

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN KEPADA NASABAH BPRS
MITRA AMAL MULIA (MAM) CABANG WONOSARI TAHUN 2017**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**Oleh :
ANA KHOIRIYAH
NIM 13240028**

**Pembimbing
Dra. Nurmahni, M.Ag.
NIP 19720519 199803 2 001**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fdk@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1141/Un.02/DD/PP.05.3/05/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN KEPADA NASABAH BPRS
MITRA AMAL MULIA (MAM) CABANG WONOSARI TAHUN 2017**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ana Khoiriyah
NIM/Jurusan : 13240028/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Jumat, 19 Mei 2017
Nilai Munaqasyah : 93,3 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I.

Dra. Nurmahni, M.Ag.

NIP. 19720519 199803 2 001

Penguji II.

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.

NIP. 19630210 199703 1 002

Penguji III.

M. Toriq Nurmaliansyah, S.Ag. M.Si.

NIP. 19690227 200312 1 001

Yogyakarta, 29 Mei 2017

Dekan,



Dr. Nurjannah, M.Si.

NIP. 19603101987032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto. Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail : fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberi petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Ana Khoiriyah
NIM : 13240028
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017.

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah. Dengan ini mengharapkan agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing



[Signature]
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

[Signature]
Dra. Nurmahni, M.Ag
NIP 19720519 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ana Khoiriyah
NIM : 13240028
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Yang Menyatakan,



Ana Khoiriyah,

NIM 13240028

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk :

Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jurusan Manajemen Dakwah



MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”(Q.S Al-Imran:159)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹Al-Quran dan Terjemahnya, 2004, Diterjemahkan oleh Lajnah Pentasih Mushaf Al-Quran Departemen Agama Republik Indonesia, Bandung : CV Penerbit Jumanatul Ali-Art, hlm. 71.

Kata Pengantar

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas curahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada umat-Nya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya sampai hari akhir.

Segala puji hanya kepada Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana starata 1 (S1) pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari, bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan baik yang bersifat moril maupun materil dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. H. Andy Dermawan, M.Ag. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat, motivasi dan bimbingan kepada peneliti dalam menempuh studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dra. Nurmahni, M.Ag. selaku Pembimbing Skripsi yang telah mengarahkan, membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Para dosen jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran kepada peneliti hingga akhir studi.
7. Hj. Tejawati, S.H. dan staf tata usaha yang telah membantu pengurusan surat ijin dan berkas kepada peneliti hingga akhir studi.
8. Bapak Sugiyo beserta karyawan BPRS MAM cabang Wonosari, yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
9. Kedua orang tua Bapak Mudayat dan Ibu Tumiyem, adikku Miftahul Khasanah yang selalu memberikan motivasi, semangat dan do'a dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
10. Diana listiani, Lilin Nafi Azizah, Dinda Dwi Wijaya, Nur Anisa Fatimah, Isnan Iriyanto, Chatib Ganis S, Choirul Umam, Roihan Bina Imawan, Ellis Prestia yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.

11. Risma, Dien, Riyan, Yogi, Tahta, Intan, Ipul, Jihad, Rohman selaku teman teman KKN desa Wiloso yang memberikan pengalaman kebahagiaan dan dukungan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
12. Anisa, Niluh, Khilya, A'la dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.

Semoga dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti menjadi amal baik dan mendapat pahala dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan masukan dan saran untuk penyempurnaan perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Peneliti

Ana Khoiriyah
NIM. 13240028

ABSTRAK

Ana Khoiriyah, Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017. Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurang optimalnya pelayanan *teller* dan *customer service* di BPRS MAM cabang Wonosari jika disesuaikan dengan unsur-unsur kualitas pelayanan SERVQUAL. Sehingga memunculkan pertanyaan apakah unsur-unsur kualitas pelayanan telah diterapkan di BPRS MAM cabang Wonosari ? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan yang ada di BPRS Mitra Amal Mulia Cabang Wonosari.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang datanya didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data ini menggunakan komponen analisis data menurut Sugiyono. Sedangkan teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode pengumpulan data.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa unsur kualitas pelayanan yang sudah diterapkan di BPRS MAM cabang Wonosari meliputi *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *communication*, *security*, dan *understanding* sedangkan 3 unsur lainnya yaitu *acces*, *credibility* dan *tangible* masih perlu ditingkatkan dengan baik dalam pelayanannya . Sehingga peneliti melihat bahwa 7 unsur untuk dipertahankan dan ditingkatkan sedangkan mengenai 3 unsur kualitas pelayanan yang kurang optimal penting dilakukan pelatihan dan pengembangan dalam pelayanan *teller* dan *customer service* BPRS MAM cabang Wonosari.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, BPRS MAM

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Masalah	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Tinjauan Pustaka	9
G. Kerangka Teoritik	11
H. Metode Penelitian	14
I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II : GAMBARAN UMUM BPRS MAM CABANG WONOSARI	
A. Sejarah BPRS MAM Cabang Wonosari	22
B. Peresmian dan Struktur Kepengurusan BPRS MAM Cabang Wonosari	24
C. Letak Geografis BPRS MAM Cabang Wonosari	26
D. Visi dan Misi BPRS MAM Cabang Wonosari	26
E. Program Pelayanan dan Produk BPRS MAM Cabang	

Wonosari	27
F. Unit Pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> BPRS MAM	
Cabang Wonosari	28
G. Struktur Organisasi BPRS MAM Cabang Wonosari	30
BAB III : PEMBAHASAN	
A. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	33
B. <i>Responsiveness</i> (Kesiapan)	50
C. <i>Competence</i> (Pengetahuan/Ketrampilan)	55
D. <i>Acces</i> (Kontak/Pendekatan)	63
E. <i>Courtesy</i> (Sikap)	69
F. <i>Communication</i> (Penyampain Informasi)	75
G. <i>Credibility</i> (Sikap Jujur)	82
H. <i>Scurity</i> (Keamanan)	86
I. <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	93
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan	95
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN LAMPIRAN	
A. Pedoman Wawancara	
B. Pedoman Observasi	
C. Foto Penelitian	
D. Surat Bukti Penelitian	
E. Formulir Pendaftaran Nasabah	
F. Lembar Akad Pembiayaan Nasabah	
G. Lembar Akad Tabungan Nasabah	
H. <i>Slip</i> Bukti Transaksi Nasabah	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1 Sumber Data.....	20
Gambar	1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	20
Gambar	2.1 Bagan Struktur Organisasi BPRS MAM Cabang Wonosari.....	31



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017”. Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menghindari adanya kesalahan pengertian dari judul tersebut maka peneliti merasa perlu memberikan batasan istilah. Adapun pengertian tersebut sebagai berikut :

1. Kualitas

Kualitas dalam kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu.¹ Menurut Lovelock yang dikutip oleh Fajar Laksono kualitas diartikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.² Maka kualitas dapat diartikan sebagai tingkat baik buruknya mutu yang diberikan kepada konsumen.

2. Pelayanan

Pelayanan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang.³

¹DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), hlm. 603.

²Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), hlm. 88.

³DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 646.

Menurut Gronroos sebagaimana yang dikutip Ratminto pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁴ Menurut Handi Pranata yang dikutip oleh Djokosantoso bahwa pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, nasabah dan sebagainya, serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.⁵

Menurut pendapat para ahli di atas maka dapat ditegaskan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk atau kegiatan yang dilakukan oleh karyawan atau pekerja di suatu lembaga atau organisasi yang tidak dapat dilihat atau kasat mata, namun sangat besar pengaruhnya terutama jika organisasi ini bergerak dalam bidang jasa.

3. BPRS Mitra Amal Mulia (MAM)

BPRS merupakan salah satu lembaga keuangan perbankan syariah yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun

⁴Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 2.

⁵Djokosantoso Moeljono, *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 47.

muamalah Islam. Sesuai dengan sistem perbankan nasional, BPR Syariah merupakan bank yang didirikan untuk melayani Usaha Mikro dan Kecil.

Berdirinya BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) memiliki beberapa alasan diantaranya yaitu masih banyaknya praktik riba yang menjerat masyarakat, khususnya golongan ekonomi mikro dan yang kedua yaitu meluaskan syiar agama melalui praktik usaha sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW.⁶

Dari penjelasan istilah-istilah di atas dapat disimpulkan bahwa, yang dimaksud dengan judul skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Periode 2017” adalah kajian yang membahas tentang kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah BPRS MAM cabang Wonosari dan bagaimana penerapannya.

B. Latar Belakang Masalah

Pelayanan pada suatu lembaga yang bergerak pada bidang jasa sangatlah penting. Apalagi dalam perbankan kualitas pelayanan harus diperhatikan oleh *teller* dan *customer service*, mengingat betapa pentingnya kualitas pelayanan bagi sebuah lembaga perbankan yang berkecimpung dalam dunia jasa di mana tujuannya yaitu meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan dapat bersaing dengan laju pertumbuhan perbankan syariah bahkan lebih unggul dengan perbankan konvensional pada

⁶ <http://bprsmam.esy.es> diakses pada tanggal 28 November 2016. Pukul 11:17

umumnya. Terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Gronroos sebagaimana yang dikutip oleh Handi Irawan yaitu pertama *technical quality* berhubungan dengan *outcome* suatu pelayanan. Kedua *functional quality* berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ketiga *image* atau reputasi dari produsen yang menyediakan jasa.⁷

Menurut Tjiptono sebagaimana yang dikutip oleh Pramana kualitas didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁸ Selain adanya produk tabungan yang sesuai dengan syariat Islam yang ditawarkan oleh pihak perbankan syariah, maka lembaga keuangan syariah harus menjalin ikatan yang erat kepada nasabah yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Sebagaimana yang diharapkan oleh pihak nasabah, lembaga harus mampu menciptakan kondisi yang nyaman sehingga nasabah memiliki pengalaman yang baik terhadap pelayanan yang diberikan bukan pengalaman yang buruk.

Pengalaman yang buruk yang terjadi pada nasabah akan menimbulkan masalah yang besar untuk suatu lembaga. Hal ini terjadi karena bisa jadi ketidakpuasan akibat adanya pelayanan yang buruk akan diceritakan kepada

⁷Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT. Gramedia, 2002), hlm. 57.

⁸I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, E-Jurnal Manajemen Undud, vol. 5: 1 (tb, 2016), hlm. 708.

pihak lain sehingga menimbulkan citra negatif bagi lembaga tersebut. Menurut Lupiyadi yang dikutip oleh Ariyani menjelaskan bahwa pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya yang berdampak calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing.⁹

Mengingat saat ini perbankan syariah telah memasuki pada persaingan global, hal ini menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pemberdayaan ekonomi umat. Pesatnya perkembangan perbankan syariah khususnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang saat ini sudah mencapai 97 KPO dan 190 KK menjadikan lembaga harus mampu bersaing dan mempertahankan nasabahnya.¹⁰ Adanya peningkatan pertumbuhan bank syariah saat ini menyebabkan nasabah dihadapkan pada banyak pilihan terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Bagi nasabah pelayanan yang berkualitas, bermutu dan memuaskan itulah yang diharapkan. Tentulah untuk mencapai pada kepuasan nasabah maka pihak perbankan harus memaksimalkan kualitas pelayanannya.

Menurut Valarie A. Zeithami yang dikutip Antonius, kriteria yang diperhatikan oleh pelanggan dalam hal pelayanan adalah kriteria yang

⁹Dwi Aryani dan Febriana Rosinta, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Jurnal Administrasi dan Organisasi, Vol.17: 2 (Mei-Agustus, 2010), hlm. 115.

¹⁰Data OJK, *Statistik Perbankan Syariah*, <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Oktober-2016.aspx>, diakses tanggal 24 Januari 2017.

bertujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan, kriteria tersebut adalah tampilan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kepercayaan (*creadibility*), keamanan (*security*), keterbukaan (*access*), komunikasi (*communication*), dan mengerti pelanggan (*understanding the customer*)¹¹. Dari sepuluh kriteria di atas perlu diperhatikan oleh karyawan dan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau dalam hal ini yaitu nasabah. Jika melihat kriteria menurut Valarie yang telah disebutkan di atas maka kriteria tersebut memang yang seharusnya dijadikan acuan dalam hal pelayanan terutama dalam hal jasa.

Melihat betapa pentingnya pelayanan sangat berpengaruh terhadap perkembangan organisasi atau lembaga maka, perbaikan secara berkala terhadap kualitas layanan harus terus diupayakan. Untuk lembaga atau organisasi yang bergerak pada dunia perbankan, perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui *customer service* dikarenakan *customer service* yang lebih banyak berhubungan langsung dengan nasabah. Perbaikan kualitas sistem pelayanan akan lebih efektif untuk mempertahankan nasabah yang ada.

Pelayanan yang diberikan oleh BPRS MAM kepada nasabah telah diupayakan untuk memberikan kualitas pelayanan dengan sebaik mungkin. Pihak lembaga menetapkan standar mutu pelayanan karyawan. Sehingga

¹¹Antonius Atosokhi Gea dan Antonina Panca Yuni Wulandari, *Relasi dengan Dunia*, (Jakarta :PT.Gramedia, 2005), hlm. 334-335.

pelayanan yang ada pada BPRS MAM dapat diukur melalui standar mutu tersebut. Pengukuran ini bertujuan untuk melihat perlu dilakukan perubahan atau hanya perlu adanya perbaikan saja terhadap standar mutu pelayanan yang ada.

Berbicara mengenai kualitas dan pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam lembaga yang bergerak dibidang jasa khususnya pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dan *teller*. Dari pengamatan pra penelitian peneliti melihat bahwa pelayanan *customer service* dan *teller* pada lembaga tersebut sudah memenuhi standar pelayanan secara global, namun dari penelitian ini peneliti ingin menganalisis apakah kualitas layanan *customer service* dan *teller* yang ada sesuai dengan mutu standar yang telah ditetapkan dan sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang ada sebagaimana yang telah dilakukan oleh karyawan BPRS MAM Cabang Wonosari.

Peneliti menganggap perlu diadakan penelitian untuk memperoleh informasi yang jelas disertai bukti ilmiah mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di BPRS Mitra Amal Mulia Cabang Wonosari. Keberadaan BPRS Mitra Amal Mulia muncul sebagai bank syariah di mana BPRS MAM melihat masih banyaknya praktik riba yang menjerat masyarakat, khususnya golongan ekonomi mikro BPRS MAM ingin membantu golongan ekonomi mikro dari praktik riba. Selain itu tujuannya

ialah ingin meluaskan syiar agama melalui praktik usaha sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW.¹² Dengan adanya tujuan dari BPRS MAM tersebut tidak akan terwujud jika tidak diimbangi dengan menerapkan kualitas standar mutu dalam pelayanannya.

Tujuan BPRS MAM akan terwujud dari mulai hal kecil bagaimana para karyawan dapat melayani nasabahnya dengan sebaik-baiknya, yaitu tentu dengan kode etik yang ada di BPRS MAM, seperti yang telah diatur dalam standar mutu pelayanan apakah telah diterapkan pada BPRS MAM sesuai dengan SOP yang ada dan bagaimana implementasinya dalam pelayanan kepada nasabah.

Melalui uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian yang diberi judul: Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah yang ada di BPRS Mitra Amal Mulia Cabang Wonosari ?

D. Tujuan penelitian

Mengetahui kualitas pelayanan karyawan yang ada di BPRS Mitra Amal Mulia Cabang Wonosari.

¹²Web BPRS MAM, bprsmam.esy.es, yang diakses pada hari Senin 24 Oktober 2016 pukul 05.00 wib.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini dapat diambil dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, adapun penjelasannya yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang Manajemen Dakwah, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan karyawan dalam sebuah lembaga bisnis Islam.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan BPRS Mitra Amal Mulia maupun perbankan syariah lainnya untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah sesuai hukum syariah.

F. Tinjauan Pustaka

Skripsi Dewayanti Widyaningsih yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT (Studi Pada Anggota Simpanan Masyarakat Sejahtera BMT Bina Umat Wedi)” kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa *compliance, assurance* dan *reability* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Umat Wedi akan tetapi pada variabel *empathy* dan *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Umat Wedi.¹³

¹³Dewayanti Widyaningsih, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT (Studi Pada Anggota Simpanan Masyarakat Sejahtera BMT Bina Umat Wedi)*, Skripsi, (Yogyakarta : Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 85.

Tesis Junaidi Safitri yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta” kesimpulan dari penelitian ini adalah penilaian kualitas layanan serta kepuasan yang dirasakan nasabah kepada bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta berada pada skala 3, tanggapan ini menunjukkan bahwa tanggapan nasabah sudah di atas moderat, namun karena masih di bawah 4 maka belum bisa dinyatakan tinggi.¹⁴

Jurnal Manajemen Undud yang ditulis oleh I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali” dari jurnal ini dapat ditegaskan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri cabang Veteran, Denpasar, Bali.¹⁵

¹⁴Junaidi Safitri, *Anaisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta*, Tesis, (Yogyakarta : Pasca Sarjana Ekonomi Islam, UIN Sunan kalijaga, 2014), hlm. 146.

¹⁵I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini, *Pengaruh Kulitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, hlm. 706.

Skripsi Aji Supriyo Wijayanto yang berjudul “Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi Pelayanan Pada Koprasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta” dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa 47,0% inovasi pelayanan pada KJKS BIF Yogyakarta yang dapat dijelaskan oleh variabel perencanaan SDM, pelatihan dan penilaian kinerja.¹⁶

Melalui penjelasan mengenai skripsi yang relevan dengan penelitian saat ini tersebut perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini, dapat diketahui bahwa penelitian saat ini tidak memiliki kajian yang sama dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini mengambil pada kualitas pelayanan pada lembaga perbankan syariah.

G. Kerangka Teoritik

1. Tinjauan kualitas

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Suci Ramadhani menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹⁷ Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk

¹⁶Aji Supriyo Wijayanto, *Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi Pelayanan Pada Koprasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta : Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), hlm. 105.

¹⁷Suci Ramadhani, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Call Center BPD Kaltim Cabang Samarinda*, E-jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol.3: 3, (tb,2015), hlm. 744.

penilaian, terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.¹⁸

Teori tersebut mempertegas bahwa kualitas merupakan suatu penilaian terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan mengenai ketepatan sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan.

2. Tinjauan Tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pengertian menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratminto dan Atik memiliki pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁹

Berdasarkan definisi yang lain pula dijelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang atau

¹⁸I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, hlm. 705.

¹⁹Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 2.

organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam bentuk yang tidak kasat mata untuk memenuhi kepentingan orang lain.²⁰

b. Unsur-unsur kualitas pelayanan

Pelayanan memiliki tolok ukur yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan, untuk mengetahui kualitas pelayanan ini peneliti menggunakan pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman,dkk yang dikutip oleh Masdar,dkk yaitu :²¹

- 1) *Reliability* yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan. Mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*)
- 2) *Responsiveness* yaitu kemauan dan kesiapan penyelenggara layanan untuk membentuk konsumen/tanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 3) *Competence*, yaitu sikap penyelenggara layanan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan agar dapat memberikan pelayanan.
- 4) *Acces*, yaitu kemauan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

²⁰ Sjahrazad Masdar,dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*,(Surabaya : Airlangga University Press, 2009), hlm. 37.

²¹ *Ibid.*, hlm. 49.

- 5) *Courtesy*, meliputi sikap perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 6) *Communication*, yaitu kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat dalam bahasa yang mereka pahami.
- 7) *Credibility*, sikap jujur dan dapat dipercaya dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 8) *Security*, pelayanan yang diberikan harus dijamin aman dan bebas dari berbagai bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- 9) *Understanding/knowning the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangible* (bukti langsung), bukti fisik dari pelayanan.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif (lapangan). Pengertian dari penelitian kualitatif yaitu menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Andi Prastowo dalam bukunya dijelaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang

menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.²²

Penelitian kualitatif juga terdapat tujuannya, adapun tujuannya yaitu sangat bervariasi karena penelitian yang dibuat ini dapat digunakan untuk kepentingan penelitian itu sendiri, kepentingan evaluasi, penyelesaian disertasi atau untuk kepentingan pribadi.²³

Jenis penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan mengerti mengenai kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah yang ada pada BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari tahun 2017.

2. Subjek dan objek Penelitian

a. Subjek

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah karyawan BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari.

b. Objek

Objek penelitian adalah kualitas pelayanan karyawan sedangkan sumber datanya adalah nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) cabang Wonosari.

²²Andi Prastowo, *Metodologi Penelitian Kulitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*,(Yogyakarta : Ar-Ruzz Media,2011),hlm. 22.

²³J.R. Raco, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*,(Jakarta : Grasindo,2010),hlm. 16.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer peneliti dapatkan melalui wawancara atau *interview* kepada sumber data primer yaitu karyawan BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) cabang Wonosari.

b. Data Sekunder

Data sekunder peneliti dapatkan melalui observasi dan dokumentasi atau juga dapat diperoleh melalui bacaan-bacaan yang relevan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya mendapatkan keterangan yang lebih obyektif, konkrit, dan representatif digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Wawancara

Menurut Prastowo yang dikutip oleh Andi Prastowo, wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab dengan secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu.²⁴ Dalam penelitian ini informan yang akan diwawancarai yaitu pimpinan, karyawan dan nasabah BPRS Mitra Amal Mulia cabang Wonosari.

²⁴ Andi Prastowo, *Metodologi Penelitian Kulitatif.*, hlm. 212.

b. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi yang dikutip oleh Sugiyono dijelaskan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.²⁵ Peneliti mengamati secara langsung tentang situasi dan kondisi yang ada pada BPRS Mitra Amal Mulia Cabang Wonosari.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini merupakan studi dokumen yaitu berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.²⁶ Metode ini merupakan pengumpulan yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi data dan bukti melalui foto, gambar, catatan, jurnal, majalah, arsip dan dokumentasi lainnya.

5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada BPRS Mitra Amal Mulia Cabang Wonosari.

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.145.

²⁶*Ibid.*, hlm.240.

6. Analisis data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Maka dalam analisis data ini terdapat komponen analisis data menurut Sugiyono yaitu :²⁷

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b. *Data display* (Penyajian Data)

Setelah dilakukannya Reduksi data maka langkah yang selanjutnya adalah *mendisplay* data yaitu dengan menjadikan data tersebut dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Langkah yang ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam hal ini kesimpulan masih berupa kesimpulan sementara dan akan berkembang selama proses penelitian sehingga harus tetap dilakukannya verifikasi secara bertahap selama proses penelitian.

²⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm.247.

7. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal) *dependability* (reliabilitas) dan *confirmability* (obyektivitas). Keabsahan data penelitian ini menggunakan uji kredibilitas, pengujian ini dilakukan dengan cara:²⁸

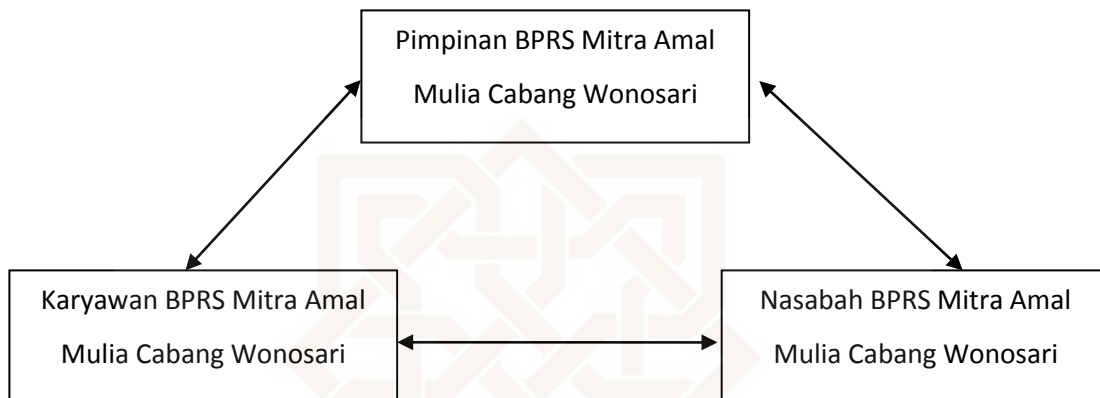
- a. Perpanjangan pengamatan
- b. Peningkatan ketekunan
- c. Triangulasi
- d. Diskusi dengan teman sejawat
- e. Analisis kasus negative
- f. *Member check*

Dengan ke enam cara di atas peneliti memutuskan untuk menggunakan cara yang ketiga yaitu dengan uji kredibilitas dengan cara triangulasi, dalam cara ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.²⁹ Pengecekan dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

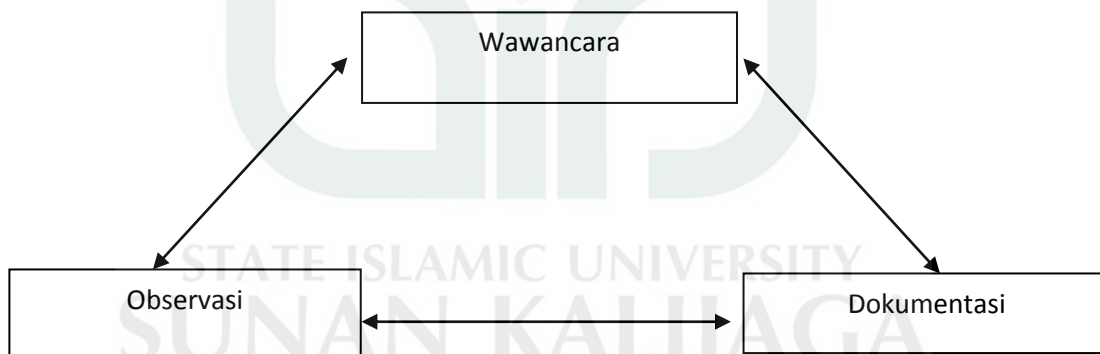
²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*, hlm.270.

²⁹ *ibid*, hlm.273.

Gambar 1.1
Triangulasi Sumber Data



Gambar 1.2
Triangulasi Teknik Pengumpulan data



I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman dalam penyusunan skripsi ini, maka sistematika pembahasan penulisannya sebagai berikut :

BAB I: Pendahuluan, yang terdiri dari Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Tinjauan Pustaka, kerangka Teoritik, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II: Pada BAB II ini berisikan mengenai gambaran umum BRPS Mitra Amal Mulia cabang Wonosari yang terdiri atas Sejarah Berdiri, Letak Geografis, Visi Misi, Tujuan, Struktur Kepengurusan, Nasabah BRPS MAM.

BAB III: pada bab ini yaitu merupakan inti dari penelitian ini dalam bab ini menjelaskan mengenai pokok-pokok yang akan dibahas melalui penelitian, kualitas pelayanan karyawan yang diterapkan kepada nasabah BPRS MAM Cabang Wonosari.

BAB IV: Penutup, berisi kesimpulan penelitian, saran -saran yang dipandang perlu dan kata penutup dari penelitian ini. Pada bagian akhir skripsi ini juga dicantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait dengan kualitas pelayanan yang ada di BPRS MAM cabang Wonosari tahun 2017 dengan menggunakan unsur-unsur kualitas pelayanan SERVQUAL, maka dapat disimpulkan bahwa BPRS MAM cabang Wonosari sudah menerapkan unsur-unsur kualitas pelayanan namun pada beberapa aspek kurang optimal dalam penerapannya. Dari 10 unsur kualitas pelayanan yang peneliti gunakan untuk mengukur kualitas layanan yang ada di BPRS MAM cabang Wonosari 7 unsur terpenuhi dengan baik yaitu unsur *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *communication*, *security*, dan *understanding*. Sedangkan 3 unsur lainnya yaitu *access*, *credibility*, dan *tangible* masih perlu ditingkatkan dengan baik dalam pelayanannya .

B. Saran

Adapun saran dari hasil temuan penelitian ini mengenai 10 unsur kualitas pelayanan 7 unsur sudah diterapkan dengan baik untuk tetap dipertahankan dan ditingkatkan sedangkan hendaknya 3 unsur yaitu *access*, *Credibility*, dan *tangible* perlu dioptimalkan atau diadakan pelatihan kepada *teller* dan *customer service* dalam pelayanannya.

Daftar Pustaka

Referensi Buku :

- Adiprasetyo, Agung, *Corporate Culture : Chellenge to excellence*, Jakarta : Gramedia,2007.
- Ahman, Eeng, *Membina Kompetensi Ekonomi*, ttp, Grafindo Media Pratama,2007.
- Amin, A. Riawan, *Menggagas Manajemen Syariah : Teori dan Praktik The Celestial Management*, Jakarta : Salemba,2010.
- Atosokhi Gea, Antonius dan Antonina Panca Yuni Wulandari, *Relasi dengan Dunia*,Jakarta : PT.Gramedia,2005.
- DEPDIBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 2005.
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* , Jakarta : PT. Gramedia, 2002.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008.
- Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, Jakarta : Rajawal Pres,2015.
- Masdar, Sjahrazad ,dkk, *Manajemen Sumbe Daya Manusia Berbasisi Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*,Surabaya : Airlangga University Press, 2009.
- Moeljono,Djokosantoso *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Prastowo, Andi, *Metodologi Penelitian Kulitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*,Yogyakarta : Ar-Ruzz Media,2011.
- Raco, J.R.,*Metodologi, Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta : Grasindo,2010.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2014.

Rivai, Veithzal, dkk, *Islamic Business and Economic Ethics*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2012.

Solahuddin, Edwin, *99 Contoh Surat Lamaran Berbahasa Inggris Untuk 50+ Profesi*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama : 2011.

S. Pradja, Juhaya, *Ekonomi Syariah*, Bandung : Pustaka Setia,2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,Bandung: Alfabeta, 2014.

Syarief,Jusuf dan sutan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1994

Referensi skripsi dan jurnal:

Aryani, Dewi dan Febriana Rosinta, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Jurnal Administrasi dan Organisasi, Vol.17: 2 Mei-Agustus, 2010.

Bahtiar, Arfan, dkk., *Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Model Kano*, vol. 5: 2 Mei,2010.

Deccasari, Dwi Danesty dan Marli, “*Analisis Binking Service Quality Terhadap Citra Bank Syariah di Kota Malang*”, Jurnal JIBEKA, vol. 9:1, februari, 2015.

Handoko, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta*, Among Makarti, Vol 4:8, Desember,2011.

Rachmadi, Muhammad dan Muslim, *Manajemen Pelayanan Publik dalam Prespektif Islam*, dalam JURIS Vol. 14, No. 2 Juli-Desember, Tidak Diterbitkan, 2015.

Ramadhani, Suci, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Call Center BPD Kaltim Cabang Samarinda, E-jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol.3: 3, (tb,2015).

Safitri, Junaidi, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta*, Tesis, (Yogyakarta : Pasca Sarjana Ekonomi Islam, UIN Sunan Kalijaga, 2014).

Supriyo Wijayanto, Aji, *Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi Pelayanan Pada Koprasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta : Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogi Pramana, I Gede dan Ni Made Rastini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, E-Jurnal Manajemen Undud, vol. 5: 1 (tb, 2016).

Widyaningsih, Dewayanti, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT (Studi Pada Anggota Simpanan Masyarakat sejahtera BMT Bina Umat Wed)i*, Skripsi, Yogyakarta : Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Referensi Internet atau web :

<http://bprsmam.esy.es> diakses pada tanggal 28 November 2016. Pukul 11:17.

<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Oktober-2016.aspx>, diakses tanggal 24 Januari 2017.

http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-paper_EMA503_kepuasan_pelanggan.pdf&ved, diakses tanggal 30 April 2017.

PEDOMAN WAWANCARA

Kepada : *Teller* BPRS MAM cabang Wonosari

1. Bagaimana anda membuat nasabah tertarik untuk bergabung menjadi nasabah BPRS MAM ?
2. Apa yang membedakan pelayanan anda sebagai *teller* dengan bank lain ?
3. Apa yang anda lakukan jika layanan sedang *offline* pada saat itu juga ada antrian nasabah yang ingin melakukan transaksi?
4. Bagaimana pelayanan yang anda lakukan jika nasabah kehilangan buku rekening?
5. Apa saja pelatihan yang pernah anda dapatkan selama bekerja di BPRS MAM ?
6. Apa keahlian yang dibutuhkan untuk menjadi *teller* di BPRS MAM ?
7. Apakah pernah anda menemui nasabah yang cudes atau galak ? bagaimana anda menghadapi nasabah yang seperti itu ?
8. Apa tindakan yang anda lakukan jika terjadi selisih antara jumlah kas yang masuk dengan jumlah kas yang ada ?
9. Apakah nasabah mengetahui jumlah laba BPRS MAM dalam setiap bulannya ?
10. Berapa maksimal jumlah tabungan untuk nasabah BPRS MAM cabang Wonosari ?
11. Bagaimana anda meyakinkan nasabah bahwa uang yang mereka tabung di BPRS MAM di jamin keamanannya ?

PEDOMAN WAWANCARA

Kepada : *Customer Service* BPRS MAM cabang Wonosari

1. Apa saja syarat yang BPRS MAM berikan kepada nasabah, ketika nasabah ingin meminjam uang?
2. Apakah nasabah yang mempersiapkan sendiri mengenai syarat-syarat yang diajukan untuk peminjaman uang?
3. Bagaimana jika nasabah mengalami kehilangan buku rekening ?
4. Apa keahlian yang dibutuhkan untuk menjadi customer service di BPRS MAM?
5. Apa saja pelatihan yang anda dapatkan selama anda bekerja di BPRS MAM?
6. Bagaimana nasabah bisa mengetahui mengenai pelayanan yang ada di BPRS MAM?
7. Apakah anda pernah menemui nasabah yang bersikap judes atau galak? Bagaimana anda memberikan pelayanan terhadap nasabah yang seperti itu?
8. Bagaimana anda menjelaskan kepada nasabah yang baru pertama kali ingin bergabung menjadi nasabah BPRS MAM?
9. Bagaimana anda menjelaskan produk kepada nasabah yang belum mengetahui produk mengenai bank syariah terutama produk di BPRS MAM ini?
10. Apakah ada keluhan nasabah mengenai pinjaman yang tidak segera cair? Faktor apa yang melatar belakangi hal tersebut? Bagaimana cara anda menjelaskan hal tersebut ?
11. Apa fasilitas yang diberikan nasabah BPRS MAM ketika sedang anda layani atau menunggu antrian ?

PEDOMAN WAWANCARA

Kepada : pimpinan BPRS MAM cabang Wonosari

1. Bagaimana *teller* menghadapi masalah yang sering terjadi, salah satunya adalah sistem *offline* dan ada atrian nasabah ?
2. Apa persyaratan yang diberikan kepada nasabah untuk bergabung menjadi nasabah BPRS MAM cabang Wonosari ?
3. Bagaimana anda mengetahui ketelitian *teller* BPRS MAM cabang Wonosari ?
4. Apa syarat yang untuk menjadi *teller* di BPRS MAM ?
5. Apa pentingnya pelatihan untuk karyawan BPRS MAM dalam hal pelayanan ?
6. Apa syarat menjadi *customer service* di BPRS MAM ?
7. Apa masalah nasabah yang sering dihadapi mengenai pelayanan yang ada di BPRS MAM cabang Wonosari ?
8. Bagaimana *teller* dan *customer service* dalam menangani masalah yang dihadapi oleh nasabah ?
9. Bagaimana cara BPRS MAM meyakinkan kepada nasabah bahwa uang yang disimpan di MAM dijamin keamanannya ?
10. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan *customer service* ?
11. Bagaimana penilaian anda terhadap ketelitian *teller* ?

PEDOMAN WAWANCARA

Kepada : Nasabah BPRS MAM cabang Wonosari

1. Apakah penting informasi laba yang ada di BPRS MAM cabang Wonosari ini untuk nasabah ?
2. Bagaimana pelayanan *customer service* kepada nasabah ?
3. Bagaimana pelayanan *teller* yang kepada nasabah ?
4. Bagaimana anda percaya bahwa uang yang anda simpan di BPRS MAM cabang Wonosari ini aman ?
5. Apa keuntungan yang anda dapatkan selama menjadi nasabah di BPRS MAM cabang Wonosari ?
6. Apakah pelayanan di BPRS MAM ini termasuk cepat ?
7. Bagaimana *teller* memahami transaksi yang nasabah inginkan ?
8. Apakah anda pernah mendapatkan bantuan dari *customer service* ?
9. Bantuan apa yang pernah *customer service* berikan ?
10. Bagaimana kenyamanan fasilitas BPRS MAM yang anda rasakan ?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN OBSERVASI

1. OBSERVASI PELAYANAN *TELLER*

INDIKATOR	YA/ TIDAK	KETERANGAN
RELIABILITY		
<i>Teller</i> menghitung jumlah uang masuk dan keluar secara tepat	YA	
Terjaganya keamanan kas (terjaga dari uang palsu, keamanan ruang dr pihak luar, keamanan arsip laporan)	YA	
RESPONSIVENESS		
Transaksi tunai secara cepat dan tepat	YA	
Memberikan tanggapan pelanggan secara cepat	YA	
Kesigapan dalam melayani nasabah	YA	
COMPETENCE		
Pengetahuan dan keahlian manajemen dan <i>skill</i> manajerial	YA	
keahlian teknik menghitung uang cepat	YA	
ACCESS		
Waktu tunggu pelayanan tidak lama	YA	
Fasilitas pelayanan baik	YA	
Informasi pelayanan yang mudah diakses	TIDAK	Nasabah hanya dapat mengetahui pelayanan dengan datang di kantor.
COURTESY		
Melayani nasabah dengan senyum salam sapa	YA	
Ramah dalam pelayanan	YA	
COMMUNICATION		
Penjelasan layanan transaksi kas yang mudah dimengerti oleh nasabah	YA	
Meyakinkan nasabah untuk membuka tabungan atau tetap menjadi nasabah	YA	
CREDIBILITY		
Kemampuan menarik kepercayaan nasabah untuk bergabung di BPRS MAM	YA	
Kejujuran dalam bekerja	YA	
Security		
Keamanan fisik nasabah (satpam)	YA	

Keamanan finansial	YA	
Kerahasiaan transaksi kas	YA	
UNDERSTANDING		
Kemampuan memahami kebutuhan nasabah (kebutuhan transaksi yang diinginkan)	YA	
TANGIBLES		
Penampilan <i>teller</i> sesuai aturan lembaga syariah	YA	
Kelengkapan fasilitas pelayanan (komputer,nomor antrian,ruang tunggu yg nyaman)	TIDAK	Tidak disediakannya nomor antrian.

2. Observasi Pelayanan Customer Service

INDIKATOR	YA/ TIDAK	KETERANGAN
RELIABILITY		
Pelayanan pendaftaran nasabah dengan baik.	YA	
Memberikan informasi produk kepada nasabah dengan jelas	YA	
RESPONSIVENESS		
Tanggap dalam memberikan bantuan kepada nasabah.	YA	
Memberikan tanggapan nasabah secara cepat	YA	
Kesigapan dalam melayani nasabah	YA	
COMPETENCE		
Mengikuti pelatihan customer service sesuai dengan baik.	TIDAK	Pelatihan yang sering diikuti CS malah mengenai <i>accounting</i> karena di BPRS MAM CS juga sebagai <i>accounting</i> .
Kemampuan berkoordinasi dengan bagian lain.	YA	
Pemahaman produk BPRS MAM.	YA	
ACCESS		
Waktu tunggu pelayanan tidak lama	YA	
Fasilitas pelayanan yang nyaman	YA	
Informasi pelayanan yang mudah diakses	TIDAK	Sama dengan <i>teller</i> , nasabah hanya bisa mengetahui pelayanan CS hanya dengan datang ke kantor.
COURTESY		
Melayani nasabah dengan senyum salam sapa	YA	
Ramah dalam pelayanan	YA	
COMMUNICATION		
Penjelasan layanan pembukaan tabungan dan pinjaman yang mudah dimengerti oleh nasabah	YA	
Meyakinkan nasabah untuk untuk membuka tabungan atau tetap menjadi nasabah	YA	
CREDIBILITY		
Kemampuan menarik kepercayaan nasabah untuk bergabung di BPRS MAM dilakukan dengan baik.	YA	
Kejujuran dalam bekerja	YA	

SECURITY		
Keamanan fisik nasabah (satpam)	YA	
Keamanan finansial	YA	
Kerahasiaan data nasabah.	YA	
UNDERSTANDING		
Kemampuan memahami kebutuhan nasabah (kebutuhan tabungan, memilih produk BPRS yang sesuai)	YA	
TANGIBLES		
Penampilan <i>customer service</i> sesuai aturan syariah	YA	
Kelengkapan fasilitas pelayanan (komputer,nomor antrian,ruang tunggu yg nyaman)	TIDAK	Tidak adanya nomer antrian.

DOKUMENTASI

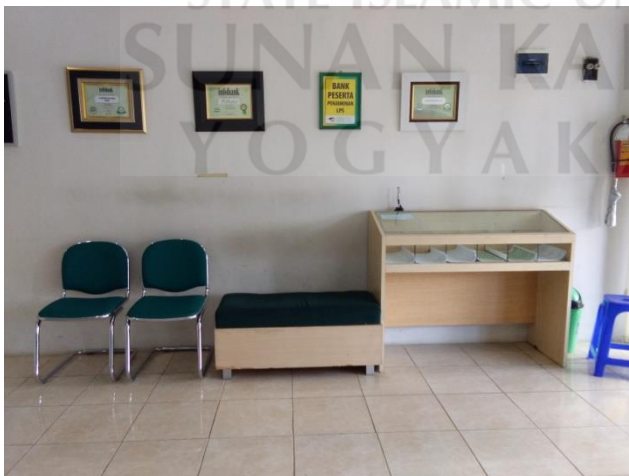
1. BPRS MAM Cabang Wonosari Tampak dari Depan



2. Area Parkir BPRS MAM Cabang Wonosari



3. Ruang Tunggu BPRS MAM Cabang wonosari



4. Nasabah Mengajukan Pembiayaan



5. Nasabah (Suami Dan Istri) Penandatanganan Berkas



6. Peneliti wawancara dengan teller dan customer service



Curricullum Vitae



Nama : Ana Khoiriyah
Tempat Tanggal Lahir: Wonogiri, 17 Maret 1995
Alamat : Tegalsari RT 09 RW 08, Siraman,
Wonosari, Gunungkidul
Nama Ayah : Mudayat
Nama Ibu : Tumiyem
No. Telpon : 087739012397
E-mail : anakhoiriyah36@gmail.com

Riwayat pendidikan formal

1.	TK ABA IV Ringin Sari Wonosari	1999-2001
2.	SD N 2 Wonosari	2001-2007
3.	SMP N 2 Wonosari	2007-2010
4.	SMA N 2 Playen	2010-2013
5.	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2013-2017

Pengalaman Organisasi

1.	Rohis SMP N 2 Wonosari	2007-2010
2.	Dewan Penggalang SMP N 2 Wonosari	2008-2009
3.	Rohis SMA N 2 Playen	2010-2013
4.	PMR	2011-2013