

**IMPLEMENTASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA
PRODUK PEMBIAYAAN PENSIUN DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG PEMBANTU BATU**

TUGAS AKHIR



Oleh

MOH. FACHRY AMRULLAH

NIM : 15530035

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D-III) PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2018

**IMPLEMENTASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PRODUK
PEMBIAYAAN PENSIUN DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR
CABANG PEMBANTU BATU**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada :

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh

MOH. FACHRY AMRULLAH

NIM : 15530035

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D-III) PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PRODUK PEMBIAYAAN PENSIUN DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU BATU

TUGAS AKHIR

Oleh

Moh. Fachry Amrullah

NIM : 15530004

Telah disetujui pada tanggal 06 Juni 2018

Dosen Pembimbing,



Fani Firmansyah, SE., MM

NIP 197701232009121001

Mengetahui :

Ketua Program Studi Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah



Irfan Syarif Hasan, ST., MM

NIP 197705062003122001

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI PENINGKATAN KUALITAS
LAYANAN PADA PRODUK PEMBIAYAAN PENSIUN
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG
PEMBANTU BATU

TUGAS AKHIR

Oleh
MOH. FACHRY AMRULLAH
 NIM : 15530035

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
 Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
 Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
 Pada 28 Juni 2018

Susunan Dewan Penguji:

- | | Tanda Tangan |
|--|---|
| 1. Ketua
<u>Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M. Si</u>
NIP. 19720212 200312 1 003 | () |
| 2. Dosen Pembimbing/Sekretaris
<u>Fani Firmansyah, SE., MM</u>
NIP. 19770123 200912 1 001 | () |
| 3. Penguji Utama
<u>H. Aunur Rofiq, LC., M.Ag., Ph.D</u>
NIP. 19670928 200003 1 001 | () |

Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi
Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah




Irmayanti Hasan, ST., MM
NIP. 197505062003122001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moh. Fachry Amrullah

NIM : 15530035

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/D-III Perbank Syariah

Menyatakan bahwa **“Tugas Akhir”** yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi diploma tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

“Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu”

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan **“duplikasi”** dari karya orang lain, Selanjutnya apabila dikemudian hari ada **“kalim”** dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa adanya paksaan dari siapapun.

Malang, 7 juni 2018

Hormat saya,



Moh. Fachry Amrullah

NIM : 15530035

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, dan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya yang sederhana ini untuk orang-orang yang kusayangi.

Kepada :

- Keluarga kecilku tercinta (Ayah Jupri, Ibu Siti Sarofah, Nenek Rukani, Nenek Uti Sulastri, dan Kakek kakung Yusuf.
- Adek Deni Marcella, Adek Anis Febriani, dan kakak sekaligus mentor Irma Kumala Fahmi
- Untuk Guru-guruku mulai (TK-Perguruan tinggi)
- Untuk Sahabatku wahyu, zaky, hudan, asrul, teman-temanku semua se-angkatan Jurusan D-III Perbankan Syariah, dan teman-teman KKM 267
- Dan untuk orang yang namanya telah tertulis di *Lauhul Mahfuz* sebagai makmum dan pendamping hidupku kelak.

MOTTO

“Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu” (Marcus Aurelius)



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat serta Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “IMPLEMENTASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PRODUK PEMBIAYAAN Pensiun di PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU BATU” dengan tepat waktu.

Sholawat serta Salam selalu dilimpahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Serta keluarga, sahabat-sahabat dan para pengikutnya. Semoga kelak kita nanti mendapatkan Syafaat di hari akhir kelak.

Terselesaikannya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Abdul haris, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Irmayanti Hasan ST., MM selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Fani Firmansyah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Magang Terstruktur (DPMT) dan Dosen Pembimbing Tugas yang telah bersabar

dan selalu memberi motivasi juga arahan dalam menyelesaikan penulisan laporan ini.

5. Bapak Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si dan H. Aunur Rofiq, LC., M.Ag., Ph.D selaku Dewan Penguji Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melaksanakan ujian tugas akhir.
6. Bapak Andik Eko Sulistyو selaku Branch Manager, Ibu Dinar A. Kartikasari selaku Consumer Banking Relationship dan Bapak Agus Sulyanto selaku Sales Force yang telah membimbing, membagi ilmu serta pengalaman beliau selama melakukan penelitian, dan seluruh karyawan yang telah membantu dalam penelitian tugas akhir di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu.
7. Ayah dan Ibu tercinta, yang selalu memberi bimbingan ilmu atau doa, perhatian serta kasih sayang tulus yang selama ini menyertai setiap langkah dan memberikan dukungan kepada penulis baik moral maupun material sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.
8. Teman-teman yang telah memberi dukungan dan membantu dalam proses penulisan tugas akhir ini, serta seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu dalam terselesaikannya penelitian tugas akhir ini.

Dalam segala hal ini menyadari akan kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, disebabkan keterbatasan kemampuan penulis, oleh karenanya kritik dan saran yang

besifat membangun sangat diharapkan guna sebagai perbaikan dan penyempurnaan tugas akhir ini.

Terakhir penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua yang membaca.

Malang, 07 Juni 2018

Penulis,

Moh. Fachry Amrullah



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Inggris, Arab)	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis	13
2.2.1 Kualitas Layanan	13
2.2.2 Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam	21
2.2.3 Pengertian Perbankan	24
2.2.3.1 Fungsi Bank	24
2.2.4 Pembiayaan	30

2.2.5 Pengertian Dana pensiun	35
2.2.5.1 Tujuan dan Fungsi	36
2.3 Kerangka Berfikir	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian	41
3.3 Subyek Penelitian	41
3.4 Data dan Jenis Data	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Analisis Data	44

BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan data.....	46
4.1.1 Sejarah Umum PT. Bank Syariah Mandiri Indonesia.....	46
4.1.2 Visi dan Misi BSM	48
4.1.3 Lokasi BSM KCP Batu.....	48
4.1.4 Struktur Organisasi BSM KCP Batu.....	49
4.1.5 Budaya Bank Syariah Mandiri.....	50
4.1.6 Produk-produk Bank Syariah Mandiri.....	51
4.2 Paparan Data Hasil Penelitian	59
4.2.1 Paparan Hasil Data.....	59
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63

BAB V PENUTUP

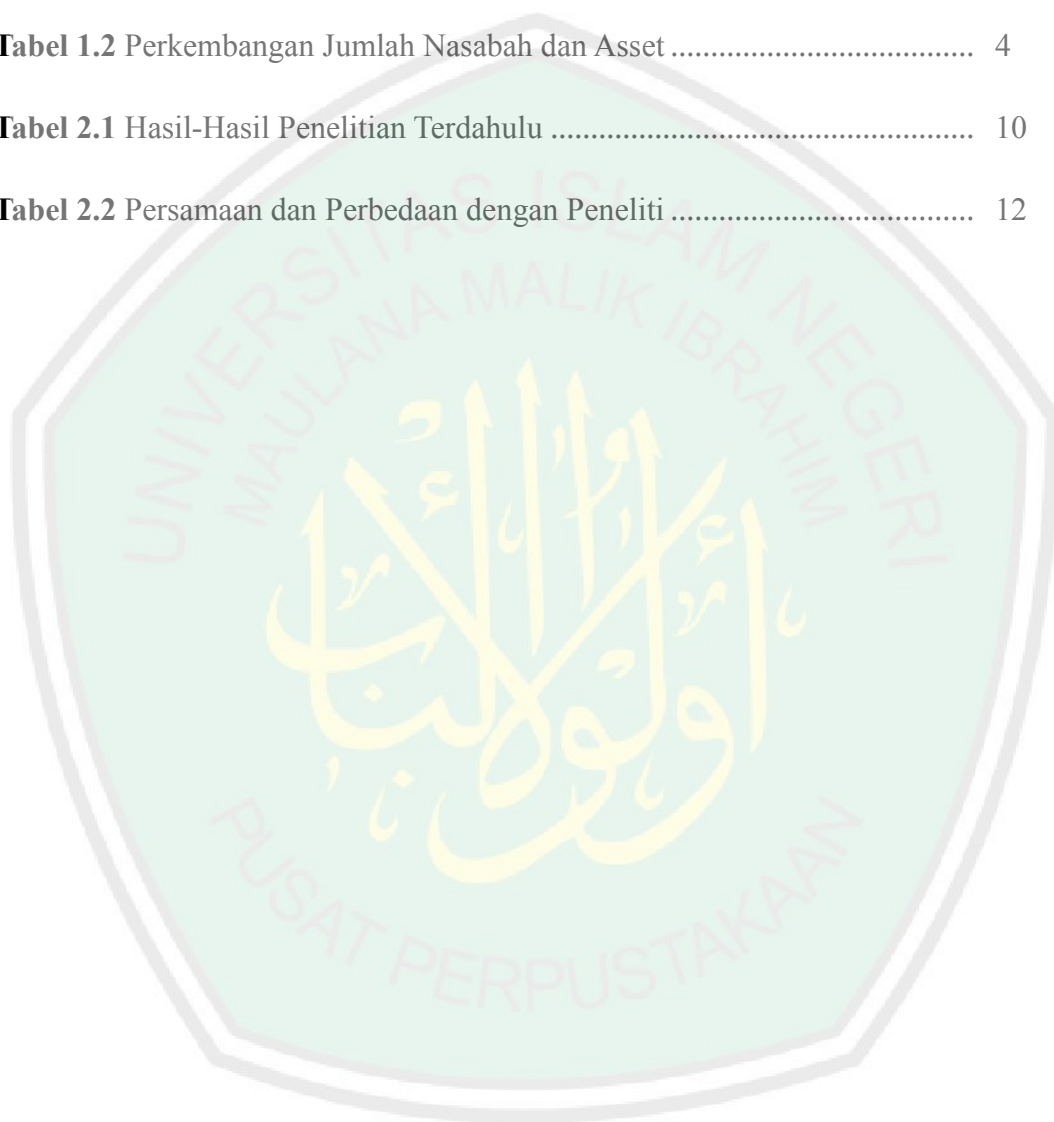
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah (Prosentase).....	3
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah dan Asset	4
Tabel 2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan dengan Peneliti	12



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian..... 39

Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu..... 50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara *Branch Manager*

Lampiran 2 Pedoman Wawancara *Costumer banking Relationship Manager*

Lampiran 3 Pedoman Wawancara *Sales Force*

Lampiran 4 Nasabah

Lampiran 5 Dokumentasi



ABSTRAK

Moh. Fachry Amrullah, 2018, Tugas Akhir. Judul : Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu.

Pembimbing : Fani Firmansyah, SE., MM

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Pensiun

PT. Bank Syariah Mandiri Batu merupakan salah satu perusahaan BUMN di bidang perbankan. Ketatnya persaingan pada bidang Perbankan membuat pihak bank melakukan perbaikan kualitas pelayanan, karena pada era sekarang ini penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya pada kuantitas bank (bunga bank) tetapi lebih kepada kualitas bank (produk dan layanan). Maka PT. BSM KCP Batu juga melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi untuk meningkatkan kualitas layanan di PT BSM KCP Batu.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian menggunakan 6 ciri-ciri dalam meningkatkan kualitas layanan menurut Tjiptono (1996) yang meliputi : ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapat pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh kenyamanan, dan atribut pendukung layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT BSM KCP Batu telah melakukan beberapa implementasi dengan baik sesuai dengan 6 strategi yang disebutkan diatas. Hanya saja pada ciri ketepatan waktu pelayanan nasabah masih memerlukan informasi yang cukup jelas sehingga tidak membuang waktu yang cukup banyak bagi sales force, dan ciri dari kemudahan mendapatkan pelayanan sering terjadi kendala seperti minimnya pegawai sales force dalam melayani nasabah Sehingga perlu adanya penambahan pegawai dan menambah kantor cabang buat pembayaran kas pensiun untuk dapat meningkatkan kualitas layanan di PT BSM KCP Batu.

ABSTRACT

Moh. Fachry Amrullah, 2018, Final Assignment. Title: The Implementation of Service Quality Improvement in The Retirement Funding Product in Mandiri Syaria Bank Batu Branch Office.

Supervisor : Fani Firmansyah, SE., MM

Key Words : Service Quality, Retirement

Batu Mandiri Syaria Bank Pte. Ltd. is one of the BUMN company in the field of banking. The close competition in the field of banking in the side of the bank in doing the betterment of service quality, because in today's era the society's judgement about the bank is not only to bank's quantity (bank's interest) but also more to the bank's quality (product and service). Thus, BSM Pte. Ltd. Batu branch office also doing many effort in improving the service quality. Therefore, the researcher wants to know how the implementation of service quality in the Batu branch office BSM Pte. Ltd.

The kind of this research is using the descriptive with the qualitative approach,. The data collection technique done is by interview, observation and documentation. The focus of this research is using 6 categories in improving the quality of service according to Tjiptono (1996) which includes: Service in time, service accuracy, the hospitality, service simplicity, the comfort of service and service supproting attributes.

The result of this research shows that BSM Pte. Ltd. Batu branch office has done some good implementation according to 6 strategies stated above. Just that the in time category, the customer service need to have clearer information so that it would not waste many of time for sales force and the kind of easiness in getting the service is always facing hindrances such as the limit of sales force staffs in giving the customers service, thus needed to add more staffs and more branch office for paying the retirement treasury in order to improve the service quality of BSM Pte. Ltd. Batu office branch.

المستخلص

محمد فخري أمر الله، ٢٠١٨، الوظيفة النهائية. العنوان: تطبيق ترقية جودة الخدمة في منتجة تمويل التعاقد في بنك شريعة منديري فرع المساعد باتو

المشرف: فاني فرمانشة، الماجستير

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، التعاقد

بنك شريعة منديري فرع المساعد باتو هو أحد الشركات تحت رعاية مؤسسة العمل الحكومي في مجال المصاريف. شدة المنافسة في هذا المجال تؤدي إلى إصلاح جودة الخدمة من البنوك، لأن تقويم المجتمع اليوم ليس مجردا من فائدة بنكية، لكن في جودة البنوك (المنتجة والخدمة). إذن، حاول البنك شريعة منديري فرع المساعد باتو لترقية جودة الخدمة. لذلك، يود الباحث أن يعرف تطبيق ترقية جودة الخدمة في البنك شريعة منديري فرع المساعد باتو.

نوع هذا البحث هو البحث الوصفي بالمدخل الكيفي. طريقة جمع البيانات هي المقابلة، المراقبة والتوثيق. وتركيز البحث يستخدم ست الخصائص لترقية جودة الخدمة عند جيبطانا (١٩٩٦) الشاملة على: دقة موعد الخدمة، إحكام الخدمة، الاحتشام والتلطف، سهولة الخدمة، راحة الخدمة، وأدوات الخدمة.

ونائج البحث هي أن البنك شريعة منديري فرع المساعد باتو قد قام بالتطبيق جيدا يوافق بست الإستراتيجيات السابقة. لكنه في إستراتيجية دقة موعد الخدمة احتاج الزبائن المعلومات الواضحة حتى لا قضاء لوقتهم خاصة لقوات العمل. ومن إستراتيجية سهولة الخدمة هناك مشكلة بشكل قلة قوات العمل في خدمة الزبائن حتى تحتاج إلى زيادة العمال وزيادة الإدارة لدفع التعاقد لترقية جودة البنك شريعة منديري فرع المساعد باتو.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam lingkup perbankan yang semakin berkembang ini mengharuskan bank untuk merespon perubahan yang terjadi, problem yang dihadapi perbankan saat ini adalah bagaimana bank tersebut menarik, lebih mendekatkan ke nasabah dan mempertahankannya agar bank tersebut dapat berkembang, tujuan tersebut akan tercapai jika perusahaan melakukan proses pemasaran yang terarah dan terencana dengan baik. Ketatnya dalam persaingan ini memicu berbagai pihak bank tidak terkecuali Bank Syari'ah untuk selalu melakukan perbaikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, karena kunci perbankan untuk dapat memenangkan persaingan yaitu dengan pemberian pelayanan yang optimal kepada konsumen atau nasabahnya. Dengan kata lain, berbagai macam industri perbankan juga berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

Pelayanan yang baik kepada nasabah dan apabila nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya maka dampak yang diterima oleh pihak bank pun juga besar yaitu nasabah dengan sendirinya akan loyal terhadap bank. Selain pemberian pelayanan yang optimal, nasabah juga menginginkan rasa aman untuk berinvestasi terhadap bank tersebut. Pada era milenial ini, penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas seperti bunga bank, tetapi sudah berkembang pada persoalan kualitas, baik mengenai produk bank maupun layanannya (Palilati, 2007:79).

Didalam kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri menerapkan kualitas pelayanan pada produk-produknya salah satunya pada produk pensiunan dimana pendapatan sangat berguna untuk masa tua guna mencapai kesejahteraan yang diimpikan, kebutuhan hidup yang saat ini harga kebutuhan sudah tidak seperti dulu. Kebutuhan hidup akan terus berlanjut meskipun individu sudah tidak produktif bekerja. Baik kebutuhan sandang, pangan bahkan papan. Setiap orang pasti mendambakan bisa bersantai saat sudah masuk masa tua tanpa memikirkan lagi pekerjaan. Kesejahteraan pada masa tua sangat didambakan, sebab itu antusias dan giat dalam bekerja adalah kunci utama meraih kesejahteraan.

Adanya dana pensiunan di setiap perusahaan akan mengurangi risiko – risiko yang mungkin terjadi dalam kelangsungan hidup setiap individu di hari tua nya. Ditengah masyarakat yang milenial ini resiko seperti kecelakaan, kehilangan pekerjaan bahkan meninggal dunia akan sangat mungkin terjadi. Hal itu akan membuat kesejahteraan financial keluarga akan terganggu. Alasan inilah, yang mendorong banyak perusahaan berlomba-lomba untuk menciptakan produk pembiayaan pensiun dengan harapan terpenuhinya kebutuhan nasabah pensiunan akan kesejahteraan di masa tuanya.

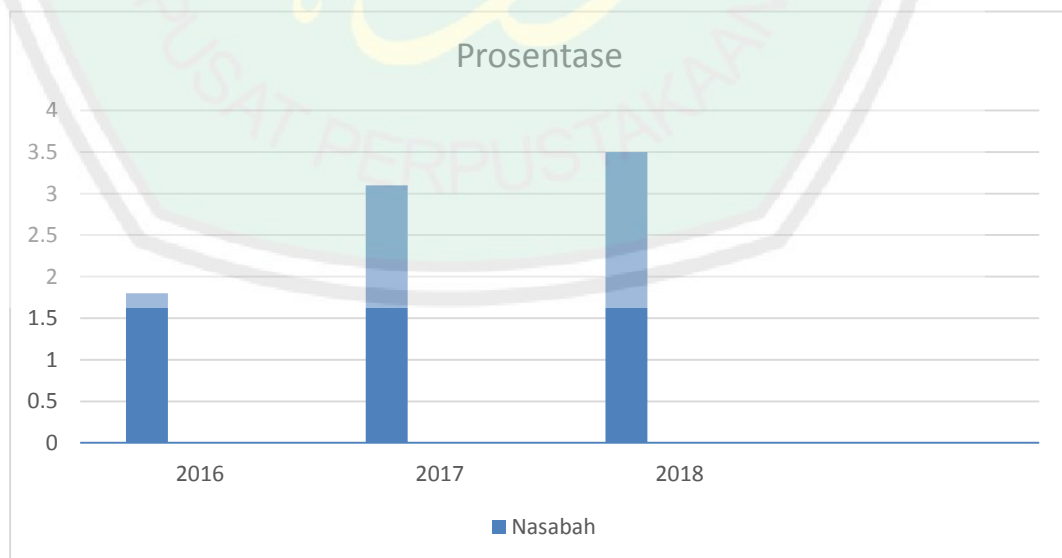
Pembiayaan pensiun BSM merupakan pembiayaan yang mempunyai resiko pembiayaan yang kecil, karena pembiayaan pensiun BSM di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu didasari oleh perjanjian kerjasama antara pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu dengan lembaga pengelola dana pensiun seperti PT. TASPEN maupun dana pensiun lainnya

dan mempunyai landasan hukum berupa Surat Persetujuan Bank Indonesia No. 10/357/DPbS tanggal 19 Maret 2008 tentang produk pembiayaan pensiun BSM yang menjamin kelancaran pembayaran angsuran nasabah dengan cara pemotongan gaji (manfaat pensiun) yang diterima oleh pensiun setiap bulannya.

Dalam penjualan juga membutuhkan hubungan antar masyarakat yang bisa memberikan peluang yang sangat besar terhadap kepentingan pihak BSM dan nasabahnya. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu akan memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan kenaikan jumlah nasabah pada tahun 2016 sampai dengan 2018 yang selalu mengalami kenaikan.

Tabel 1.1

**Perkembangan Jumlah Nasabah dan Asset pembiayaan produk
pensiun**



Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Batu

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, tiga tahun belakangan ini jumlah nasabah yang mengajukan untuk pembiayaan pensiun di bank syariah mandiri KCP Batu mengalami peningkatan. Dari sampel perbandingan tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2016 sampai 2018 mengalami kenaikan cukup signifikan pada tahun 2016 prosentase nasabah naik 1,8 pada tahun 2017 mengalami kenaikan 3,1 pada tahun 2018 mengalami kenaikan 3,5.

Tabel 1.2

Perkembangan Jumlah Nasabah dan Asset pembiayaan produk

Tahun	2016	2017	2018
Jumlah Nasabah	31	61	69
Asset	3.600.000.000	4.565.000.000	4.756.000.000
pensiun			

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Batu

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa *asset* untuk pembiayaan pensiunan setiap tahun mengalami kenaikan. Pada tahun 2016 sebesar Rp3.600.000.000 (tiga milyar enam ratus juta rupiah) Pada tahun 2017 sebesar Rp4.565.000.000 (empat milyar lima ratus enam puluh lima juta rupiah) Dan pada tahun 2018 sebesar Rp4.756.000.000 (empat milyar tujuh ratus lima puluh enam juta rupiah) Hal itu menyebabkan tidak sedikit dari bank yang menawarkan produk ini. Bank tersebut di antaranya BRI Syariah, Bank Bukopin, Bank MANTAP, Bank BNI, Bank BTPN lainnya yang memberikan

pembiayaan sejenis. Untuk menyikapi banyaknya kompetitor ini, Bank Syariah Mandiri KC Malang Batu harus dapat menyusun strategi yang tepat.

Dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk menganalisis implementasi peningkatan kualitas layanan yang digunakan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu dalam pembiayaan pensiun BSM. Sehingga peneliti ingin mengadakan penelitian yang berkaitan dengan penerapan hal tersebut. Hasil kajian ini dituangkan lebih lanjut dalam sebuah karya ilmiah berbentuk Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“IMPLEMENTASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PRODUK PEMBIAYAAN PENSIUNAN DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU BATU”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi peningkatan kualitas layanan pada produk pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Batu ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri KCP Batu ?
3. Bagaimana solusi untuk menghadapi permasalahan dalam meningkatkan kualitas layanan pada produk pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Batu?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi peningkatan kualitas pelayanan pada produk pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Batu.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri KCP Batu.
3. Untuk Mengetahui solusi menghadapi permasalahan dalam peningkatan kualitas layanan pada produk pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Batu.

Manfaat Penelitian

Peneliti melakukan penelitian ini dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam penerapan ilmu pemasaran khususnya tentang penerapan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan. Selain itu sebagai bahan perbandingan antara teori yang dipelajari selama masa perkuliahan dengan praktik nyata yang diterapkan dalam perusahaan.

2. Pihak Bank Syariah Mandiri KCP Batu

Penelitian ini diharapkan mampu membantu pihak Bank Syariah Mandiri KCP Batu dalam menghadapi masalah-masalah yang terkait dengan Kualitas Pelayanan dalam implementasi peningkatan kualitas layanan pada produk pembiayaan pensiunan, dan juga untuk menyusun

strategi bisnis dimasa datang dalam meningkatkan penjualan yang relevasinya pada keputusan pembelian produk pembiayaan pensiunan.

3. Pihak Lain

Khususnya kalangan akademis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi guna melakukan penelitian yang lebih mendalam.



BAB II

PEMBAHASAN

2.1 Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu Ariyanti (2015) dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia (BNI) Syari’ah Cabang Surabaya” Menyimpulkan di BNI Syariah Cabang Surabaya dengan menerapkan strategi yang sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Devrey (2008) yang meliputi 7 strategi yaitu strategi pertama harga diri (*self esteem*) Selanjutnya, terkait memenuhi harapan (*exceed expectations*) juga sudah dilakukan dengan baik dan mampu memenuhi harapan nasabahnya. Terkait pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal (*recovery*), PT BNI Syari’ah sangat memperhatikan keluhan nasabah dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Terkait pandangan kedepan (*vision*), masih adanya *over service* yang dirasakan oleh pegawai *frontliner* dan juga masih terkendala jaringan serta kurangnya sosialisasi dalam pelayanan berbasis teknologi. Kemudian strategi perbaikan terus menerus (*improving*), PT. BNI Syari’ah Cabang Surabaya mempunyai berbagai inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Terkait strategi penuh perhatian (*care*), nasabah merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh pegawai. Terakhir, terkait strategi pemberdayaan (*empowerment*) juga selalu dilakukan untuk memberdayakan para pegawainya dan mendorong pegawai untuk maju.

Hasil Penelitian terdahulu Moh. Husni Ainun Najib (2013) dengan judul “Implementasi Kualitas Layanan Jasa Untuk Meningkatkan Kepuasan

Konsumen (Study pada Batu *Night Spectacular* (BNS) Di Kota Wisata Batu)”. Kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh BNS (Batu Night Spectacular) telah menerapkan Lima dimensi pelayanan yaitu antara lain dimensi tangible, meliputi penampilan gedung, interior bangunan, dan penampilan karyawan, dimensi empathy, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan, pada konsumen. responsiveness, meliputi kesediaan karyawan agro wisata untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi reliability, meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi assurance, meliputi jaminan asuransi jiwa, sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen.

Hasil Penelitian Terdahulu Moh. Bambang Hertanto (2013) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel Tuban” menyimpulkan Berdasarkan hasil penelitian bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Penerapan kualitas pelayanan tersebut telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Penerapan kualitas layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan bahkan beberapa sudah melebihi harapan. Sehingga pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Ariyanti (2015)	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia (BNI) Syari'ah Cabang Surabaya	Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif	Menyimpulkan di BNI Syariah Cabang Surabaya dengan menerapkan strategi yang sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Devrey (2008) yang meliputi 7 strategi yaitu strategi pertama harga diri (<i>self esteem</i>), strategi memenuhi harapan (<i>exceed expectations</i>), Strategi pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal (<i>recovery</i>), Strategi pandangan kedepan (<i>vision</i>), perbaikan terus menerus (<i>improving</i>) penuh perhatian (<i>care</i>) strategi pemberdayaan (<i>empowerment</i>)
2	Moh. Husni Ainun Najib (2013)	Implementasi Kualitas Layanan Jasa Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Study pada Batu Night <i>Spectacular</i> (BNS) Di Kota Wisata Batu)".	Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif	Kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh BNS (Batu Night <i>Spectacular</i>) telah menerapkan Lima dimensi pelayanan yaitu antara lain dimensi tangible, meliputi penampilan gedung, interior bangunan, dan penampilan karyawan, dimensi empathy, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan, pada konsumen.

3

Moh.
Bambang
Hertanto
(2013)

Analisis Tingkat Metode
Kepuasan Atas Kualitatif
Pelanggan Pelayanan dengan
Kualitas Pelayanan pendekatan
PT. Bank Jatim Deskriptif
Cabang Pembantu
Rengel Tuban

responsiveness, meliputi kesediaan karyawan agro wisata untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi reliability, meliputi kemampuan Batu Night Spectaculer(BNS) untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi assurance, meliputi jaminan asuransi jiwa, sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen. menyimpulkan Berdasarkan hasil penelitian bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Penerapan kualitas pelayanan tersebut telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Penerapan kualitas layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan bahkan beberapa sudah

melebihi harapan.
Sehingga
pelanggan sudah
merasa puas
dengan kualitas
pelayanan yang
diberikan

Sumber: Data di olah peneliti

Dengan melihat data yang telah dikemukakan di atas kesamaan dan perbedaan antara peneliti dahulu dan penelitian dari peneliti sendiri. Adapun kesamaan adalah metode yang digunakan yaitu kualitatif semua, sedangkan perbedaan peneliti dan penelitian terdahulu terletak pada tahun dan objek penelitian seperti Ariyanti (2015) fokus pada penerapan strategi yang dikemukakan oleh Devrey (2008), sedangkan Moh. Husni Ainun Najib (2013) fokus pada Pelayanan, Moh. Bambang Hertanto (2013) fokus pada kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.

Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan dengan Peneliti

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Objek
1	Ariyanti (2015) dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia (BNI) Syari’ah Cabang Surabaya”	Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif	Tahun, Penelitian dan fokus pada penerapannya.	Objek dan fokus strategi
2.	Moh. Husni Ainun Najib (2013) dengan judul “Implementasi Kualitas Layanan Jasa Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Study pada Batu Night	Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif	Objek Penelitian dan fokus pada pelayanan	

- Spectacular*(BNS) Di Kota Wisata Batu)”
3. Moh. Bambang Hertanto (2013) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Jatim Cabang Pembantu Tuban” Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif Objek Penelitian, Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan
 4. Moh. Fachry Amrullah (2018) dengan judul “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan pada Produk Pembiayaan Pensiun Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu” Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif Objek Penelitian dan Implementasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Sumber: Data diolah peneliti

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas Merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Christoper Loveloch 2005).

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Sedangkan delapan dimensi kualitas menurut Kotler (2000:329-333) adalah sebagai berikut :

- 1) Kinerja (*performance*): karakteristik operasi suatu produk utama,
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*),
- 3) Keandalan (*reliability*): probabilitas suatu produk tidak berfungsi atau gagal,
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*),
- 5) Daya Tahan(*durability*),
- 6) Kemampuan melayani (*serviceability*)
- 7) Estetika (*esthetic*):bagaimana suatu produk dipandang dirasakan dan didengarkan, dan
- 8) Ketepatan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Sedangkan menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2007:273) ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis dalam sebuah penelitian, yaitu:

- a) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya
- b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti dash board, AC, sound system, door lock system, power steering, dan sebagainya.
- c) Keandalan yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya mobil tidak sering ngadat/macet/rewel/rusak.
- d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Semisal standar keamanan dan emisi terpenuhi, seperti ukuran as roda untuk bus tentunya harus lebih besar daripada mobil pickup.
- e) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat bertahan digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis, semisal pada penggunaan mobil. Umumnya daya tahan mobil buatan Jepang lebih baik daripada mobil buatan China.

- f) *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang juga mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
- g) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik motor/mobil yang menarik, model/desain yang artistik, warna, dan sebagainya.
- h) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut/ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya. Umumnya orang akan menganggap merek Ferari sebagai jaminan mutu.

Dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi/melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2001:148), Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan

santun.

- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Sedangkan Render dan Herizer (2004:93-96) berpendapat bahwa kualitas terutama mempengaruhi perusahaan dalam empat hal, yaitu:

- a) Biaya dan pangsa pasar: kualitas yang ditingkatkan dapat mengarah kepada peningkatan pangsa pasar dan penghematan biaya, keduanya juga dapat mempengaruhi profitabilitas.
- b) Reputasi perusahaan: reputasi perusahaan mengikuti reputasi kualitas yang dihasilkan. Kualitas akan muncul bersamaan dengan persepsi mengenai produk baru perusahaan, praktek-praktek penanganan pegawai, dan hubungannya dengan pemasok.
- c) Pertanggung jawaban produk: organisasi memiliki tanggung jawab yang besar atas segala akibat pemakaian barang maupun jasa.
- d) Implikasi internasional: dalam era teknologi, kualitas merupakan perhatian operasional dan internasional. Agar perusahaan dan

negara dapat bersaing secara efektif dalam perekonomian global, produknya harus memenuhi kualitas dan harga yang diinginkan.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas pelayanan tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Dari pendapat di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005 :145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber

daya manusia pemberia pelayanan, strategi, dan pelanggan(*customers*). Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Atik (2005:28) : Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996:59) : Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:

أَلْهَنَكُمْ أَتَّكَأْتُ ۖ حَتَّىٰ ذُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۚ كَلَّا سَوْفَ
تَعْلَمُونَ ۚ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۚ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ
الْيَقِينِ ۚ لَتَرَوُنَّ الْجَحِيمَ ۚ ثُمَّ لَتَرَوُنَّهَا عَيْنَ

"Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin" (QS. At-Takaatsur ayat 1-5).

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267.

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
 بِعَاذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَفِيرٌ حَكِيمٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS. Al-Baqarah ayat 267).

Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا
تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat” (QS. An-Nahl ayat 91)

Menurut Thorik G. dan Utus H. (2006:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkuat posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Menurut mazhab *mainstream* dalam Adiwarman Karim (2003:49) menjelaskan perbedaan ekonomi Islam dan konvensional terletak dalam menyelesaikan masalah. Dilema sumber daya yang terbatas versus keinginan yang tak terbatas memaksa manusia untuk melakukan pilihan-pilihan atas keinginannya.

2.2.3 Pengertian Perbankan

Pengertian bank menurut kamus perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit atau bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Prof. G. M. Verryn Stuart mendefinisikan: Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.

2.2.3.1 Fungsi Bank

1. Penciptaan uang

Uang yang diciptakan bank umum adalah uang giral, yaitu alat pembayaran lewat mekanisme pemindahbukuan (kliring). Kemampuan bank umum menciptakan uang giral menyebabkan posisi dan fungsinya dalam pelaksanaan

kebijakan moneter. Bank sentral dapat mengurangi atau menambah jumlah uang yang beredar dengan cara mempengaruhi kemampuan bank umum menciptakan uang giral.

2. Mendukung Kelancaran Mekanisme Pembayaran

Fungsi lain dari bank umum yang juga sangat penting adalah mendukung kelancaran mekanisme pembayaran. Hal ini dimungkinkan karena salah satu jasa yang ditawarkan bank umum adalah jasa-jasa yang berkaitan dengan mekanisme pembayaran. Beberapa jasa yang amat dikenal adalah kliring, transfer uang, penerimaan setoran-setoran, pemberian fasilitas pembayaran dengan tunai, kredit, fasilitas-fasilitas pembayaran yang mudah dan nyaman, seperti kartu plastik dan sistem pembayaran elektronik.

3. Penghimpunan Dana Simpanan Masyarakat

Dana yang paling banyak dihimpun oleh bank umum adalah dana simpanan. Di Indonesia dana simpanan terdiri atas giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu. Kemampuan bank umum menghimpun dana jauh lebih besar dibandingkan dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya. Dana-dana simpanan yang berhasil dihimpun akan disalurkan kepada pihak-pihak yang

membutuhkan.

4. Mendukung Kelancaran Transaksi Internasional

Bank umum juga sangat dibutuhkan untuk memudahkan dan atau memperlancar transaksi internasional, baik transaksi barang atau jasa maupun transaksi modal. Kesulitan-kesulitan transaksi antara dua pihak yang berbeda negara selalu muncul karena perbedaan geografis, jarak, budaya dan sistem moneter masing-masing negara. Kehadiran bank umum yang beroperasi dalam skala internasional akan memudahkan penyelesaian transaksi-transaksi tersebut. Dengan adanya bank umum, kepentingan pihak-pihak yang melakukan transaksi internasional dapat ditangani dengan lebih mudah, cepat, dan murah.

5. Penyimpanan Barang-Barang Berharga

Penyimpanan barang-barang berharga adalah satu jasa yang paling awal yang ditawarkan oleh bank umum. Masyarakat dapat menyimpan barang-barang berharga yang dimilikinya seperti perhiasan, uang, dan ijazah dalam kotak-kotak yang sengaja disediakan oleh bank untuk disewa (*safety box* atau *safe deposit box*). Perkembangan ekonomi yang semakin pesat menyebabkan bank memperluas jasa pelayanan dengan menyimpan sekuritas atau surat-surat berharga.

6. Pemberian Jasa-Jasa Lainnya

Di Indonesia pemberian jasa-jasa lainnya oleh bank umum juga semakin banyak dan luas. Saat ini kita sudah dapat membayar listrik, telepon membeli pulsa telepon seluler, mengirim uang melalui atm, membayar gaji pegawai dengan menggunakan jasa-jasa bank sebagai tempat pembayaran. Dalam penelitian ini fungsi bank yang digunakan adalah fungsi intermediasi dana masyarakat dimana bank menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Fungsi bank yang lain bukan merupakan fokus dalam penelitian ini sehingga tidak digunakan.

Menurut Kasmir (2001) terdapat beberapa jenis perbankan di Indonesia ditinjau dari beberapa aspek antara lain:

1. Bank Umum

Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dilihat dari segi kepemilikan, bank umum dibedakan menjadi:

a. Bank Pemerintah

Bank dimana pendirian maupun modalnya dimiliki

oleh pemerintah, sehingga keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.

b. Bank Milik Swasta Nasional

Bank dimana sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendirian pun didirikan oleh swasta, pembagian keuntungannya juga untuk swasta nasional. Bank milik swasta nasional terdiri dari:

1. Bank Milik Koperasi, bank dimana kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.
2. Bank Milik Asing, merupakan bank cabang dari bank yang ada di luar negeri yang kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri.
3. Bank Milik Campuran, merupakan bank yang dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan saham mayoritas dipegang oleh Warga Negara Indonesia.

Dilihat dari segi statusnya, bank terdiri dari:

a. Bank Devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan

mata uang asing secara keseluruhan. Pernyataan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

b. Bank Non Devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa.

2. Bank Syariah

Bank berdasarkan syariah Islam (Bank Islam) adalah lembaga perbankan yang sistem operasinya berdasarkan syariah Islam. Ini berarti operasi perbankan mengikuti tatacara berusaha dan perjanjian berusaha berdasarkan Al-Qur'an dan Sunah Rasul Muhammad SAW. Dalam operasinya Bank Islam menggunakan sistem bagi hasil dan imbalan lainnya yang sesuai dengan tuntunan syariah Islam, tidak menggunakan bunga (Aziz, 1992: 1). Dalam mencari keuntungan dan menetapkan harga berdasarkan prinsip syariah, yaitu pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasar pada prinsip penyertaan modal. (musyarakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), dan pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa

pilihan (ijarah). Sedang penentuan biaya jasa bank lainnya juga sesuai dengan Syariah Islam dan sebagai dasar hukumnya adalah Al-Qur'an dan Sunnah Rosul.

3. Bank Sentral

Bank sentral merupakan bank yang didirikan berdasarkan Undang-Undang No.13 Tahun 1968 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, mengatur pengerahan dana-dana, mengatur perbankan, mengatur perkreditan, menjaga stabilitas mata uang, mengajukan pencetakan atau penambahan mata uang rupiah dan lain sebagainya. Bank sentral hanya ada satu sebagai pusat dari seluruh bank yang ada di Indonesia.

2.2.4 Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dananya kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana. Pembiayaan sangat bermanfaat bagi bank syariah, nasabah, dan pemerintah. Pembiayaan memberikan hasil yang paling besar di antara penyaluran dana lainnya yang dilakukan oleh bank syariah. Sebelum menyalurkan dana melalui pembiayaan, bank syariah perlu melakukan analisis pembiayaan yang mendalam.

1. Pengertian Pembiayaan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang di persamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah.
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahinya bittamlik.
- c. Transaksi jual-beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istishna.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang qardh
- e. Transaksi sewa-menyewa asa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa

berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank Syariah dan atau UUS dan pihak Lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau di beri fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujah, tanpa imbalan atau bagi hasil.

2. Unsur-unsur pembiayaan

- a. Bank Syariah

Merupakan badan usaha yang memberikan pembiayaan kepada pihak lain yang embutuhkan dana.

- b. Mitra Usaha/Partner

Merupakan pihak yang mendapatkan pembiayaan dari bank syariah, atau pengguna dana yang di salurkan oleh bank syariah.

c. Kepercayaan

Bank syariah memberikan kepercayaan kepada pihak kewajiban untuk mengembalikan dana bank syariah sesuai dengan jangka waktu tertentu yang di perjanjikan.

Bank syariah meberikan pembiayaan kepada mitra usaha sama artinya dengan bank memberikan kepercayaan kepada pihak penerima pembiayaan, bahwa pihak menerima pembiayaan akan dapat memenuhi kewajibannya.

d. Akad

Akad Merupakan suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan anantara bank syariah dan pihak nasabah atau anggota.

e. Resiko

Setiap dana yang di salurkan oleh bank syariah selalu mengandung resiko tidak kembalinya dana. Resiko

pembiayaan merupakan kemungkinan kerugian yang timbul karena disalurkan tidak dapat kembali.

f. Jangka Waktu

Merupakan periode waktu yang diperlukan oleh nasabah untuk membayar kembali pembiayaan yang telah diberikan oleh bank syariah. Jangka waktu yang dapat bervariasi antara lain jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Jangka pendek adalah jangka waktu pembayaran kembali pembiayaan hingga 1 tahun. Jangka menengah merupakan jangka waktu yang diperlukan dalam melakukan pembayaran kembali antara 1 hingga 3 tahun. Jangka panjang adalah jangka waktu pembayaran kembali pembiayaan yang lebih dari 3 tahun.

g. Balas Jasa

Sebagai balas jasa atas dana disalurkan oleh bank syariah, maka nasabah membayar sejumlah tertentu sesuai dengan akad yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

3. Fungsi Pembiayaan

Pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah berfungsi membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan usahanya. Masyarakat merupakan individu,

pengusaha, lembaga, badan usaha, dan lain-lain yang membutuhkan dana.

Secara perinci pembiayaan memiliki fungsi antara lain :

- a. Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar menukar barang dan jasa. Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar menukar barang hal ini seandainya belum tersedia uang sebagai alat pembayaran, maka pembiayaan akan membantu melancarkan lalu lintas pertukaran barang dan jasa.
- b. Pembiayaan merupakan alat yang di pakai untuk memanfaatkan *idle fund*. Bank dapat mempertemukan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana. Pembiayaan merupakan satu cara untuk mengatasi gap anantara pihak yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana. Bank dapat memanfaatkan dana yang idle untuk di salurkan kepada pihak yang membutuhkan. Dana yang berasal dari golongan yang kelebihan dana, apabila di salurkan kepada pihak yang membutuhkan dana, maka akan efektif, karena dana tersebut di manfaatkan oleh pihak yang membutuhkan dana.
- c. Pembiayaan sebagai alat pengendalian harga Ekspansi pembiayaan akan mendorong meningkatkannya jumlah uang yang beredar, dan peningkatkan peredaran uang akan

mendorong kenaikan harga. Sebaliknya, pembatasan pembiayaan, akan berpengaruh pada jumlah uang yang beredar di masyarakat memiliki dampak pada penurunan harga.

- d. Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan mandafaat ekonomi yang ada. Pembiayaan mudharabah dan musyarakah yang di berikan oleh bank syariah memiliki dampak pada kenaikan makro-ekonomi. Mitra (pengusaha) setelah mendapatkan pembiayaan dari bank syariah, akan memproduksi barang, mengolah bahan baku menjadi barang jadi, meningkatkan volume perdagangan dan melaksanakan kegiatan ekonomi lainnya.

2.2.5 Pengertian Dana Pensiun

Dana pensiun merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank di indonesia yang mempunyai aktivitas memberikan jaminan kesejahteraan pada masyarakat baik untuk kepntingan pensiun maupun akibat kecelakaan. Untuk defenisi dana pensiun dapat dilihat pada Bab 1 Pasal 1 dalam undang-undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun yang menyebutkan, “Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun”. BUMN di bawah Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Namun, Departemen

Keuangan memegang peranan dalam pengawasannya (Undang-undang No.3/1992). Undang-undang Dana Pensiun No. 11 tahun 1992 merupakan kerangka hukum dasar untuk dana pensiun swasta di Indonesia. Undang-undang ini didasarkan pada prinsip “kebebasan untuk memberikan janji dan kewajiban untuk menepatinya”, yaitu walaupun pembentukan program pensiun bersifat sukarela, hak penerima manfaat harus dijamin.

2.2.5.1 Tujuan Dan Fungsi

Tujuan penyelenggaraan program pensiun baik dari kepentingan perusahaan, peserta dan lembaga pengelola pensiun dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perusahaan
 - a. Kewajiban moral, di mana perusahaan mempunyai kewajiban moral memberikan rasa aman kepada karyawan terhadap masa yang akan datang karena tetap memiliki penghasilan pada saat mereka mencapai usia pensiun.
 - b. Loyalitas, karyawan diharapkan mempunyai loyalitas terhadap perusahaan serta meningkatkan motivasi karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
 - c. Kompetisi pasar tenaga kerja, di mana perusahaan akan memiliki daya saing dalam usaha mendapatkan karyawan yang berkualitas dan profesional di pasaran tenaga kerja.

- d. Memberikan penghargaan kepada para karyawannya yang telah mengabdikan perusahaan.
- e. Agar di usia pensiun karyawan tersebut tetap dapat menikmati hasil yang diperoleh setelah bekerja di perusahaannya.
- f. Meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat dan pemerintah

2. Peserta

- a. Rasa aman para peserta terhadap masa yang akan datang karena tetap memiliki penghasilan pada saat mereka mencapai usia pensiun.
- b. Kompensasi yang lebih baik, yaitu peserta mempunyai bahan kompensasi meskipun baru bisa dinikmati pada mencapai usia pensiun/berhenti kerja.

3. Penyelenggara Dana Pensiunan

- a. Mengelola dana pensiun untuk memperoleh keuntungan.
- b. Turut membantu dan mendukung program pemerintah.
- c. Sebagai bakti sosial terhadap parapeserta.

Adapun fungsi program dana pensiun bagi para peserta antara lain:

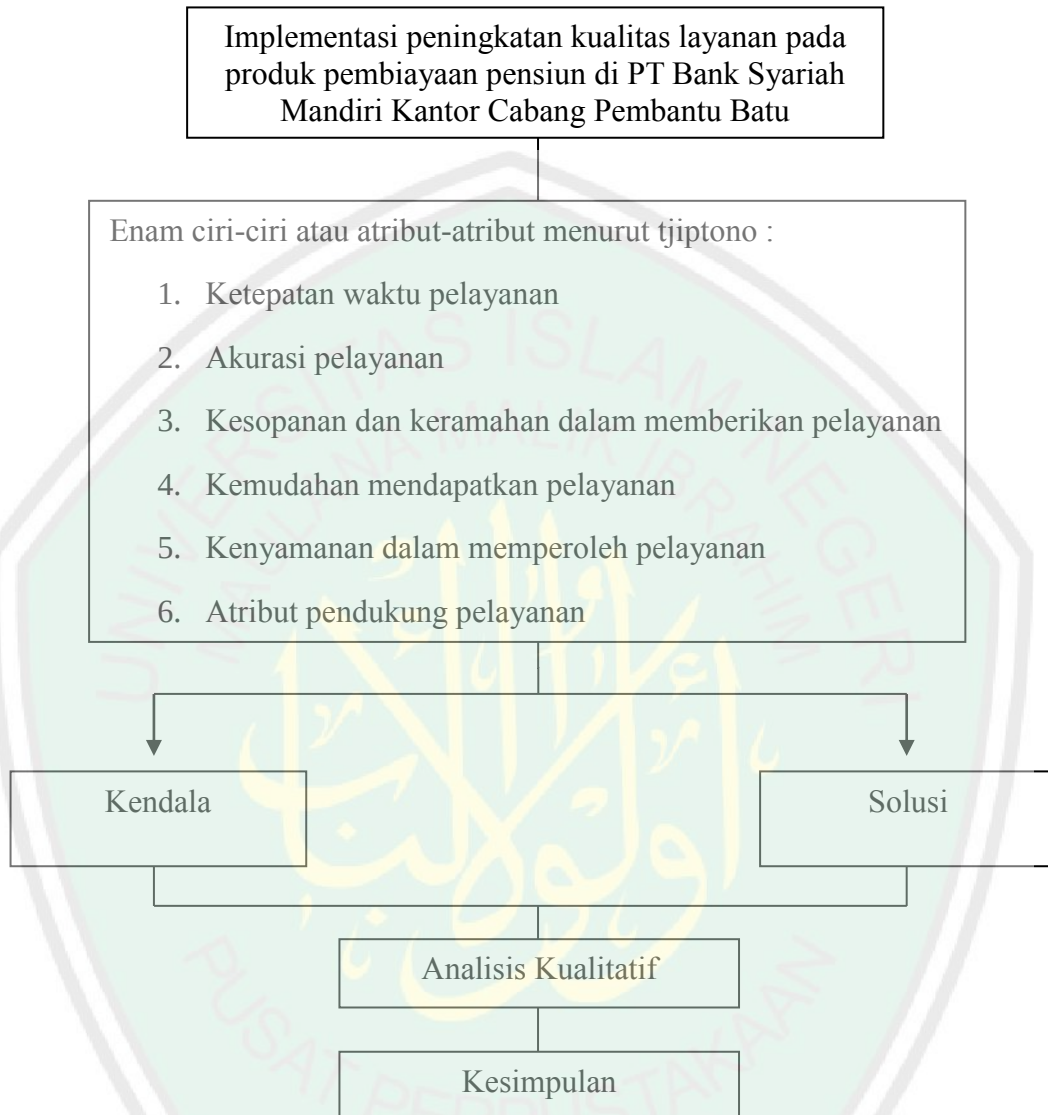
- 1. Asuransi, yaitu peserta yang meninggal dunia atau cacat sebelum mencapai usia pensiun dapat diberikan uang pertanggungan atas beban bersama dari dana pensiun.
- 2. Tabungan, yaitu himpunan iuran peserta dan iuran pemberi kerja

merupakan tabungan untuk dan atas nama pesertanya sendiri. Iuran yang dibayarkan oleh karyawan dapat dilihat setiap bulan sebagai tabungan dari para pesertanya.

3. Pensiun, yaitu seluruh himpunan iuran peserta dan iuran pemberi kerja serta hasil pengelolaannya akan dibayarkan dalam bentuk manfaat pensiun sejak bulan pertama sejak mencapai usia pensiun selama seumur hidup peserta, dan janda/duda peserta.



2.3 Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber : data diolah oleh peneliti

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menjelaskan sebuah studi kasus, dimana obyek yang alamiah, yang nyata adanya, tidak dimanupulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di obyek dan keluar dari obyek relatif tidak berubah. Sehingga dilakukan dengan penelitian langsung ke Bank Syariah Mandiri KCP Batu untuk memahami strategi peningkatan kualitas layanan perbankan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan penelitian sendiri tanpa campur tangan dari pihak lain dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya dari penelitian tersebut. Menurut Moleong (2016:11) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantitatif lainnya.

Penelitian ini berjenis deskriptif, dimana penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan gejala, fenomena atau peristiwa tertentu. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan fenomena, kondisi, atau variabel tertentu yang tidak dimaksudkan untuk melakukan pengajuan hipotesis. Jadi, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam tentang keadaan yang sebenarnya. Melalui pengumpulan data yang dijadikan sebagai sumber informasi guna mendukung keabsahan dan kevalidan penelitian ini.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu jl. Diponegoro No.8, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur. Alasan Melakukan Penelitian pada Lokasi tersebut karena, Pada pelaksanaan pembiayaan pensiunan yang dilaksanakan oleh *sales force* dari PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu seperti misalnya berkunjung ke rumah nasabah, pelaksanaan tes kesehatan setiap awal bulan bagi nasabah pensiunan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu. Dalam hal ini penulis dapat memperoleh data-data untuk permasalahan yang ingin diungkap penulis, yaitu tentang pelaksanaan pelayanan pada produk pembiayaan pensiunan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu oleh *Customer Based Relationship Manager* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu.

3.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian (Sugiyono, 2002), Sedangkan subyek penelitian menurut Arikunto (2007, 152) merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian, subyek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data.

Subyek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang. Sedangkan subyek dalam penelitian ini diantaranya adalah *Branch Manager* (BM) PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu, *Consumer Banking Relationship Manager* (CBRM), *Sales*

Force (SF), dan Nasabah Pensiunan serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

3.4 Data dan Jenis Data

Menurut Iqbal Hasan (dalam Karimah, 2012:43) Jenis data dalam sebuah penelitian di bedakan menjadi dua yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukanya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru. Data primer yang dikumpulkan dan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil wawancara kepada *Branch Manager* (BM) Bank Syariah Mandiri, *Consumer Banking Relationship Manager* (CBRM), *Sales Force* (SF), dan Nasabah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini, biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu. Data sekunder disebut juga data tersedia. Data sekunder yang dikumpulkan dan diperoleh dalam penelitian ini adalah data berupa visi, misi, tujuan, stuktur organisasi, dokumen-dokumen perusahaan serta catatan-cataatan lainnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan metode berikut :

1. Wawancara

Menurut Esterberg (dalam Sugiono, 2008:72) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu. Dan Iqbal Hasan (2008:86) wawancara sebagai teknik pengumpulan data dan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam. Jenis wawancara yang dilakukan dalam penelitian adalah wawancara berstruktur. Jenis wawancara tersebut merupakan teknik wawancara yang menggunakan daftar pertanyaan atau daftar isian sebagai pedoman saat melakukan wawancara (Iqbal Hasan, 2002:85). dalam wawancara ini peneliti mengadakan pertemuan terhadap narasumber yang ingin diwawancarai untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan.

2. Observasi

Nasution (dalam Sugiono, 2008:64) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Dan menurut Sutisno Hadi (dalam Adi Prastowo, 2010:27) observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Serta sebagai pemelihan, perubahan, pencatatan atau pengodean serangkaian

perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme itu, sesuai dengan tujuan empiris (Iqbal Hasan, 2001:86) Adapun sasaran dalam obsevasi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Batu, yakni menganalisis tentang bagaimana Implementasi Peningkatan Kualitas layanan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu.

3. Data-data Dokumentasi

Menurut sugiyono (2008:82) dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dan menurut Adi Prastowo (2010:191) dokumen bisa dipahami sebagai setiap catatan yang berhubungan dengan suatu peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan maupun tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian. Data dokumentasi ini digunakan untuk pelengkap bagian-bagian penelitian yang dilakukan sehingga penelitian dapat dipertanggung jawabkan dan mendalam serta lebih jelas. Diantara data-data dokumentasi ini adalah data keandalan karyawan dalam melayani pelanggan, data distribusi produk dan data-data lainya untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian tersebut.

3.6 Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskanya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bondandan Biklen, 1982).

Moleong (2007:247) mengemukakan proses analisis data kualitatif secara rinci sebagai berikut :

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber baik dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam pengamatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.
2. Reduksi data. Data yang telah dibaca, dipelajari dan ditelaah tersebut mungkin sangat banyak sekali jumlahnya, sehingga memerlukan reduksi (pengurangan, penyusutan dan penurunan) dengan cara membuat abstraksi-abstraksi. Ini merupakan usaha membuat rangkuman dengan tetap menjaga inti, proses dan pertanyaan-pertanyaan yang ada.
3. Menyusun data hasil reduksi kedalam satuan-satuannya.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data

4.1.1 Sejarah Umum PT. Bank Syariah Mandiri Indonesia

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis *multidimensi* termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

PT Bank Syariah Mandiri pada awal berdirinya bernama PT. Bank Susilawati (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi, atas dasar akta notaris: R. Soepratman, SH., No 146 tertanggal 10 Agustus 1973. Setelah adanya merger empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (BEII) dan Bapindo pada tanggal 31 Juli 1999 menjadi PT. Bank Mandiri Persero,

maka kepemilikan PT. Bank Susila Bakti (BSB) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri Persero.

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru membuat kebijakan untuk mendukung sepenuhnya dan melanjutkan kebijakan lama dari PT. Bank Susila Bakti yang termasuk mengubah kegiatan bank dari konvensional menjadi syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri Persero untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dilakukan dengan mengubah anggaran dasar tentang nama PT Bank Susila Bakti (BSB) menjadi PT Bank Syariah Sakinah Mandiri berdasar akta notaris: Ny. Machrani Moertolo Soenarto, SH., No. 29 tertanggal 19 Mei 1999 dan telah mendapat persetujuan dari menteri kehakiman RI dengan surat keputusannya tanggal 1 Juni 1999 No. C2-12120.0104.TH.99.

Maksud, tujuan dan nama bank serta seluruh Anggaran Dasar dari PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri kemudian diubah kembali berdasarkan akta notaris: Sutjipto, SH., No. 23 tertanggal 8 September 1999. Nama baru bank yaitu Bank Syariah Mandiri yang kemudian disingkat BSM. Perubahan-perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor 16495.HT.01.04.TH.99 tertanggal 16 September 1999.

Pada tanggal 25 oktober 1999 Bank Indonesia (BI) melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan

usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti (BSB) menjadi PT. Bank Syariah Mandiri

4.1.2 Visi dan Misi BSM

VISI : Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia

MISI:

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan
2. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
3. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
4. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
5. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

4.1.3 Lokasi Bsm KCP Batu

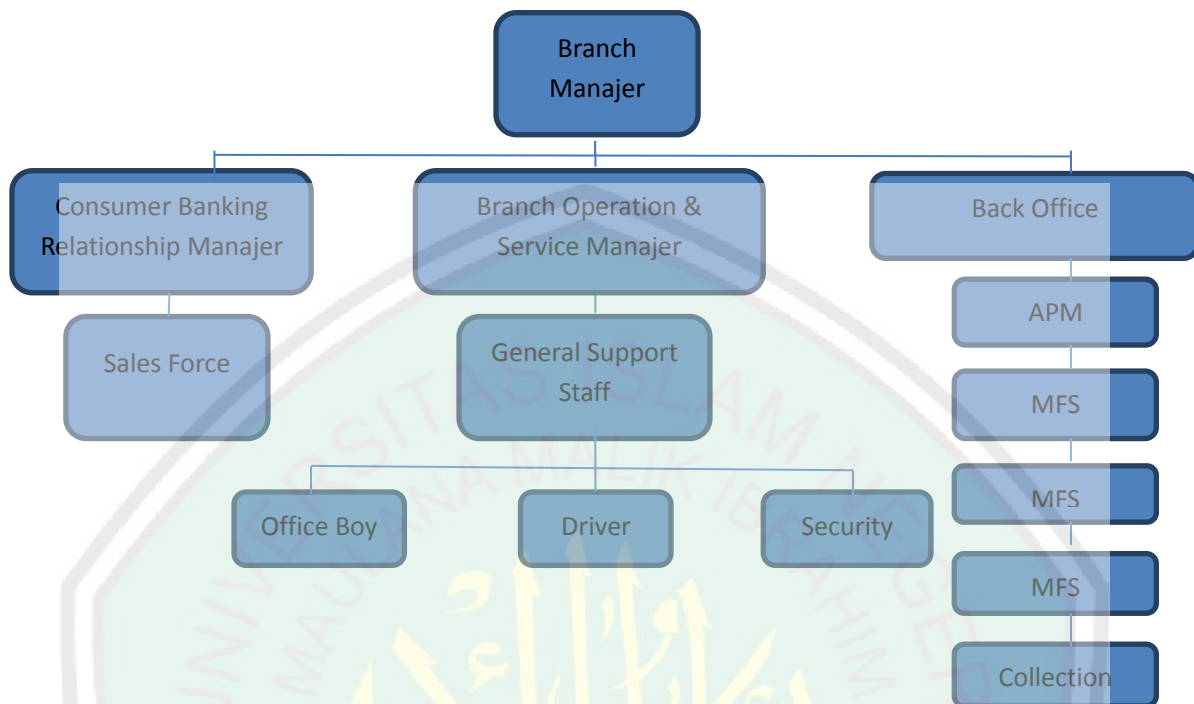
Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu terletak di jalan Diponegoro No. 08

4.1.4 Struktur Organisasi BSM KCP Batu

Adapun struktur organisasi di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu adalah sebagai berikut

1. Andik Eko Prasetyo (Branch Manager)
2. Dinar A.Kartikasari. (Consumer Banking Relationship Manager)
3. Andhi Sujatmiko (Branch Operation And Service Manager)
4. Guruh Bagus (General Support Staff)
5. Agus Sulyanto (Sales Force)
6. Rosul Arif
7. Tri Stella (APM)
8. Bhayu Argananta (MFS)
9. Aktiva(MFS)
10. Neneng (MFS)
11. RIndang (Collection)
12. Zaldi, Sony K& Ro'sul Amin (Security)
13. Dani (Office Boy)
14. Narto (Driver)

Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu



Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Batu

4.1.5 Budaya Bank Syariah Mandiri

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-*Shared Values* Bank Syariah Mandiri disingkat “ETHIC”.

1. *Excellence*

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbankan yang terpadu dan berkesinambungan.

2. *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

3. *Humanity*

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan yang religius.

4. *Integrity*

Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji.

5. *Customer Fokus*

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan.

Agar nilai-nilai bersama yang telah dirumuskan dan disepakati dapat dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Bank Syariah Mandiri dalam kehidupan berorganisasi maka *Shared Values* Bank Syariah Mandiri diterjemahkan ke dalam perilaku-perilaku utama.

4.1.6 Produk-produk Bank Syariah Mandiri

Produk Pendanaan yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri diantaranya yaitu:

1. BSM Tabungan

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang penarikannya sesuai syarat tertentu yang disepakati.

2. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka dengan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target waktu dan dengan perlindungan asuransi.

3. Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

4. BSM Tabungan Mabruur

Tabungan untuk membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umroh.

5. BSM Tabungan Investa Cendkia (ITC)

Tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya pendidikan bagi putra atau putri.

6. BSM Deposito

Produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan..

7. BSM Deposito Valas.

Produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dalam bentuk valuta asing.

8. BSM Giro

Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip *wadiah adh-dhamanah*.

9. BSM Obligasi

Surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang mewajibkan emiten (Bank Syariah Mandiri) untuk membayar pendapatan bagi hasil atau kupon dan membayar kembali dana obligasi syariah pada saat jatuh tempo.

10. BSM Tabungan Perusahaan

Tabungan yang hanya berfungsi untuk menampung kelebihan dana rekening giro yang dimiliki institusi atau perusahaan berbadan hukum dengan menggunakan fasilitas *auto save*.

Produk pembiayaan yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri itu antara lain sebagai berikut:

1. BSM Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan di mana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

2. BSM Pembiayaan *Muusyarakah*

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, di mana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

3. BSM Pembiayaan *Murabbahah*

Pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan nasabah dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati.

Dapat dipergunakan untuk keperluan usaha investasi, modal kerja, dan pembiayaan konsumen.

4. BSM Pembiayaan *Istishna*’

Pembiayaan pengadaan barang dengan skema *istishna*’ adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, dan panjang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengadaan barang dan bank mengakui pendapatan yang menjadi haknya pada periode angsuran, baik pada saat pengadaan berdasarkan persentase penyerahan barang, maupun setelah barang selesai dikerjakan.

5. BSM Pembiayaan dengan skema IMBT (*Ijarah Mumtahiyah Bittamlik*)

Pembiayaan *Ijarah Mumtahiyah Bittamlik* adalah fasilitas pembiayaan dengan skema sewa atau suatu objek sewa antara bank dan nasabah dalam periode yang ditentukan yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan nasabah.

6. Pembiayaan *Mudharabah Muqayyadahoff Balance Sheet*

Pembiayaan *Mudharabah Muqayyadahoff Balance Sheet* adalah penyaluran dana *Mudharabah Muqayyadah* dimana bank bertindak sebagai agen (*channicing agent*), sehingga bank tidak menanggung resiko.

7. BSM Customer *Network Financing*

BSM Customer *Network Financing* (BSM-CNF) adalah fasilitas pembiayaan modal kerja yang diberikan kepada nasabah (agen, dealer, dan sebagainya) untuk pembelian persediaan barang dari rekanan (ATPM,

produsen atau distributor, dan sebagainya) yang menjalin kerjasama dengan bank.

8. BSM Pembiayaan Resi Gudang

Pembiayaan Resi Gudang adalah pembiayaan transaksi komersial dari suatu komoditas atau produk yang diperdagangkan secara luas dengan jaminan utama berupa komoditas atau produk yang dibiayai dan berada dalam suatu gudang atau tempat yang terkontrol secara *independen*

9. BSM Pembiayaan Edukasi

Pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan ruang masuk sekolah atau perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya ataupun pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran atau semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

10. PKPA

Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggota (PKPA) adalah penyalur pembiayaan kepada koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen para anggotanya (Kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan.

11. BSM Implan

Pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan atau anggota kopkar yang mengajukannya dilakukan secara missal (kolektif).

12. Pembiayaan Dana Berputar

Fasilitas pembiayaan modal kerja dengan prinsip *musyarakah* yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan riil nasabah.

13. BSM Pembiayaan Pemilikan Rumah

Pembiayaan Griya BSM Optima adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (*consumer*), baik baru maupun di lingkungan *developer* maupun *non developer*, dengan sistem *murabahah*.

14. BSM Optima Pembiayaan Rumah

Pembiayaan Griya BSM Optima pembiayaan rumah dengan tambahan benefit berupa adanya fasilitas pembiayaan tambahan yang dapat diambil nasabah pada waktu tertentu sepanjang *coverge* atas masih dapat mengcover total pembayarannya dan dengan memperhitungkan kecukupan *debt to service ratio* nasabah.

15. Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) Syariah Bersubsidi

Pembiayaan untuk pemilihan atau pembelian rumah sederhana sehat yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan subsidi uang muka dari pemerintah, yang ditujukan kepada golongan berpendapatan tetap.

16. Pembiayaan Umrah

Pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umroh seperti tiket, akomodasi, dan persiapan biaya umroh lainnya dengan akad *ijarah*.

17. BSM Pembiayaan Griya DP 0%

Pembiayaan Griya BSM tanpa dipersyaratkan adanya uang muka bagi nasabah, dimana nilai pembiayaan adalah sebesar 100% dari harga transaksi rumah.

18. BSM Sistem Pembiayaan *Off Line*

Sistem pembiayaan BSM secara *offline* yang dapat digunakan oleh institusi yang memiliki pelanggan yang banyak untuk melakukan pembayaran dari pelanggan institusi di seluruh kantor BSM.

19. Pembiayaan Dengan Agunan Investasi Terikat Syariah Mandiri

Pembiayaan dengan agunan berupa tanah investasi (*cash collateral*) dimana pemilik dana (*investor*) memberikan batasan kepada orang mengenai tempat, cara, dan objek investasi.

20. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan langsung uang pensiun yang diterima bank setiap bulan.

21. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pemberian fasilitas pembiayaan pada para profesional di bidang kedokteran atau kesehatan untuk pembelian peralatan baru penunjang kerja.

Produk jasa atau Layanan yang ada di Bank Syariah Mandiri diantaranya sebagai berikut:

1. *BSM Card*

Merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersama, maupun ATM Bank Card. Selain itu juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja di merchant-merchant yang berlogo "Gunakan BSM Card anda disini".

2. *BSM Sentra Bayar*

Merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga (PLN, Telkom, Indosat, Telkomsel). Layanan sentra bayar dapat dilakukan dengan setoran uang kas atau debit rekening melalui *teller*, ATM, SMS Banking, atau proses *auto debit* secara bulanan.

3. *Mobile Banking*

Merupakan produk layanan perbankan yang berbasis teknologi sms telepon seluler yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja.

4. *BSM Net Banking*

Merupakan fasilitas layanan bank bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (ditentukan bank) melalui jaringan internet dengan sarana komputer.

5. *BSM Mobile Banking GPRS*

Merupakan produk layanan perbankan yang berbasis teknologi GPRS telepon seluler yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja.

4.2 Paparan Data Hasil Penelitian

4.2.1 Paparan Hasil Data

PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batu merupakan kantor cabang yang didalamnya melakukan kegiatan usaha perbankan untuk melayani nasabahnya. Dalam melakukan kewajibannya melayani nasabah, BSM dituntut untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya guna mendapatkan loyalitas dari setiap nasabahnya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSM KCP Batu tentunya mempunyai strategi dan ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Seperti yang dikemukakan oleh tjiptono (1996) yaitu Ciri-ciri atau atribut-atribut yang terbagi menjadi enam ciri-ciri antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain

Enam ciri-ciri tersebut selanjutnya digunakan oleh peneliti untuk melakukan wawancara kepada narasumber dan observasi terkait kualitas pelayanan BSM KCP Batu. Adapun wawancara serta temuan-temuan peneliti sebagai berikut :

Menurut Bapak Andik selaku Branch Manajer BSM KCP Batu. (wawancara pada tanggal 5 juni 2018 pukul 16.30).

“yang jelas yang pertama itu harus jemput bola karena mengingat usia pensiunan sudah relatif sepuh jadi lebih banyak melakukan strategi jemput bola jadi pelayanannya pada saat mengajukan pembiayaan lalu data-datanya cukup kita sampaikan atau bahkan kita kerumah pensiunannya untuk menyampaikan datanya, nanti setelah lengkap dikabari lalu kita ambil lagi. Karena karakter pension itu gamau repot

PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Batu dalam melakukan jemput bola yang dilakukan oleh pegawai sales force yang mengutamakan komunikasi dengan nasabah dengan baik. Tentunya dengan memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku di BSM KCP Batu.

Pemaparan menurut bapak andik *“temen-temen marketing harus menguasai produk knowledge apa yang dia jual, harus benar-bener menguasai dari sisi feature-featurenya dari keunggulannya bahkan perhitungan pada saat nasabah menanyakan angsuran saya berapa sih kalo pinjem sekian-sekian saya menerimanya berapa jadi harus benar-bener menguasai produk knowladgenya perhitungan produknya dan apa yang disampaikan diawal itu harus sesuai nantinya.”*

Menurut mbak dinar selaku Consumer Banking Relationship Manager (CBRM). (wawancara tanggal 5 juni 2018 pukul 16.50)

“jadi semisal kalo pensiun itu keterbatasannya fisik juga berkurang kadang juga dari sisi ekonomi juga ada keterbatasan otomatis layanan

pembiayaannya itu mereka tidak perlu datang sampaipun akad kita bisa akad dirumahnya masing”

Dilihat dari keunggulanya BSM sendiri punya standar dalam melayani nasabah pensiun dan yang tidak pensiun, jadi nasabah pensiunan tidak semena-mena diabaikan, justru di BSM nasabah pensiun diprioritaskan. dan kecepatan proses yang dilakukan BSM terhadap nasabah pensiunan diunggulkan.

Menurut Bapak Agus selaku *Sales Force* (wawancara tanggal 4 juni 2018 pukul 16.00)

“jadi untuk pelayanannya yang pertama yaitu ketepatan untuk pembayaran gaji, jadi untuk pensiunan itu diterima per tanggal 1. Kalo di BSM sendiri untuk melakukan pembiayaan kita tidak perlu antri, jadi bisa langsung diambil seperti itu, kalo di bank-bank lain mungkin untuk pengambilanya bisa antri soalnya bisa melalui ATM, kalo waktu pelunasan kita tidak perlu bunga berjalan jadi Cuma sisa pokoknya aja tanpa penalty. Selain itu kita bekerja sama dengan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) jadi BKD yang memfasilitasi para PNS yang mau pensiun”.

PT. Bank Syariah Mandiri tiap tahun mengalami jumlah nasabah dan otomatis asset juga menaik dan produk pensiun dari tahun ketahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan dengan cara menawarkan margin yang cukup murah. Selain dari tercapainya target tersebut BSM juga meningkatkan pelayanan yang diterapkan kepada nasabahnya.

Pemaparan dari bapak sulkan selaku nasabah pensiun BSM. *“kalau saya ya bangga mas menjadi nasabah BSM, soalnya saya bisa akrab dengan orang bank. Selain itu, saya juga merasa punya saudara yang bekerja di bank. Dan saya tidak bingung lagi apabila ada produk-produk baru yang belum saya tau. (wawancara 25 januari 2018)*

Pemaparan dari bapak sulkan selaku nasabah pensiun BSM *“mereka itu ramah dan enak kalau diajak ngobrol, biasanya kalo mas agus kesini, pasti rame rumah ini. Karena mas agus itu selalu ngobrol lama, terus kalau saya ada keperluan ke bank, saya tidak perlu lagi ke kantor. Biasanya mas agus yang kesini.”* (wawancara 25 januari 2018)

Tidak hanya memberikan pelayanan yang sesuai standar, BSM juga mengalami kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pemaparan dari bapak Andik tentang Kendala yang dihadapi saat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu.

“kelengkapan data nasabah ada yang belum lengkap untuk memenuhi persyaratan pembiayaan, nanti sales force bolak balik dan membuang waktu yang cukup banyak.” (wawancara pada tanggal 5 juni 2018 pukul 16.30).

Menurut mbak dinar kendala yang dihadapi dalam penerapan meningkatkan kualitas layanan yaitu *“jadi semisal ada kendala internal pemutusnya itu berhalangan semisalkan Service Level Agreement (SLA) dapet 2 hari itu jadi molor, dokumen nasabah ada yang belum lengkap, misalkan kurang satu dan kita tidak bisa proses, kadang kala ada nasabah yang merasa aku itu sudah menyerahkan berkas ternyata belum lengkap, memang itu harus dikomunikasikan ke nasabah. Terus terkait dengan komunikasi rata-rata nasabah pensiun itu kan sudah sepuh ya kendalanya adalah kita sudah berusaha ramah ke nasabah kadang penangkapan mereka berbeda, sudah dijelasin panjang lebar besok nanya lagi jadi harus sabar. Komunikasinya harus benar-benar jelas.”*(wawancara tanggal 5 juni 2018 pukul 16.50)

Menurut Bapak Agus Selaku Sales Force *“kendalanya yang dihadapi dilapangan yaitu kurangnya kantor cabang kas untuk pembayaran pensiun. Dilihat dari banyaknya nasabah di kota batu sehingga pihak BSM mampu untuk memberikan pelayanan dengan menambah kantor cabang buat pembayaran kas pensiun.”*

Dalam penerapan ini menekankan bahwa kunci perusahaan atau organisasi yang sukses baik dimasa maupun mendatang adalah dengan senantiasa tidak merasa puas. Perlu adanya perbaikan-perbaikan yang dilakukan agar pelayanan yang diberikan tetap maksimal. Dan untuk

mengatasi kendala tersebut BSM sudah menemukan solusi untuk meminimalisir kendala tersebut menurut bapak andik

“strategi jemput bola ke pensiun lebih dimaksimalkan lagi agar tidak bolak balik sehingga tidak membuang waktu yang cukup banyak, menjalin komunikasi dengan baik dengan nasabah untuk bisa mengetahui apa yang diinginkan dan apa yang dibutuhkan oleh nasabah”

Menurut pemaparan mbak dinar tentang solusi dari kendala tersebut *“untuk yang kecepatan proses itu biasanya saya kalo ada berkas langsung segera dikerjakan, kemudian solusi tentang komunikasi itu ya remainder ke temen-temen bahwa memang ada nasabah yg treatmentnya khusus seperti nasabah yang terkena penyakit stroke itu kan khusus ya kita harus benar-bener pinter juga o ini orang ini harus didampingi, entah istrinya, entah anaknya kita jelasin, seperti itu.”*(wawancara pada tanggal 5 juni 2018)

Pemaparan dari Bapak Agus tentang solusi yaitu *“yaa mungkin diperbanyak lagi kantor cabang kasnya untuk pembayaran pensiun. semisal kalo ada masalah yang dihadapi nasabah kita langsung edukasi ke nasabah kalo misalkan ada kendala kita kasih nomor kontak untuk/ nomor telepon nanti bisa ke kantor juga”*(wawancara tanggal 4 juni 2018)

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari pemaparan yang sudah dijelaskan dari ke empat narasumber tersebut bahwa PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batu merupakan salah satu anak cabang dari instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) selalu dituntut untuk memberikan Memberikan Pelayanan yang optimal kepada nasabahnya agar mampu bertahan dan bersaing dengan instansi lain. Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, Apabila dilihat dari 6 ciri-ciri atau atribut-atribut menurut tjiptono yaitu

1. Ciri ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. BSM KCP Batu mampu meningkatkan kecepatan

dan ketepatan dalam proses pembiayaan pensiun tersebut. tidak perlu antri dan prosesnya juga cepat.

2. Ciri yang kedua Dalam akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan. Jadi, pegawai BSM KCP Batu memberikan pelayanan sesuai dengan standar atau kertas kerja layanan dan melakukan perubahan standar sesuai dengan kondisi lingkungan. Setiap melakukan pembiayaan *sales force* selalu mengecek data-data yang ingin diajukan.
3. Ciri yang ke tiga yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, BSM KCP batu menerapkan pelayanan yang ramah dan memberi perhatian yang lebih kepada nasabah pensiun. Untuk menghasilkan pelayanan yang sesuai apa yang diharapkan oleh nasabah.
4. Ciri yang ke empat, ciri kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer. Dari pegawainya sendiri BSM KCP Batu minim pegawai dalam kriteria melayani nasabahnya, disisi lain BSM batu lebih efektif dan efisien dalam menjual produk pensiun terbukti dengan tercapainya target perusahaan, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah pada setiap tahunnya. Dari segi fasilitas pendukung BSM KCP Batu mempunyai computer sebanyak delapan buah dan masih aktif digunakan untuk kegiatan sehari-hari.

5. Ciri yang ke lima yaitu kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain. BSM KCP Batu sudah menerapkan kenyamanan untuk nasabahnya seperti yang dialami oleh nasabah yang sudah memasuki usia tua, nasabah seperti itu mendapatkan perhatian khusus dari pegawai BSM Batu karena nasabah pensiun sangat diprioritaskan. dan juga mendapatkan perhatian yang baik dan sesuai standar kualitas layanan Bank. Untuk lokasinya sendiri BSM KCP Batu cukup setrategis yang berada di keramaian Kota lebih tepatnya disebelah Alun-alun Kota batu. Untuk ruang tempat pelayanannya sendiri cukup nyaman untuk melayani nasabah, dari tempat parkirnya cukup strategis yang berada didepan bank dan selalu diawasi oleh satpam. Dari ketersediaan informasinya sendiri BSM KCP Batu sudah menyediakan brosur untuk informasi tentang produk-produknya.
6. Untuk ciri yang terakhir yaitu atribut pendukung pelayanan seperti ruang tunggu ber AC, Kebersihan, dan lain-lain dilihat dari kantor BSM sendiri sudah sangat standar untuk atribut pendukung pelayanannya. Terbukti dengan adanya fasilitas kantor seperti kursi sofa yang cukup empuk sehingga nyaman untuk ditempati dan ruangnya sangat sejuk karena menggunakan AC. Dari kebersihannya sendiri BSM KCP Batu cukup bersih setiap harinya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai peningkatan kualitas Pelayanan PT Bank Syariah Mandiri KCP Batu yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan BSM KCP Batu telah melakukan peningkatan layanan sesuai dengan ciri-ciri yang dikemukakan oleh tjiptono. ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. BSM KCP Batu sudah dibuktikan kecepatan dan ketepatan untuk melayani nasabah. Dalam akurasi pelayanan, pegawai BSM KCP Batu memberikan pelayanan dengan baik sesuai standar. BSM KCP Batu juga menerapkan kesopanan dan keramahan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sudah cukup baik. Dari ciri kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani, BSM sudah memaksimalkan pegawainya. Kemudian dilihat dari kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, BSM sudah menerapkan kenyamanan untuk nasabahnya seperti yang dialami oleh nasabah yang sudah memasuki usia tua, nasabah seperti itu mendapatkan perhatian khusus dari pegawai BSM Batu karena nasabah pensiun sangat diprioritaskan. dan juga mendapatkan perhatian yang baik dan sesuai standar kualitas layanan Bank. untuk ciri yang terakhir yaitu atribut pendukung pelayanan dilihat dari kantor BSM sendiri sudah sangat standar untuk atribut pendukung pelayanannya.

5.2 Saran

A. Kepada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu

1. Selalu bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang nyaman dan lebih baik dalam meningkatkan kinerja terhadap semua pihak, serta menjaga khaidah dan akhlahkul karimah dan menerapkan nilai-nilai syariah pada semua produk BSM yang mana bisa menambah pengetahuan semua pihak yang ingin mendapatkan ilmu yang lebih baik dari segi teori maupun aplikasi dalam dunia perbankan. Serta bisa memberi pengetahuan tentang aplikasi atau praktek secara langsung dan orientasi mengenai semua bagian dan aktivitas yang ada di dalamnya. Dan semoga seluruh karyawan BSM KCP Batu lebih sukses dan solid.
2. Perlu adanya kantor cabang kasnya untuk pembayaran pensiun agar lebih memudahkan nasabah untuk melakukan pembiayaan tersebut.

Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan pegawai atau karyawan mampu memberikan pelayanan yang semakin baik. Hal ini bertujuan untuk memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Perusahaan.

Daftar pustaka

- Al-Qur'an dan terjemahannya dalam bahasa Indonesia. 1982. Jakarta
- Undang-undang No. 10 tahun 1998
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Palilati, A. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. IX, No. 1. Maret 2007: 73-81.
- Devrye, Catherine. 1997. *Good Service Is Good Business*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ariyanti, (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia (BNI) Syari'ah Cabang Surabaya. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- Karim, Adiwarman, 2003. *Ekonomi Islam: Suatu Kajian Kontemporer*. Jakarta: Gema Insani Press
- Rambat Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Teori dan Praktek*. Salemba Empat, Jakarta
- LoveLock. Christopher. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa, INDEKS* : Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga: Jakarta
- Irham Fahmi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, cv, 2014) hal176
- Najib, Ainun Husni Moh. 2013. Implementasi Kualitas Layanan Jasa Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Study pada Batu *Night Spectacular* (BNS) Di Kota Wisata Batu, Skripsi. Fakultas ekonomi, Jurusan Manajemen. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- _____. 1996. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta
- Heizer, Jaz dan Barry Render (2004), *Production and Operations Management*, Allyn and Bacon, USA
- Ratminto dan WinarsihAtikSepti. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Hertanto. B Moh. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel Tuban. Skripsi. Fakultas ekonomi, Jurusan Manajemen. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Gunara,Thorik dan Sudibyo,Hardiono,Utus. 2007. Marketing Muhammad saw. Madania Prima: Bandung.

Kasmir. 2001. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Karimah, Ivandatul. 2012. Analisis Strategi Pemasaran Pada Usaha Menengah (UKM). UKM GS4 .Malang. Sekripsi. Tidak dipublikasikan. Fakultas Ekonomi UIN MALANG

Sugiyono, 2008.Memahami penelitia kualitatif.CV.Alfabeta: Bandung

Hasan, Iqbal M. 2002. Pokok-pokok materimetodelogi penelitian dan aplikasinya. Ghalia Indonesia Jakarta.

www.bi.go.id

<http://infobanknews.com/?s=bank+mandiri+syariah>

Lampiran 1

LAPORAN PENELITIAN

(Hasil Wawancara)

Tanggal : 5 juni 2018

Waktu : 16.00 – 17.00

Narasumber : Andik Eko Prasetyo

Bagian : Branch Manager

Pertanyaan

1. Bagaimana pelayanan yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri KCP Batu?
2. Strategi apa yang di gunakan dalam meningkatkan kualitas layanan?
3. Tentang akurasi pelayanan seperti apa yang dilakukan di BSM KCP Batu ini?
4. Apa solusi dari kendala tersebut?
5. Untuk masalah kenyamananya sendiri berkaitan dengan lokasi, ruang pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi itu seperti apa?

Jawaban

1. Yang jelas yang pertama itu harus jemput bola karena mengingat usia pensiunan sudah relatif tua jadi lebih banyak melakukan strategi jemput bola jadi pelayanannya pada saat mengajukan pembiayaan data-datanya cukup kita sampaikan atau bahkan kita ke rumah pensiunannya untuk menyampaikan datanya, nanti setelah dilengkapi kita ambil lagi. Karena karakter seorang pensiun itu berbeda-beda.
2. Teman-teman marketing harus menguasai produk knowledge apa yang dia jual, harus benar-benar menguasai dari sisi feature-featurenya dari keunggulannya bahkan perhitungan pada saat nasabah menanyakan angsuran saya itu berapa setiap pinjem sekian-sekian saya menerimanya berapa jadi harus benar-bener

menguasai produk knowladgenya perhitungan produknya dan apa yang disampaikan diawal itu harus sesuai nantinya.

3. Kelengkapan data nasabah ada yang belum lengkap untuk memenuhi persyaratan pembiayaan, agar tidak membuang waktu yang cukup banyak, kita memaksimalkan waktu yang ada dan mengoreksi data nasabah sedetail mungkin apa yang masih perlu dilengkapi.
4. Strategi jemput bola ke pensiun lebih dimaksimalkan lagi sehingga tidak membuang waktu yang cukup banyak, menjalin komunikasi dengan baik dengan nasabah untuk bisa mengetahui apa yang diinginkan dan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.
5. Untuk kenyamanannya yg jelas kita menyediakan tempat yg nyaman untuk nasabah apalagi nasabah yang usianya sudah tua. Untuk lokasinya sendiri BSM KCP Batu cukup Strategis yang berada dipusat kota lebih tepatnya disebelah Alun-alun Kota Batu. Untuk tempat parkirnya kita selalu mengawasinya dengan memanfaatkan bapak satpam dan dibantu oleh alat CCTV. Dari segi ketersediaan informasi kita menggunakan brosur dan layanan Costumer Servis yang selalu siap melayani nasabah jika nasabah kurang paham tentang produk-produk yang ada di BSM.

Peneliti

Moh. Fachry Amrullah

Andik Eko Prasetyo

(Branch Manager)

Lampiran 2

LAPORAN PENELITIAN

(Hasil Wawancara)

Tanggal : 5 juni 2018
Waktu : 16.00 – 17.00
Narasumber : Dinar A.Kartikasari
Bagian : Consumer Banking Relationship Manager

Pertanyaan

1. Bagaimana pelayanan yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri KCP Batu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat menerapkan layanan tersebut?
3. Apa solusi dari kendala tersebut?
4. Bagaimana menyikapi nasabah yang usianya sudah sepuh?

Jawaban

1. *Jadi semisal pensiun itu mempunyai keterbatasan fisiknya berkurang kadang juga dari sisi ekonomi juga ada keterbatasan otomatis layanan pembiayaannya itu mereka tidak perlu datang ke kantor sesampainya akad kita bisa akad dirumahnya masing-masing*
2. *Jadi semisal ada kendala internal pemutusannya itu berhalangan semisalkan Service Level Agreement (SLA) dapet 2 hari itu jadi molor, dokumen nasabah ada yang belum lengkap, misalkan kurang satu dan kita tidak bisa proses, kadang kala ada nasabah yang merasa aku itu sudah menyerahkan berkas ternyata belum lengkap, memang itu harus dikomunikasikan ke nasabah. Terus terkait dengan komunikasi rata-rata nasabah pensiun itu juga sudah tua kendalanya adalah kita sudah berusaha ramah ke nasabah kadang penangkapan mereka berbeda, sudah dijelaskan panjang lebar besok bertanya lagi jadi harus sabar. Komunikasinya harus benar-benar jelas.*

3. Untuk kecepatan proses itu biasanya ada berkas langsung segera dikerjakan, kemudian solusi tentang komunikasi itu kita remainder ke teman-teman bahwa memang ada nasabah yang treatmennya khusus seperti nasabah yang terkena penyakit stroke itu harus benar-benar pintar melihat setuasinya juga, orang ini harus didampingi, entah istrinya, entah anaknya kita jelaskan, seperti itu.
4. Kita tentunya menunjukkan rasa hormat kepada yang lebih tua, ramah dalam pelayanan dan sopan dalam menghadapi nasabah pensiun

Peneliti

Moh. Fachry Amrullah

Dinar A.Kartikasari

(Consumer Banking Relationship

Manager)

Lampiran 3

LAPORAN PENELITIAN

(Hasil Wawancara)

Tanggal : 4 juni 2018

Waktu : 16.00 – 17.00

Narasumber : Agus Sulyanto

Bagian : Sales Force

Pertanyaan

1. Bagaimana ketepatan waktu untuk pelayanan yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri KCP Batu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat menerapkan layanan tersebut?
3. Apa solusi dari kendala tersebut?

Jawaban

1. *Jadi untuk pelayanannya yang pertama yaitu ketepatan untuk pembayaran gaji, jadi untuk pensiunan itu diterima per tanggal 1. Kalo di BSM sendiri untuk melakukan pembiayaan kita tidak perlu antri, jadi bisa langsung diambil seperti itu, kalo di bank-bank lain mungkin untuk pengambilanya bisa antri soalnya bisa melalui ATM, kalo waktu pelunasan kita tidak perlu bunga berjalan jadi Cuma sisa pokoknya aja tanpa penalty. Selain itu kita bekerja sama dengan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) jadi BKD yang memfasilitasi para PNS yang mau pensiun.*
2. *Kendalanya yang dihadapi dilapangan yaitu kurangnya kantor cabang kas untuk pembayaran pensiun. Dilihat dari banyaknya nasabah di kota batu sehingga pihak BSM mampu untuk memberikan pelayanan dengan menambah kantor cabang buat pembayaran kas pensiun.*

3. *Mungkin diperbanyak lagi seperti kantor cabang kasnya untuk pembayaran pensiun. semisal kalo ada masalah yang dihadapi nasabah kita langsung edukasi ke nasabah kalo misalkan ada kendala kita kasih nomor kontak untuk/ nomor telepon nanti bisa ke kantor juga*

Peneliti

Moh. Fachry Amrullah

Agus Sulyanto

(Sales Force)



Lampiran 4

LAPORAN PENELITIAN

(Hasil Wawancara)

Tanggal : 5 juni 2018

Waktu : 16.00 – 17.00

Narasumber : Sulkan (70 tahun)

Bagian : Nasabah Pembiayaan Pensiun

Pertanyaan

1. Apa yang anda rasakan selama menjadi nasabah Tabungan pensiun di Bank?
2. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh para sales force terhadap nasabah?
3. Tentang ketepatan waktu pelayanan apakah prosesnya cepat atau bapak masih menunggu antrian?

Jawaban

- 1 *Kalau saya sendiri bangga mas menjadi nasabah BSM, soalnya saya bisa akrab dengan orang bank. Selain itu, saya juga merasa punya saudara yang bekerja di bank. Dan saya tidak bingung lagi apabila ada produk-produk baru yang belum saya tau.*
- 2 *Mereka itu ramah dan enak kalau diajak ngobrol, biasanya kalo mas agus kesini, pasti rame rumah ini. Karena mas agus itu selalu ngobrol lama, terus kalau saya ada keperluan ke bank, saya tidak perlu lagi ke kantor. Biasanya mas agus yang kesini.*
- 3 *Saya biasanya setiap datang ke bank itu langsung ditempatkan diruang khusus tidak usah menunggu langsung dilayani oleh pegawainya, dan prosesnya cepat*

Peneliti

Moh. Fachry Amrullah

Sulkan

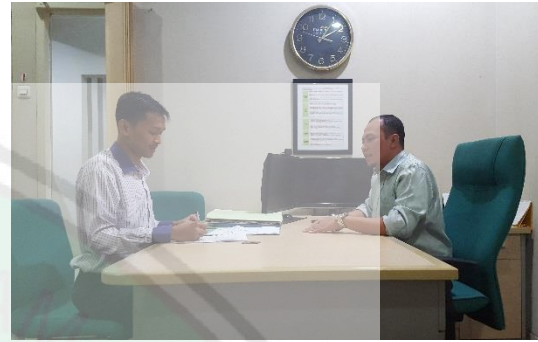
(Nasabah pembiayaan

Pensiun)



Lampiran 4

DOKUMENTASI



BIODATA PENELITIAN

Nama Lengkap : Moh. Fachry Amrullah

Tempat, tanggal Lahir : Bojonegoro, 15 Desember 1996

Alamat Asal : Jl. Sunan Blongsong Rt 03 Rw 02 Ds. Blongsong Kec.
Baureno kab. Bojonegoro

Alamat Kos/Kontrakan : JL. Kenanga indah no 8 Rt 05 Rw 06 Kel. Jatimulyo
Kec. Lowokwaru Malang

Telepon/HP : 085606101444

E-mail : elsyaafachry7@gmail.com

Pendidikan Formal

2002-2004 : R.A Darul Ulum Blongsong

2004-2009 : MI Darul Ulum Blongsong

2009-2012 : MTsN Model Babat

2012-2015 : SMAN 1 Sumberrejo

2015-2018 :Jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang

Pendidikan Non Formal

2015-2016 :Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Maliki
Malang

2016-2017 :English Language Center (ELC) UIN Maliki Malang

Pengalaman Organisasi

HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan) D-III Perbankan Syariah

PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia)

Aktivitas dan Pelatihan

- Peserta Pelatihan Islamic Banking Skill Program (IBSP) Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2015
- Peserta Pelatihan Develop and Practice of Marketing Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2015
- Peserta Mapaba XIII “Rekonstruksi Pemikiran dengan Menanamkan Nilai-Nilai PMII Menuju Pribadi Mu’taqqid “Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2015
- Anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Devisi Kemahasiswaan Tahun 2016
- CO Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMP) Devisi Kemahasiswaan Tahun 2017
- Peserta Seminar “Meningkatkan Performance Sumber Daya Insani Perbankan Syariah” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2016
- Peserta Seminar Nasional “Build Your Digital Business and Millennia Entrepreneur” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2017

BUKTI KONSULTASI

Nama : Moh. Fachry Amrullah

NIM/Prodi : 15530035/ Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Pembimbing : Fani Firmansyah, SE., MM

Judul Skripsi : Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk

Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang
pembantu Batu.

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	20 Desember 2017	Pengajuan <i>Outline</i>	1. 
2.	15 Maret 2018	Proposal	2. 
3.	23 Maret 2018	Revisi & Acc Proposal	3. 
4.	04 April 2018	Seminar Proposal	4. 
5.	26 Maret 2018	Acc Proposal	5. 
6.	29 Juni 2018	Tugas Akhir Bab I-V	6. 
7.	31 Mei 2018	Revisi & Acc Tugas Akhir	7. 
8.	05 Juni 2018	Acc Keseluruhan	8. 

Malang, 07 Juni 2018

Mengetahui:

Ketua Program Studi Diploma Tiga
(D-III) Perbankan Syariah



Imayanti Hasan, ST., MM
NIP. 97705062003122001



PT Bank Syariah Mandiri
KCP. Batu - Malang
Jl. Diponegoro No. 08
Kota Batu 65314 - Jawa Timur
Telp. (0341) 5025550, 5025551
594004 (Hunting)
Fax. (0341) 591172
www.syariahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 20/004-3/KET/262

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan, bahwa:

Nama : MOH. FACHRY AMRULLAH
NIM : 15530035
Program Studi : D3 PERBANKAN SYARIAH
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI
Lembaga Pendidikan : UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

Mahasiswa yang ber-identitas tersebut di atas telah melakukan praktek kerja lapangan di Perusahaan kami PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang Batu terhitung mulai tanggal 15 Januari s.d. 02 Maret 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Bank tidak bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari penggunaan surat keterangan ini dan menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari nama tersebut di atas.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG MALANG BATU


KCP. Malang - Batu
Branch Operation & Service Manager