

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA
PADA PRODUK DEPOSITO IB
DI PT. BPRS BUANA MITRA PERWIRA PURBALINGGA**



TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Oleh :

**FIPTI AFRIANNA
NIM. 1617203062**

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2019**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	6
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir	6
E. Metode penelitian Tugas akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	11
1. Manajemen	11
a. Pengertian Manajemen	11
b. Unsur-unsur Manajemen	14
c. Fungsi Manajemen	16
d. Proses Manajemen.....	17
e. Tujuan Manajemen Syariah.....	20
2. Pelayanan Prima	21
a. Pengertian Pelayanan Prima	21
b. Faktor-faktor Pelayanan Prima.....	22
c. Karakteristik Pelayanan Prima	25

d. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima	26
e. Dimensi Pelayanan Prima	28
f. Kepuasan Pelanggan.....	31
g. Menangani Keluhan Pelanggan	32
h. Penentu Kualitas Layanan	33
3. Deposito.....	35
a. Pengertian Deposito	35
b. Ciri-ciri Deposito.....	36
c. Manfaat dan Keuntungan Deposito	37
d. Landasan Hukum.....	38
B. Penelitian Terdahulu.....	44

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	48
1. Sejarah Singkat Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Buana Mitra Perwira (BPRS Buana Mitra Perwira)	48
2. Visi dan Misi BPRS Buana Mitra Perwira.....	49
3. Motto BPRS Buana Mitra Perwira.....	49
4. Struktur Organisasi.....	50
5. Produk-produk BPRS Buana Mitra Perwira	56
B. Gambaran Produk Deposito IB di BPRS Buana Mitra Perwira.....	61
C. Implementasi Pelayanan Prima pada Produk Deposito iB di PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga	67

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) saat ini telah ada dan berkembang dengan cukup pesat. Telah banyak varian dari LKS diseluruh Indonesia dan termasuk pula adalah Bank Syariah. LKS merupakan lembaga keuangan yang beroperasi dan berjalan dengan prinsip syariah Islam. Prinsip syariah Islam ini berbeda dari perbankan atau lembaga keuangan konvensional. LKS sebagai lembaga keuangan dengan prinsip syariah awalnya hadir sebagai pilihan sekaligus solusi untuk muslim yang ingin terhindar dari praktik bank atau lembaga keuangan konvensional yang menggunakan sistem ribawi namun akhirnya juga dapat menjadi pilihan bagi selain umat muslim. Penyelenggaraan LKS berarti wajib bertanggung jawab secara syariah untuk menjaga tidak hanya agar praktik dalam LKS itu bebas riba saja tetapi juga harus bebas dari unsur-unsur *maysir*/judi dan *Gharar*/keraguan. Islam memerintahkan untuk menjauhi hal-hal tersebut karena hal tersebut dianggap sebagai berbuat *zhalim*/kerusakan. Penyelenggara LKS dituntut memiliki tidak hanya visi bisnis yang bertujuan mengeruk laba yang setinggi-tingginya dengan mengesampingkan syariah juga harus memiliki visi syariah. Proses agar LKS tetap berada dalam prinsip-prinsip syariah ketika beroperasi menjadi tanggung jawab bersama antara lain pengelola LKS dan institut negara yang ditunjuk untuk melakukan proses dan prosedur agar LKS tetap dalam koridor yang seharusnya dan tidak melakukan *hilah*/trik hanya sekedar kamufase berkedok syariah dalam praktik dan operasionalnya.¹

Bentuk lembaga keuangan syariah dapat dibedakan menjadi 2, yaitu Lembaga Keuangan Syariah Bank (Bank Syariah) dan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank. Pertama, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan

¹Arif Budiono, Penerapan Prinsip Syariah pada Lembaga Keuangan Syariah, *Jurnal Law and Justice*, (online), Vol.2, No.1, (<https://www.researchgate.net/publication/320186076>, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2017, di akses 20 Maret 2019)

kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Secara filosofis bank syariah adalah bank yang aktifitasnya meninggalkan masalah riba. Menurut jenisnya terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Bank syariah memiliki sistem yang berbeda dengan Bank Konvensional. Bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, baik bunga pada nasabah penyimpan dana maupun nasabah peminjam dana. Kedua, Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank. Lembaga-lembaga keuangan syariah non bank jenis-jenisnya tidak jauh berbeda dengan lembaga-lembaga keuangan konvensional. Hanya ada 1 lembaga yang dimiliki bank syariah namun tidak dimiliki bank konvensional, lembaga tersebut adalah BMT atau *Baitul Maal wat Tamwil*. BMT terdiri dari 2 istilah yaitu *baitul maal* dan *baitut tamwil*. *Baitul maal* dalam lebih mengarah pada usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit seperti zakat, infaq, dan sedekah. Sedangkan *baitut tamwil* lebih pada pengumpulan dan penyaluran dana komersil.²

Keberhasilan usaha perbankan akan dicapai melalui penerapan keahlian manajemen, dan ketrampilan teknis dalam pekerjaan rutin perbankan. Pekerjaan manajemen bank lebih luas dari pekerjaan administrasi rutin. Pekerjaan rutin memang penting, namun seni dan ilmu manajemen melandasi pekerjaan rutin itu. Kemampuan sistem perbankan untuk melaksanakan fungsinya dengan efisien, tergantung pada manajemen bank yang sehat dan efisien pula. Karena itu, bank harus memiliki sistem manajemen dengan cermat, aman, sehat dan menguntungkan. Manajemen adalah seni memimpin terhadap sebuah proses menggapai tujuan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sampai pada akhir yang kemudian terjadi pengevaluasian melalui orang lain.³ Perubahan dan perkembangan zaman yang terjadi dewasa ini menunjukkan pada

²Roifatul Syauqoti dan Mohammad Ghozali, Analisis Sistem Lembaga Keuangan Syariah dan Lembaga Keuangan Konvensional, *Jurnal Iqtishoduna* (online), Vol. 14 No 1, (<https://www.researchgate.net/publication/324521314>, Universitas Darussalam Gontor, 2018 diakses 20 Maret 2019)

³Drs. Fathul Aminudin Aziz, M.M., *Manajemen dalam Prespektif Islam* (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012), hal. 1-5

kecenderungan yang cukup memprihatinkan, namun sangat menarik untuk dikritisi. Praktik atau aktivitas hidup yang dijalani umat manusia di Indonesia pada khususnya, menunjukkan kecenderungan pada aktivitas yang banyak meninggalkan nilai-nilai atau etika keIslaman, terutama dalam dunia bisnis.⁴

Pelayanan dan etika pemasaran produk jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bank bersangkutan. Apabila pelayanan dan etika bank dilakukan dengan baik dan benar maka pemasaran produknya diharapkan akan berhasil baik pula. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang. Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antara sesama bank.⁵

PT. BPRS Buana Mitra Perwira yang berada di wilayah Purbalingga, yang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang lembaga keuangan bank. Dalam kegiatan operasionalnya PT. BPRS Buana Mitra Perwira yang berada di wilayah Purbalingga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya agar para nasabah dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Sebab dalam bisnis jasa

⁴Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan, 2004), hal. 25.

⁵Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), hal. 152-153

kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang mutlak yang harus dipenuhi oleh pelaku bisnis jasa. Dengan terpenuhinya kepuasan nasabah maka diharapkan akan muncul kepercayaan dan loyalitas dari para nasabah. BPRS Buana Mitra Perwira menerapkan pelayanan prima kepada nasabah yang menggunakan produk pembiayaan dan penghimpunan dana. Ada berbagai macam produk penghimpunan dana antara lain Tabungan iB Amanah, Tabungan iB Syariah, TabunganKu iB, Tabungan iB Mitra Sipantas, dan Deposito iB. Semua produk penghimpunan dana ini menggunakan berbagai akad dan memiliki manfaat masing-masing.

Produk tabungan dengan akad *wadiah* yaitu Tabungan iB Amanah, Tabungan iB Syariah, dan TabunganKu iB. Prinsip *wadiah* yang diterapkan adalah *Wadiah Yad Dhamanah* yaitu simpanan dana nasabah pada bank, yang bersifat titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat bila nasabah yang bersangkutan menghendaki dan terhadap titipan tersebut bank tidak dipersyaratkan untuk memberikan imbalan kecuali dalam bentuk pemberian bonus secara sukarela, dan bank dapat memanfaatkan dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana. Keuntungan dan kerugian dari pemanfaatan dana menjadi hak milik dan tanggung jawab BPRS. Sedangkan produk tabungan dengan akad *mudharabah* yaitu Tabungan iB Mitra Sipantas dan Deposito iB. Tabungan *mudharabah* adalah simpanan dana nasabah pada bank yang bersifat investasi dan penarikannya tidak dapat dilakukan setiap saat namun berdasarkan kesepakatan dan terhadap investasi tersebut bank dipersyaratkan untuk memberikan bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati dimuka.

Produk Deposito yang saat ini ada di BPRS Buana Mitra Perwira adalah Deposito iB. Deposito iB menggunakan akad *mudharabah* yaitu simpanan investasi tidak terikat pihak ketiga pada bank syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah pemilik dana dengan bank dengan pembagian bagi hasil sesuai dengan nisbah yang sudah disepakati. Deposito iB adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan

perjanjian antara nasabah dengan bank. Manfaat dari deposito iB ini adalah mendapatkan bagi hasil yang kompetitif, dana dikelola secara syariah, dan membantu sektor usaha kecil menengah dengan berinvestasi secara syariah. Jangka waktu deposito iB yaitu 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan⁶.

Berikut adalah data jumlah nasabah produk penghimpunan dana pada bulan Februari 2019 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Penghimpunan Dana

Nama Produk	Pada Bulan Desember 2018	Pada Bulan Februari 2019
Tabungan iB Amanah	5.005	5.070
Tabungan iB Syariah	11.786	11.970
TabunganKu iB	4.133	4.153
Tabungan iB Mitra Sipantas	2.233	2.281
Deposito iB	767	773

Sumber : Dokumen BPRS Buana Mitra Perwira

Dari data diatas dapat dilihat bahwa di BPRS Buana Mitra Purbalingga produk penghimpunan dana khususnya produk deposito iB masih kurang di minati oleh masyarakat umum. Dengan adanya implementasi manajemen pelayanan prima yang dilakukan oleh karyawan BPRS Buana Mitra Perwira kepada nasabah produk penghimpunan dana khususnya produk deposito iB maka menimbulkan kepuasan terhadap nasabah. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang nyata diterima dan diharapkan oleh nasabah. Dengan demikian manajemen pelayanan prima yang diterapkan oleh BPRS Buana Mitra Perwira dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk deposito iB ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **IMPEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA PADA PRODUK DEPOSITO IB DI PT. BPRS BUANA MITRA PERWIRA PURBALINGGA.**

⁶Dokumen SOP Penghimpunan Dana BPRS Buana Mitra Perwira

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Manajemen Pelayanan Prima pada Produk Deposito iB di PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga?

C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan pokok masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Manajemen Pelayanan Prima pada Produk Deposito iB di PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Penulis, untuk mempelajari dan memperoleh pemahaman secara teori maupun lapangan terhadap Implementasi Manajemen Pelayanan Prima pada Produk Deposito iB di PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.
2. Perusahaan, menjadi bahan masukan dan alat evaluasi dalam mengoptimalkan Implementasi Manajemen Pelayanan Prima pada Produk Deposito iB yang diterapkan perusahaan untuk menjalankan Implementasi Manajemen Pelayanan Prima pada Produk Deposito iB sesuai dengan SOP yang ada di PT. BPRS Buana Mitra Perwira.
3. Pihak lain, menjadi bahan referensi dan tambahan informasi atas optimalnya Implementasi Manajemen Pelayanan Prima pada Produk Deposito iB di PT BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

E. Metode Penelitian Tugas Akhir

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang berarti bahwa penelitian berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah atau 'in situ'. Dalam hal demikian bahwa pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan

berperan serta.⁷ Oleh karena itu disini penulis terjun langsung ke lapangan untuk menggali informasi. Peneliti secara langsung melaksanakan wawancara dan melakukan observasi secara langsung serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu bertempat di PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dimulai pada hari Senin 7 Januari 2019 sampai dengan 15 Februari 2019.

3. Sumber Data

a. Sumber Primer

Sumber primer didapatkan oleh penulis melalui wawancara dengan *Manager Marketing, Customer Service*, dan bagian *Funding Officer* BPRS Buana Mitra Perwira yang dianggap dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder didapatkan oleh penulis melalui laporan-laporan yang dikeluarkan BPRS Buana Mitra Perwira dan hasil foto-foto serta dokumentasi yang diperoleh dari literatur perpustakaan, seperti buku-buku, majalah, koran, serta sumber lainnya yang merupakan data tambahan yang berkaitan dengan materi penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis, wawancara dilakukan pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Dalam wawancara selalu ada dua pihak yang masing-masing mempunyai kedudukan yang

⁷Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hlm 26

berlainan. Pihak yang satu berkedudukan sebagai peminta informasi dan pihak lainnya sebagai pemberi informasi.

Untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap lagi terkait dengan data-data yang kami perlukan untuk penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis melakukan wawancara secara langsung baik dengan pimpinan maupun dengan karyawan PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga atau pihak-pihak yang terkait di bidangnya masing-masing seperti dibagian *Manager Marketing*, *Customer Service*, dan di bagian *Funding*.

b. Teknik Pengamatan / Observasi

Teknik observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang ada pada objek penelitian. Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati, baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Observasi ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi yang penulis lakukan di sini yaitu dengan melakukan observasi/pengamatan secara langsung di PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga lebih khususnya dibagian pelayanan prima pada produk deposito iB sesuai dengan tema judul laporan Tugas Akhir yang penulis ambil.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain.

Adapun sumber-sumber dokumen tersebut berasal dari arsip-arsip PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga, dokumen-dokumen, formulir-formulir, dan sebagainya untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan untuk penyusunan. Selain meminta

dokumen-dokumen langsung dari bank, penulis juga mengambil beberapa referensi dari majalah-majalah perbankan, *browsing* di internet dan lain sebagainya. Kesemua dokumen-dokumen diatas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

d. Metode Analisa Data

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dan perilaku yang diamati.⁸ Penelitian deskriptif yaitu data yang dikumpulkan adalah kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data yang memberikan gambaran penyajian laporan tersebut.⁹ Dengan metode ini peneliti akan mendeskripsikan implementasi pelayanan prima pada produk deposito iB.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah model penelitian Miles dan Huberman yaitu berupa data *reduction*, data *display*, dan data *conclusions drawing/verification*.

1) Data *Reduction* (Reduksi Data)¹⁰

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2) Data *Display* (Penyajian Data)¹¹

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk urain singkat, bagan, hubungan antara kategori,

⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 4

⁹*Ibid*, hal. 11

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 247

¹¹*Ibid*, hal 249

flowchart dan sejenisnya. Dengan menampilkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3) *Conclusion Drawing/Verification*

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹²

e. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Apabila pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya pengumpulan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Yaitu dengan melakukan wawancara tentang tugas yang dilakukan oleh bagian marketing dari atasan sampai bawahan yaitu kepada *Manajer Marketing, Customer Service* dan *Funding Officer* dan kemudian penulis melakukan pengecekan lewat dokumentasi, ternyata data yang diberikan sesuai berarti keabsahaan data valid.

¹²*Ibid*, hal 253

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga, penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasi manajemen pelayanan prima pada produk deposito iB di PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) produk deposito iB yang dikembangkan dengan lima dimensi pokok kualitas layanan yaitu reliabilitas, responsivitas atau daya tanggap, jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangibles*). Implementasi yang digunakan PT. BPRS Buana Mitra Perwira dalam manajemen pelayanan prima pada produk deposito iB yaitu dengan penerapan produk *knowledge*, komunikasi yang baik, pelayanan cepat tanggap, pelayanan cepat dan akurat, memberikan perilaku yang sopan dan ramah, kebersihan dan kerapian karyawan, tanggung jawab karyawan, menyediakan layanan keluhan nasabah, kunjungan nasabah sakit, layanan dengan sistem jemput bola, layanan bagi hasil, layanan fasilitas. Akan tetapi Produk deposito iB masih kurang diminati dibandingkan produk lainnya oleh masyarakat Purbalingga karena tingkat penghasilan mereka hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari sedangkan jumlah nominal minimal Deposito iB Rp. 500.000. Untuk meningkatkan jumlah nasabah produk deposito iB BPRS Buana Mitra Perwira menyediakan adanya layanan keluhan nasabah dan mengadakan program deposito iB berhadiah langsung.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di BPRS Buana Mitra Perwira, maka penulis memberikan saran, semoga saran yang diberikan bermanfaat :

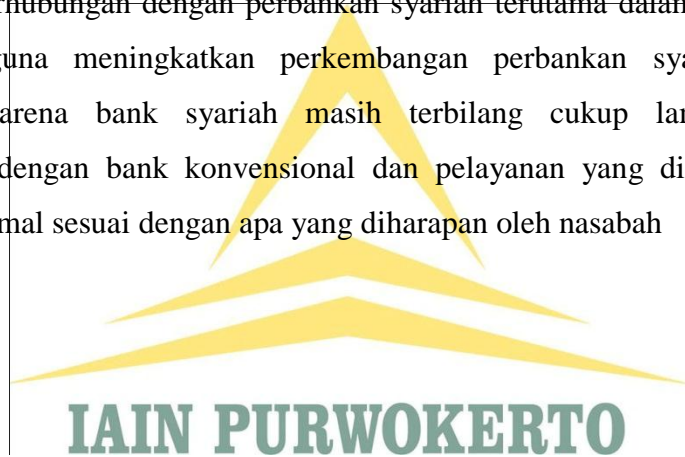
1. Bagi praktisi

Untuk karyawan BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga harus tetap dijaga sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di bank, tingkatkan mutu produk-produk BPRS Buana Mitra Perwira

Purbalingga khususnya produk deposito iB sehingga dapat bersaing dengan sesama bank syariah maupun konvensional, mengenalkan produk deposito iB keluar dari wilayah Purbalingga agar mendapatkan nasabah lebih banyak lagi untuk menggunakan produk deposito iB di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga ini.

2. Bagi Akademisi

Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian kali ini dan lebih dikembangkan serta menambah pengetahuan tentang penerapan pelayanan prima pada produk deposito. Mengadakan penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan perbankan syariah terutama dalam bidang pelayanan guna meningkatkan perkembangan perbankan syariah di Indonesia karena bank syariah masih terbilang cukup lambat di bandingkan dengan bank konvensional dan pelayanan yang diterapkan belum maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Ma'ruf, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2014.
- Arif Budiono, Penerapan Prinsip Syariah pada Lembaga Keuangan Syariah, *Jurnal Law and Justice*, (online), Vol.2, No.1, (<https://www.researchgate.net/publication/320186076>, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2017, di akses 20 Maret 2019)
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Aziz, Fathul Aminudin, *Manajemen dalam Prespektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003.
- Bernadeta Meilia Fitriani. *Penerapan Pelayanan Prima pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta Ditinjau dari Kepuasan Nasabah*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. 2010.
- Dahlan Ahmad, *Bank Syariah Teoritik Praktik Kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012
- Danupranata Gita, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014
- Deny Damar Rahayu dan Alvi Furwati Alwie. *Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Pekanbaru*. Universitas Riau. 2010.
- Dokumentasi SOP Penghimpunan Dana BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga
- Dokumentasi SOP Produk Deposito iB BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga
- Gidion Adi Nugraha. *Manajemen Pelayanan Prima (service excellence) di PT. BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas*. IAIN Purwokerto. 2016
- Hafidhuddin, Didin & Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik/Penulis*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- HRA.Rivai Wirasasmita, dkk, *Kamus Lengkap Ekonomi*, Bandung: Plonir Jaya, 1999.

- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Al-Imam Ibnu Qoyyim Rahimahullah dalam kitabnya *Al-Jawab Al-Kaafi hal dan Madaarijus Saalikiin* 3/129
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001.
- Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, Jakarta : Prenadamedia Group, 2014.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005
- Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan, 2004.
- Muhammad Yunanto, Wahyu Setiono and Henny Medyawati, *Responsibilites and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank, International Conference on Management and Education Innovation IPEDR*, (Online), vol..37, (<https://www.semanticscholar.org/paper/responsibilities-and-excellent-service-on-customer>, 2012, diakses 27 Maret 2019)
- Moh. Mulki Fathuloh. *Strategi pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito mudharabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*. IAIN Purwokerto. 2017.
- Moleong, Lexy. J, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi. *Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah (studi pada PD.BPR Bank pasar kendal)*. Universitas Stikubank. 2007.
- Observasi di PT. BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga
- Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 12 Mei 2019 pukul 10.10
- Sochimim, *Kewirusahaan Teori Aplikatif Dan Praktik*, Yogyakarta: CINTA BUKU, 2017
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung : ALFABETA, 2018.

Syauqoti, Roifatuz., dan Muhammad Ghozali, “Analisis Sistem Lembaga Keuangan Syariah dan Lembaga Keuangan Konvensional”, *Jurnal Iqtishaduna*, Vol. 14, No.1, hlm 19-21

Syamsuddin, Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, *Jurnal Idarah*, (Online), Vol 1, No.1,(<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/idaarah/article/view/4084>, 2017 Diakses pada 9 April 2019)

Tjiptono Fandy, *Service Managament Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012.

Trima Evantoro. *Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto*. IAIN Purwokerto. 2016

Wisundari Heria, *Excellence Service*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2017.

<https://www.bprsbmp.com/p/profil.html?m=1> (diakses pada tanggal 2 April 2019)

<https://www.maxmanroe.com/vid/finansial/pengertian-deposito.html> diakses pada tanggal 22 Maret 2019 pukul 10.00

