. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Coni Semiawan R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakter Dan Keunggulannya*. Edited by Grasindo. Jakarta, 2010.
- Fandi Rosi Sarwo Edi. *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Edited by Leutika Nouvalitera. Jakarta, 2016.
- Frianto Pandia. *Manajemen Dana Dan Kesehatan Bank*. Edited by Rineka Cipta. Jakarta, 2012.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by Rajawali Pres. Jakarta, 2017.
- Heri Sudarsono. *Konsep Ekonomi Islam, Suatu Pengantar*. Edited by Ekonom. Yogyakarta, 2004.
- Huseain Umar. *Kepuasan Pelayanan*. Edited by Salemba Empat. Jakarta, 2005.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edited by PT Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2007.
- . *Manajemen Perbankan*. Edited by PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2010.
- Marzuki. *Metode Riset*. Edited by Ekonisia. Yogyakarta, 2005.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Edited by PT. Raja Grafindo Persada. Bandung, 2015.
- Mulyawan, Rahman. “Birokrasi Dan Pelayanan Publik.” Edited by Unpad Press. 2016.
- Mutiara S Panggabean. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edited by Ghalia Indonesia. Bogor, 2002.
- Nina Rahmayanty. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edited by Garaha Ilmu. Yogyakarta, 2010.

- Nova Nevilia Ridho. *Metode Penelitian*. Edited by Media Sains Indonesia. Bandung, 2022.
- Nurul, Muhammad Wathoni. *Pendidikan Islam Anak Usia Dini Pendidikan Islam Dalam Menyikapi Kontroversi Belajar Membaca Pada Anak Usia Dini*. Edited by Sanabi. Mataram, 2020.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Edited by Pustaka Pelajar. Yogyakarta, 2005.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by Pustaka Pelajar. Jakarta, 2005.
- Sarosa, Samiaji. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Edited by Karnisius Nilacaka. Yogyakarta, 2021.
- Siprpto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah*. Edited by Rineka Cipta. Jakarta, 2011.
- s.p, Melayu Hasibuan. *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*. Edited by Bumi Aksara. Jakarta, 2016.
- Sudarsono, Heri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi Cetakan Pertama*. Edited by EKONESIA. Yogyakarta, 2003.
- Sudaryono. *Metodologi Penelitian*. Edited by Raja Grafindo Persada. Depok, 2017.
- . *Metodologi Penelitian*. Edited by Raja Gradindo Persada. Depok, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dan R&D*. Edited by Alfabeta. Bandung, 2011.
- Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2016): 121.
- T. Hani Handoko. *Manajemen Edisi 2*. Edited by BPFE. 2nd ed. Yogyakarta, 2003.
- Tjiptono, Fandu. *Strategi Bisnis*. Edited by Bumi Aksara. Jakarta, 2006.
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangan Di Indonesia*. Edited by Raja grafindo Persada. Jakarta, n.d.
- . *Trend Pembentukan Bank Umum Syariah Pasca Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 (Konsep Regulasi Dan Implementasi)*. Edited by BPFE Yogyakarta. Yogyakarta, 2009.

Widjono. *Bahasa Indonesia Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian Di Perguruan Tinggi*. Edited by PT. Grasindo. Jakarta, 2007.

Zaenal Mukarom & Muhibidin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by Pustaka Setia. Bandung, 2015.

Jurnal

Alamsyah. “Karakteristik Universitas Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik, Bornero Adminitratrator.” *Bornero Adminitratrator* 7, no. 3 (2011):..

Dedy Afrzal & Chalid Sahuri. “Analisis Manajemen Pelayanan Publik.” *Admintrasi Pembangunan* 1, no. 1 (2012): 48.

Hab, Lutfizah, Nining. “*Manajemen Pelayanan Besbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tanggerang.*” *Uin Islam Negeri Syarif Hidayatullah*, 2014.

Hawadini, Aulia. “*Analisis Sistem Antri Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Islam.*” *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 2020.

Sarif, Sagita, Tria, Reka. “*Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Argo Usaha Kota Bandar Lampung.*” *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 2022.

Suwandaru, Agung. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa.” *Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2016): 121.

Wawancara

Wawancara Bapak Kusbianto, Bidang Kabag dan IT BPRS Tanggamus, 19 Juni 2023

Wawancara Bapak Fuazi Pegawai BPRS Tanggamus, 19 Juni 2023

Wawancara Ibu Ana Kurnia Sari Nasabah BPRS Tanggamus, 19 Juni 2023

Wawancara Ibu Tri Puji Astuti Nasabah BPRS Tanggamus, 19 Juni 2023

Wawancara Ibu Sumiyati Nasabah BPRS Tanggamus, 19 Juni 2023

Wawancara Ibu Sugiarti Nasabah BPRS Tanggamus, 19 Juni 2023

Wawancara Bapak Hamdan Nasabah BPRS Tanggamus, 20 Juni 2023

Wawancara Ibu Aryanti Nasabah BPRS Tanggamus, 20 Juni 2023

