ANALISIS INOVASI PENGEMBANGAN LAYANAN PT. BPRS AL-WASHLIAH DALAM MEMPERTAHANKAN, MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah

Oleh:

RIKI ANDRIANSYAH PUTRA
NPM: 1801270081

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah Penulis Persembahkan Kepada
Kedua Orang Tuaku dan Kakak Kakakku

Ayahanda Surya
Ibunda Khairani Siregar
Kakak Eka Satya Putri
Kakak Dwi Fatwa Anggraini
Kakak Ferika Friandini

Tak Lekang Oleh Waktu Selalu Memberikan Doa Kesuksesan Dan
Keberhasilan Bagi Penulis

Motto:
Ketika Allah Adalah kekuatanku, tidak ada yang bisa menjatuhkanku

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Riki Andriansyah Putra
NPM	: 1801270081
Jenjang Pendidikan	: S1 (Starata Satu)
Program Studi	: Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul "Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah" merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 8 Februari 2023

Riki Andriansyah Putra
1801270081

Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat– Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Riki Andriansyah Putra
NPM : 1801270081

Pembimbing

Dr. Sri Sudiarti, MA

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Examplar
Hal : Skripsi

Medan, 8 Februari 2023

Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Riki Andriansyah Putra** yang berjudul **"Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah.** Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Dr. Sri Sudiarti, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987
Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Koma (terbalik di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
لا	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	ء	apostrof
ى	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ /	fathah	A	a
ـِ /	Kasrah	I	i
ـُ و	dammah	U	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	GabunganHuruf	Nama
ـَ / ى	fatha dan ya	Ai	a dan i
ـَ / و	fatha dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- kataba = **كتب**
- fa'ala = **فعل**
- kaifa = **كيف**

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا	fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ى	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
ـُو	dammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh :

- qala = **قل**
- rama = **رما**
- qila = **قيل**

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1) *Ta Marbutah* Hidup

   Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fathah, kasrah* dan *dammah*, transliterasinya (t).

2) *Ta Marbutah* mati

   Ta marbutah yang mati mendapat harkat *sukun*, tranliterasinya adalah (h).

3) Kalau ada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditranliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- *raudah al-atfal – raudatul atfal :* ***روضة لاطفل***
- *al- Madinah al-munawwarah* : **الميدة المنوّراة**
- *talhah* : **طلحة**

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah ataupun *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- rabbana : **ربّنا**
- nazzala : **نزّل**
- al- birr: **البرّ**
- al- hajj : **الحجّ**
- nu'ima : **نعم**

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu**:** ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah.*

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah*

   Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditranliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyah* maupun *qamariyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- ar- rajulu : **الرّجل**
- as- sayyidatu : **السّيّدة**
- asy- syamsu : **الشّمس**

- al- qalamu : **القلم**
- al- jalalu : **الجلال**

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- *ta'khuzuna* :**تعخوزنا**
- *an-nau'* :**انوء**
- *syai'un* : **شيّء**
- *inna* : **انّ**
- *umirtu* :**امرة**
- *akala* **:اكل**

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *hurf,* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila mana itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitin wudi'alinnasilallazi bi bakkata mubarakan.

- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qur’anu
- SyahrulRamadanal-laziunzilafihil-Qur’anu
- Walaqadra’ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-‘alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisannya itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Nasrunminallahiwafathunqarib
- Lillahi al-amrujami’an
- Lillahil-amrujami’an
- Wallahubikullisyai’in ‘alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasehan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid.* Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid.*

ABSTRAK

Riki Andriansyah Putra, 1801270081, Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS AL-WASHLIYAH Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah. Pembimbing Dr. Sri Sudiarti, MA

Kepuasan pelanggan merupakan satu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaann. Peran BPRS sebagai Lembaga keuangan yang paling dekat dengan masyarakat dan mudah diakses multalk diperlukan untuk memicu perkembangan dunia keuangan dan indusri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya mempertahankan prestasi terbaik BPRS agar meningktakan produktivitas kerja dengan memberi pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah agar nasabah semakin mempercsysi pelayanan BPRS. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan PT. BPRS Al Washliyah Jl. Gunung Krakatau dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan memiliki standar dalam melayani sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Layanan yang ada di PT. BPRS Al Washliyah berupa simpan pinjam seperti bank memiliki layanan intermediasi dana, menyimpan dananya, untuk mnyalurkan dana nya bagi yang membutuhkan dana, selain itu ada pembiayaan dan penempatan dana prinsip syariah. Kendala yang dihadapi PT. BPRS Al Washliyah Jl. Gunung Krakatau meningkatkan kepuasan nasabah yaitu sumber daya manusia, maraknya bank syariah atau Lembaga keuangan syariah di Indonesia tidak diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang memadai. Kemudian belum sepenuhnya peraturan pemerintah dibidang perbankan syariah yang memadai.dan yang terakhir kurangnya akademisi perbankan syariah.

Kata Kunci: Analisis, inovasi, pengembangan layanan, kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Riki Andriansyah Putra, 1801270081, Service Development Innovation Analysis PT. BPRS AL-WASHLIYAH in Maintaining, Increasing Customer Satisfaction. Advisor Dr. Sri Sudiarti, M.A

Customer satisfaction is an after-purchase evaluation. If customer satisfaction is achieved, customer loyalty will arise. Customer loyalty will arise. Therefore, customer satisfaction is important for the company. The role of BPRS as a financial institution that is closest to the community and easily accessible is multitalk needed to trigger developments in the world of finance and industry. This study aims to analyze BPRS service development innovations in maintaining and increasing customer satisfaction. This research is motivated by the importance of maintaining the best performance of the BPRS in order to increase work productivity by providing satisfying service to customers so that customers appreciate BPRS services more. The research method used in this study is a qualitative research method. The data sources used in this research are primary data and secondary data. Data collection techniques used are conducting interviews and documentation. The results of this study can be concluded that in the services performed by PT. BPRS Al Washliyah Jl. Gunung Krakatau in increasing customer satisfaction by having standards in serving according to the needs of its customers. The services available at PT. BPRS Al Washliyah is in the form of savings and loans such as the bank has a fund intermediation service, keeps the funds, to channel the funds to those who need funds, besides that there is financing and placement of funds in sharia principles. Obstacles faced by PT. BPRS Al Washliyah Jl. Mount Krakatau increases customer satisfaction, namely human resources, the rise of Islamic banks or Islamic financial institutions in Indonesia is not matched by adequate human resources. Then the government regulations in the field of Islamic banking are not yet fully adequate. And finally, the lack of Islamic banking academics.

Keywords: *Analysis, innovation, service development, customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum.Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan ridho-Nya penulis menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia kejalan yang di ridhoi Allah SWT. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah dengan judul " **ANALISIS INOVASI PENGEMBANGAN LAYANAN PT. BPRS AL-WASHLIYAH DALAM MEMPERTAHANKAN, MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH" .**

Penulis menyadari bahwa isi kandungan dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan tetapi penulis sudah berusaha untuk mendekati kesempurnaan dalam penyusunan dan penulisan. Namun berkat rahmat dari Allah SWT serta bantuan dan partisipasi dari pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan meskipun banyak kekurangan, maka penulis dengan senang hati menerima kritikan, serta saran dan motivasi yang bersifat membangun.

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, serta doa yang tak pernah henti-hentinya dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda tercinta Bapak Surya dan Ibu Khairani Siregar yang telah memberikan segala kasih sayangnya kepada penulis, berupa besarnya perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa yang tulus, sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I., M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I., M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, M.EI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.EI selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Dr. Sri Sudiarti, MA selaku dosen pembimbing proposal yang telah banyak memberi dukungan, waktu, pemikiran dan pengarahan kepada penulis selama proses perkuliahan
9. Kepada seluruh dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah banyak memberi ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan.
10. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Fakulatas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah kelas B1-pagi.

Demikian penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. *Amin Ya Rabbal'alamin*

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Medan, 15 April 2023

Penulis

RIKI ANDRIANSYAH PUTRA

NPM : 1801270081

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 5

C. Batasan Masalah 5

D. Rumusan Masalah 6

E. Tujuan Penelitian 6

F. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian 6

G. Sistematika Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORITIS **9**

A. Kajian Pustaka 9

1. Inovasi 9

a. Pemgertian Inovasi 9

b. Inovasi Produk 13

2. Pengembangan Layanna Bank Syariah 13

3. Layanan Bank Syariah 16

a. Pengertian Layanan Bank Syariah 16

b. Layanan Dan Kepuasan Konsumen 18

4. Kepuasan Nasabah 19

a. Pengertian Kepuasan Nasabah 19

b. Strategi Kepuasan Nasabah 22

c. Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Nasabah 23

d. Merode Pengukuran Kepuasan Nasabah 24

B. Kajian Penelitian Terdahulu 25

C. Kerangka Pemikiran.....30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....31
A. Rancangan Penelitian.....31
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....31
C. Sumber Data Penelitian.....32
D. Teknik Pengumpulan Data.....33
E. Teknik Analisa Data.....34
F. Teknik Keabsahan Data.....34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....37
A. Hasil Penelitian.....37
B. Pembahasan.....48
BAB V PENUTUP.....58
A. Kesimpulan.....58
B. Saran.....59
DAFTAR PUSTAKA.....60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu 25

Tabel 3.1 Waktu dan Kegiatan Penelitian 32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran 30

Gambar 3.2 Logo BPRS 38

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BPRS 42

Gambae 5.1 Flowchart Akad Mudharabah Nasabah.....52

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hiduprakyat.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposan.

Perbankan merupakan elemen penting dalam pembangunan suatu negara. Fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution)* tersebut sangat menentukan bagi sukses tidaknya pembangunan ekonomi masyarakat. Keberadaan bank dalam hal ini sangat tergantung oleh adanya kepercayaan masyarakat. Keberadaan bank dalam hal ini sangat tergantung oleh adanya kepercayaan masyarakat. Prinsip kepercayaan menjadiruh dari kegiatan perbankan.

Kebijakan perbankan di Indonesia sejak tahun 1992 berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang kemudian diperkuat dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan menganut sistem perbankan ganda (*dual banking system)*. *Dual banking system* maksudnya adalah terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan syariah secara berdampingan) yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Lestari, 2020)

Bank Syariah merupakan system bagi hasil (mudharabah), kepada nasabah yang menabungkan uangnya di bank. Artinya nasabah tidak akan pernah dapat menghitung dengan pasti, berapa jumlah uangnya yang akan bertambah setiap bulannya bila mereka telah menabung dalam jumlah tertentu. Namun, nasabah dapat mengetahui porsi atau bagian yang menjadi haknya dan berapa porsi atau bagian yang menjadi hak pihak bank syariah. Di dalam hal ini, nasabah dan bank terlebih dahulu harus menyepakati tentang pembagian keuntungan yang akan di dapat oleh bank. Bukan hanya keuntungan saja yang dibagi, tetapi juga kerugian yang mungkin akan terjadi juga harus dibagi menurut kesepakatan antara kedua belah pihak. (Pradesyah, n.d.)

Perbankan syariah memiliki peran yang serupa dengan bank pada umumnya, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa. Bank memiliki peran yaitu untuk menyimpan dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Tetapi untuk bank syariah melaksanakan kegiatan transaksi ini menggunakan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariah. Bank syariah juga mempunyai berbagai macam produk yang dapat digunakan oleh para masyarakat. Diantaranya ialah produk pendanaan, pembiayaan, penyimpanan, dan produk lainnya yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. (Bara 2019)

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang pengembangan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah atau muamalah syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan pelayanan dalam lalu lintas pembayaran. Upaya yang dilakukan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang meliputi penyediaan pembiayaan bagi nasabah yang membutuhkan berdasarkan prinsip bagi hasil (Mujiatun et al., 2022)

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbanksan Syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS adalah perseroan terbatas. BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI dan/atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

Salah satu cara yang dilakukan masyarakat untuk meningkatkan ekonominya yaitu dengan cara mencari pinjaman modal untuk berwirausaha (berniaga). Peran lembaga keuangan sangat dibutuhkan dalam hal ini. Pinjaman modal bisa diperoleh masyarakat melalui lembaga-lembaga keuangan mikro yang sekarang sudah berkembang pesat dimasyarakat, sehingga masyarakat bisa dengan mudah memperoleh modal dari pinjaman lembaga keuangan mikro maupun lembaga keuangan mikro syariah. (Chandra, 2020)

Kepuasan pelanggan merupakan satu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karenaitu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan suatu produk dari suatu merek, maka umumnya terjadi pelanggan akan terus menerus membeli dan menggunakannya. Hal ini juga tidak menutup kemungkinan pelanggan akan memberitahukan orang lain mengenai pengalamannya terhadap kualitas produk yang telah digunakan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri.kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan. (Khairunnisa & Jannah, 2022)

Peran Bank Pembiayaan Rakyat sebagai lembaga keuangan yang paling dekat dengan masyarakat dan mudah diakses mutlak diperlukan untuk memicu perkembangan dunia keuangan dan industri. Sebagai perusahaan jasa keuangan skala mikro, eksitensi Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) bergantung pada produk *(product)* dan pelayanan *(service)* yang

mampu diberikan kepada nasabahnya. Sebab tidak dipungkiri, nasabah mempunyai posisi penting dalam menentukan hidup matinya perusahaan, termasuk BPR. Kompetisi yang semakin ketat dalam industri keuangan skala mikro akan memaksa BPR untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah.

Sampai dengan berbagai jenis lembaga keuangan baik yang berlabel syariah maupun konvensional, begitupun dengan Bank Pembiayaan Rakyat. Bahkan beberapa BPR mengkonversi lembaganya menjadi unit syariah.

Pendirian BPR juga dimaksudkan untuk turut serta dalam pelayanan lembaga keuangan bagi masyarakat ekonomi menengah kebawah dengan corakkhusus yaitu pelayanan perbankan bernafas keislaman.

Kondisi pasar yang berorientasi kepada *buyer's* market menuntut industri perbankan senantiasa melakukan berbagai perbaikan didalam menghadapi ketatnya persaingan. Profesionalisme adalah merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan sistem pelayanan bank dalam rangka memupuk kepercayaan nasabah. Hal lain yang terpenting bagi bank sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan adalah penerapan strategi pemasaran yang efektif untuk menjual produknya.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah memiliki karyawan profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia ragam produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepadapelanggan dari awal sampai hingga selesai, mampu melayani secara cepat, tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan. (Muchlisoh, 2011)

Dengan demikian untuk mempertahankan prestasi terbaik PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah akan meningkatkan produktivitas kerja dengan memberi pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah agar

nasabah semakin mempercayai pelayanan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa sangat diperlukan inovasi pengembangan layanan seperti mempertahankan pelayanan yang sudah baik, lebih memprioritaskan kepuasan nasabah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS INOVASI PENGEMBANGAN LAYANAN PT. BPRS AL WASHLIYAH DALAM MEMPERTAHANKAN, MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah dijelaskan maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan PT. BPRS Al Washliyah dalam meningkatkan kepuasan nasabah
2. Bagaimana cara PT. BPRS Al Washliyah dalam mengukur kepuasan nasabah
3. Adanya tantangan PT. BPRS Al Washliyah dalam meningkatkan kualitas inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah
4. Masih kurang optimalnya kualitas pelayanan perbankan syariah dalam inovasi pengembangan layanan PT. BPRS Al Washliyah dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah
5. Adanya kendala yang dialami PT. BPRS Al Washliyah dalam melakukan inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah pada inovasi

pengembangan layanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah dan kendala yang akan dihadapi dalam pelaksanaan inovasipengembangan layanan pada PT. BPRS Al Washliyah

1. Adanya pelayanan dilakukan PT. BPRS Al Washliyah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Adanya kendala yang dialami PT. BPRS Al Washliyah dalam melakukan inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan PT. BPRS Al Washliyah dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
2. Apa saja kendala yang dialami PT. BPRS Al Washliyah dalam melakukan inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Menurut pokok permasalahan di atas, tujuan penelitian ini secara umum adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan PT. BPRS Al Washliyah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pengembangan layanan PT. BPRS Al Washliyah.

F. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bisa memberikan informasi terkait tentang bagaimana analisis inovasi pengembangan layanan PT. BPRS Al Washliyah dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pengembangan layanan pada PT. BPRS Al Washliyah. Maka dari itu dengan adannya penelitian ini bisa dijadikan sebagai landasan penelitian selanjutnya.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna unutk menambah wawasan dan pengetahuan serta memenuhi syarat untuk menuntaskan kuliah dan menjadi bahan pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis tentang analisis inovasi pengembangan layanan PT. BPRS Al Washliyah dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah. Khususnya pada PT. BPRS Al Washliyah

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Semoga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat untuk dijadikan sebagai referensi serta informasi yang cukup jelas untuk peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti masalah yang sama, yang terbaru pada perkembangan perbankan syariah.

3. Bagi PT. BPRS Al Washliyah

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan dalam menganalisis inovasi pengembangan layanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyelesaian skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum untuk menambahkan wawasan mengenai penelitian yang akan dilakukan meliputi, latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan teori yang relevan yang berikisan berdasarkan kajian pustaka, kajian penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan sejumlah cara yang mengenai metode dan langkah penelitian yang mencakup pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan topik penelitian, mengungkapkan data serinci mungkin terkait fokus penelitian serta penafsiran dan penjelasan dari temuan penelitian sebelumnya maupun temuan yang diungkap dari lapangan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup, dimana pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang akan diringkas dari hasil penelitian dan pembahasan, yang kemudian dilanjutkan beberapa saran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Inovasi

a. Pengertian Inovasi

Istilah inovasi berulang kali ditafsirkan secara berbeda oleh banyak ahli. Menurut Suryani (2008:304), inovasi dalam konsep yang lebih luas tidak hanya terbatas pada produk saja. Inovasi dapat berupa ide, metode, atau objek yang dirasakan seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dianggap baru oleh mereka yang telah mengalami perubahan tersebut. (Dama & Ogi, 2018)

Inovasi adalah produk atau layanan yang dirasakan konsumen sebagai produk atau layanan baru. Secara sederhana, inovasi dapat diartikan sebagai terobosan dalam hal produk baru. Namun, inovasi tidak terbatas pada pengembangan produk dan layanan baru. Inovasi juga mencakup pemikiran bisnis baru dan proses baru. Perusahaan harus mampu menciptakan produk baru dan mengelolanya dalam menghadapi selera, perubahan teknologi dan persaingan yang se[makin ketat. Semua produk melalui siklus hidup. Adanya siklus hidup produk menghadirkan dua tantangan bagi perusahaan. Pertama, perusahaan perlu menemukan produk baru untuk menggantikan produk yang bermasalah. Ini menyangkut masalah pengembangan produk baru. Kedua, perusahaan perlu mengetahui bagaimana mengelola produk yang ada secara efektif pada setiap tahap siklus hidup produk. Yang kedua adalah tentang masalah strategi siklus hidup produk. Perusahaan harus berusaha untuk menemukan keseimbangan ekstrim antara keduanya. Salah satu alasan paling penting untuk menerapkan program pengembangan produk baru (inovasi) adalah bahwa produk usang secara historis dapat diandalkan dan menguntungkan, tetapi cenderung kehilangan daya tarik dan keuntungannya. Produk baru yang dikembangkan dan ditawarkan oleh persaingan dapat membuat portofolio bank menjadi usang dalam waktu yang relatif singkat. Perubahan karakteristik instrumen keuangan mudah ditiru dan digantikan oleh bank yang beroperasi di pasar yang sama. Alasan kedua bank perlu mengembangkan produk baru adalah bahwa pengembangan produk baru

merupakan alternatif pertumbuhan tinggi untuk merger dan akuisisi, karena industri perbankan sekarang menyaksikan serangkaian merger dan akuisisi**.** Pertumbuhan dari akuisisi dan merger dikontrol dengan ketat, mengharuskan bank untuk mengeksplorasi strategi pertumbuhan baru, termasuk pengembangan produk. inovasi dalam pemasaran sangat penting. Pandangan tradisional adalah bahwa manajemen senior harus menetapkan strategi dan meneruskannya kepada bawahan mereka**.** Eksekutif senior perlu mengidentifikasi dan mendorong ide-ide segar dari tiga kelompok yang biasanya tidak terlibat dalam pengembangan strategis**:** karyawan dengan perspektif yang lebih muda, karyawan di luar perusahaan, dan karyawan yang tidak terbiasa dengan industri tersebut**.** Setiap kelompok harus mampu menantang keyakinan lama perusahaan dan menginspirasi ide-ide baru. Jump Associates, sebuah perusahaan strategi motivasi, menawarkan lima strategi kunci untuk mengelola perubahan organisasi:

1. Menghindari judul inovasi, memilih satu nama untuk tim inovasi yang tidak akan mengesampingkan rekan kerja.
2. Menggunakan system pertemanan, menemukan kolaborator dengan pemikiran yang sama di dalam organisasi.
3. Segera menentukan ukuran, menemukan sejumlah kriteria pendanaan, pengujian, dan kinerja yang berbeda untuk inovasi tambahan, eksperimental, dan yang berpotensi mengganggu.
4. Membidik sasaran mudah terlebih dahulu, dimulai dengan ide-ide yang mudah di implementasikan. Hal ini akan berhasil mendemonstrasikan apa saja yang dapat dilakukan sebelum dengan cepat beralih ke inisiatif yang lebih besar.
5. Mendapatkan data untuk mendukung insting anda, gunakan pengujian untuk mendapatkan masukan dan memperbaiki ide.

Perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran jasa terkait dengan upaya untuk mempertahankan pelanggannya. Perusahaan dalam memperluas pasar tidaklah cukup dengan merancang dan melaksanakan program pemasaran yang kreatif tetapi juga disertai dengan meningkatkan kualitas barang dan jasa melalui penciptaan inovasi. Inovasi mengacu pada gabungan dari berbagai macam proses yang saling memengaruhi antar yang satu dengan yang lain. Inovasi bukanlah konsep dari suatu ide baru, penemuan baru ataupunjuga bukan suatu perkembangan

dari suatu pasar yang baru saja, tetapi inovasi sebagai gambaran dari semua proses-proses tersebut. Inovasi dianggap sebagai istilah untuk menggambarkan perkembangan dan perubahan yang dihasilkan oleh perusahaan manufaktur, tetapi saat ini inovasi dapat digunakan disektro jasa yang biasa disebut dengan inovasi layanan. Inovasi layanan sebagai layanan yang dianggap baru dan membantu untuk focus pada pelanggan tertentu. Inovasi layanan dapat terjadi melalui empat aspek yakni, perkembangan jasa baru, interaksi dengan pelanggan, pemberian layanan dan teknologi. Inovasi menjadi salah satu kegiatan penting yang hasilmnya akan mempengaruhi kepuasanpelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jjasa yang dibeli atau dikonsumsinya. Bagaimana pelanggan memiliki harapan terhadap suatu produk atau jasa yang dibelinya[dengan bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memenuhi harapannya. Jika produk atau jasa mampu memberikan apa yang diharapkan pelanggan atau bahkan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Penilaian positif tersebut akan menyebabkanpelanggan menyukai produk atau jasa tersebut sehinggaakan menimbulkan rasa loyalitas dengan melakukan pembelian ulang atau memakai ulang. Inovasi bukan hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga akanmenarik pelanggan baru sehingga perusahaan dapat memperluas pasar.

Inovasi yang tinggi baik itu inovasi proses maupun inovasi produk akan meningkatkan kemampuan perusahaan menciptakan produk yang berkualitas. Kualitas produk yang tinggi akan meningkatkan keunggulan persaingan perusahaan yang pada akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan. Dalam pemasaran jasa terdapat pengembangan layanan baru atau inovasi, terdapat beberapa cara inovasi yang berbeda bagi penyedia layanan. Ada tujuh kategori layanan baru, mulai dari perusahaan sederhana sampai ke inovasi besar:

a. Perubahan gaya, mewakili jenis informasi yang paling sederhana, biasanya tidak ada perubahan dalam proses atau kinerja, tapi sering kali lebih terlihat, menciptakan kegembiraan, dan memotivasi pegawai. Contohnya memberikan seragam baru pada pegawai, mengenalkan desain cek baru bagi bank, atau perubahankecil pada naskah jasa bagi pegawai.

b. Peningkatan layanan, adalah inovasi yang paling umum, ini meliputi perubahan pada kinerja produk yang sudaah ada, termasuk peningkatan pada produk inti maupun layanan tambahan.
c. Inovasi layanan tambahan, mengambil bentuk penambahan fasilitas baru atau peningkatan elemen layanan kepada produk inti yang sudah ada atau meningkatkan layanan tambahan yang sudahada dengan signifikan.
d. Perpanjangan lini proses, tidak seinovatif inovasii proses tapi sering kali memberikan cara berbeda untuk penyampaian produk yang sudah ada, baik dengan menawarkan cara yang lebih nyaman danpengalaman berbeda bagi pelanggan atau untuk menarik pelanggan baru yang menganggap pendekatan tradisional tidak menarik.
e. Perpanjangan lini produk, adalaah penambahan pada lini produk perusahaan. Perusahaan pertama dipasar yang menawarkan suatu produk dipandang sebagai inovator, yang lain hanyalah pengikut yang sering kali bertindak defensif. Di bidang perbankan banyak bank yang sekarang menjual produk asuransi dengan harapan akan meningkatkan jumlah hubungan menguntungkan dengan pelanggan yang sudah ada.
f. Inovasi proses utama, mencakup penggunaan proses baru untuk memberikan produk inti yang sudah ada dengan cara baru denganmanfaat tambahan.
g. Inovasi layanan utama, mencakup produk inti baru untuk pasar yang sebelumnya belum terdefenisi. Hal ini biasanya mencakup karakteristik layanan yang baru dan perubahan proses secara radikal. (Sari Rumandhani, 2019)

Inovasi sendiri bermakna yaitu memperkenalkan ide baru, barang baru, dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. Inovasi atau *innovation* berasa dari kata *to innovate* yang memiliki makna membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru.

1. Inovasi Produk

   Schumpeter (1934) merupakan ahli yang pertama kali mengemukakan konsep inovasi. Ia mendefinisikan “inovasi” sebagai kombinasi baru dari faktor-faktor produksi yang dibuat oleh pengusaha dan pemikiran inovasi adalah

kekuatan pendorong yang penting (*critical driving force*) dalam pertumbuhan ekonomi. Konsep inovasi Schumpeter melibatkan inovasi produk, inovasi proses, inovasi pemasaran, penggunaan bahan baku baru dan mendapatkan bahan baku tersebut dengan cara-cara dan inovasi pada organisasi. Dengan demikian, Schumpeter telah meletakkan fondasi dasar teori mengenai inovasi untuk penelitian selanjutnya. Kemudian beberapa peneliti melakukan pergeseran focus penelitiannya, dari konsep inovasi secara makro bergeser pada konsep inovasi yang lebih mikro. Konsep inovasi makro ini terkait dengan inovasi yang dilakukan secara makro yang berhubungan dengan pertumbuhan ekonomi, sedangkan konsep inovasi secara mikro terkait dengan inovasi yang dilakukan oleh perusahaan. Inovasi produk menjadi tanggung jawab seluruh bagian dalam bisnis. Baik departemen pemasaran, operasional, keuangan, akuntansi, pembelian, semua merupakan bagian integral dari suatu organisasi untuk mengembangkan produk secara efektif dan efisien. Seluruh departemen ini memiliki peran dalam perwujudan suatu produk baru.

2. Inovasi Pendidikan

   Inovasi juga berlaku dalam dunia pendidikan. Contoh nyata dari inovasi dunia pendidikan adalah penerapan kurikulum anti korupsi disekolah. Inovasi anti korupsi ini perlu dilakukan dengan memasukkan pendidikan anti korupsi.

3. Inovasi Pelayanan Publik

   Sebelumnya pelayanan publik hanya dapat dilakukandengan tatap muka. Namun, dengan berkembangnya tekhnologi saat ini pelayanan publik dapat dilakukan secara online.

4. Inovasi Teknologi

   Inovasi dibidang tekhnologi saat ini berkembang dengan sangat pesat, yang membuat manusia mampu berinteraksi dengan siapapun tanpa batas. Ini dibuktikan dengan adanya berbagai maam sosial media seperti: Facebook, Twitter, dan Instagram yang menjangkau pengguna di seluruh dunia.

5. Inovasi Kebudayaan

   Budaya erat kaitannya dengan kehidupan bangsa. Inovsi dalam bidang

budaya dapat berupa festifal kebudayaan ataupun festifal lainnya seperti festifal batik.(Sumual, 2013)

b. Inovasi Produk

Menurut UU No. 19 Tahun 2012, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan ataupun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau pun carabaru untuk menerapkan imu pengetahuan dan teknologi yang sudahada kedalam produk ataupun proses produksinya. Sedangkan menurut Kuniyoshi Urabe (1998), inovasi merupakan setiap kegiatan yang tidak bisa dihasilkan dengan satu kali pukul, melainkan suatu proses yang panjang dan kumulatif, meliputi banyak proses pengambilan keputusan, mulai dari penemuan gagasan hingga ke implementasian nya di pasar.

Inovasi produk keuangan dan perbankan syariah, tentunya pengembangan harus didukung dengan kompetensi sumber daya manusia yang selain handal tetap berpegang teguh dengan prinsip- prinsip syariah. Bank-bank syariah harus memiliki produk inovatif yang semakin beragam agar bisa berkembang dengan baik. Inovasi juga harus dilakukan dengan akad tertentu di tengah bervarisanya kenutuhan bisnis masyarakat. Oleh karena itu, Otoritas Jassa Keuangan (OJK) terus mendorong pelaku industri keuangan syariah untuk terus berinovasi demi memenuhi kebutuhan masyarakat. OJKpun memaparkan beberapa inovasi produk yang dapat dilakukan oleh lembaga keuangan syariah, sebagaimana termuat dalam Roadmap Pengembangan Keuangan Syariah 2017-2019. (Ferlangga Al Yozika, 2017)

2. Pengembangan Layanan Bank Syariah

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar, sudah selayaknya Indonesia menjadi pelopor dan kiblat pengembangan keuangan syariah di dunia sekaligus sebagai global player keuangan syariah sangat besar. Hal tersebut ditopang oleh faktor-faktor antara lain:

a. Jumlah pendduk muslim yang besar menjadi potensi nasabah industri

keuangan syariah

b. Prospek ekonomi yang cerah, tercermin dari pertumbuhan ekonomi yang relatif tinggi yang ditopang oleh fundamental ekonomi yang solid
c. Peningkatan sovereign credit rating Indonesia menjadi investment grade yang akan meningkatkan minat investor untuk berinvestasi di sektor keuangan domestik, termasuk industri keuangan syariah
d. Memiliki sumber daya alam yang melimpah yang dapat dijadikan sebagai underlying transaksi industri keuangan syariah.

Dari faktor pendukung tersebut, maka dapatlah dipastikan perbankan syariah akan menjadi lembaga keuangan sekaligus sebagai sarana intermediasi dalam pengembangan ekonomi masyarakat. Perkembangan bank syariah di Indonesia pasca krisis 1997 hingga sekarang merupakan sesuatu yang layak di cermati,ia seakan membiasakan pola ekonomi baru berbasis islam yang punya kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Seiring dengan semakin berkembangnya perbankan syariah, Global Islamic Financial Report (GIFR) tahun 2011, telah menempatkan Indonesia menduduki urutan keempat negara yang memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syariah setelah Iran, Malaysia dan Saudi Arabia. Hal tersebut, mengungkapkan prospek perkembangan bank syariah mampu bersaing dengan negara yang telah maju, dengan bukti menjadi urutan keempat negara yang memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syariah.(Ambon, n.d.)

Dalam upaya meningkatkan kembali pertumbuhan kegiatan usaha perbankan syariah dan mencapai visi untuk memberikan kontribusiperbankan syariah yang signifikan terhadap perekonomian nasional maka penting untuk dilakukan penyusunan arah kebijakan dan pengembangan perbankan syariah, sebagai referensi bagi industri dan para pemangku kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan selama beberapa tahun ke depan untuk mencapai visi bersama pengembangan perbankan syariah nasional. Arah pengembangan perbankan syariah yang disebut dengan Roadmap Perbankan Syariah Indonesia memiliki periode 2015-2019 dan menyajikan isu-isu strategis atau permasalahan

fundamental yang masih terjadi dalam industri perbankan syariah, serta arah kebijakan maupun program kegiatan yang menunjang pencapaian arah kebijakan dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam rangka membangun industri perbankan syariah yang dapat memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian nasional yang dilandasi oleh pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, pemerataan pembangunan, stabilitas sistem keuangan dan industri perbankan syariah yang berdayasaing tinggi.

Visi pengembangan layanan bank syariah dijabarkan dalam bentuk arah kebijakan beserta kebijakan program kerja dan kebijakan waktu pelaksanaanya yang terdiri dari tujuh arah kebijakan yaitu:

a. Memperkuat sinergi kebijakan antara otoritas dengan pemerintah dan *stakeholder* lainnya, dengan program kerjanya antara lain mendorong pembentukan Komite Nasional Pengembangan Keuangan Syariah dan mendorong pembentukan pusat riset dan pengembangan perbankan dan keuangan syariah.
b. Memperkuat permodalan dan skala usaha serta memperbaiki efisiensi, dengan program kerjanya antara lain: (i) penyempurnaan kebijakan modal inti minimum dan klasifikasi BUKU Bank Umum Syariah dan (ii) mendorong pembentukanbank BUMN/BUMD syariah serta (iii) optimalisasi peran dan peningkatan komitmen BUK untuk mengembangkan layanan perbankan syariah hingga mencapai *share* minimal di atas 10% aset BUK induk.
c. Memperbaiki struktur dana untuk mendukung perluasan segmen pembiayaan, dengan program kerjanya antara lain optimalisasi pengelolaan dana haji, wakaf/zakat/infaq shodaqoh melalui perbankan syariah, mendorongketerlibatan bank syariah dalam pengelolaan dana pemerintah pusat/daerah dan dana BUMN/BUMD, serta mendorong penempatan dana hasil emisi sukuk pada bank syariah.
d. Memperbaiki kualitas layanan dan keragaman produk,dengan program kerjanya antara lain: (i) peningkatan peran WGPS (*Working Group Perbankan Syariah*) dalam pengembangan produk perbankan syariah, (ii) Penyempurnaan ketentuan produk dan aktivitas baru dan (iii) kegiatan

peningkatan *service excellence* dan kustomisasi produk sesuai perkembangan preferensi konsumen.

e. Memperbaiki kuantitas dan kualitas SDM & TI serta infrastruktur lainnya, Dengan program kerjanya antara lain sebagai berikut: (i) Pengembangan standar kurikulum perbankan syariah di perguruan tinggi, (ii) pemetaan kompetensi dan kajian standar kompetensi bankir syariah serta *review* kebijakan alokasi anggaran pengembangan SDM bank, (iii) Evaluasi kebijakan/ketentuan terkait penggunaan fasilitas IT secara bersama (*sharing* IT) antara induk dan anak perusahaan dan (iv) Kebijakan dalam rangka pengembangan *inter-operability* khususnya antara induk dan anak usaha syariah dan/atau dalam satu grup.

f. Meningkatkan literasi dan preferensi masyarakat, dengan program kerjanya antara lain penyelenggaraan Pasar Rakyat Syariah dan memperkuat kolaborasi dengan kompartemen Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK) serta pemangku kepentingan utama dalam peningkatan literasi keuangan syariah, maupun melakukan program sosialisasi perbankan syariah bagi *key opinion leaders*.

g. Memperkuat serta harmonisasi pengaturan dan pengawasan,dengan program kerjanya antara lain sebagai berikut: (i) penyempurnaan kebijakan terkait *financing to value* (FTV), (ii) pengembangan dan penyempurnaanstandar produk (termasuk dokumentasi) bank syariah sesuai karakteristik usaha, (iii) pengembangan aplikasi *Early Warning System* (EWS) BUS dan UUS dan (iv) penyempurnaan peraturan terkait kelembagaan BUS/UUS beserta panduan pengawasan & perizinannya. (Keuangan, 2017)

3. Layanan Bank Syariah

a. Pengertian Layanan Bank Syariah

Layanan Perbankan Syariah yang dimaksud adalah bagaimana para manajer di semua tingkatan, baik manajemen, manajemen menengah maupun manajemen bawahan, memenuhi kebutuhan seluruh pemangku kepentingan di sektor keuangan, terutama nasabah dan calon nasabah. Layanan perbankan syariah yang populer sejak tahun 2007 merupakan ciri

khas identitas perbankan syariah di Indonesia. Penggunaan ID ini dimaksudkan agar masyarakat umum dapat dengan mudah dan cepat mengidentifikasi layanan perbankan syariah yang tersedia di seluruh Indonesia. Perbankan Syariah (iB) merupakan ciri khas dari identitas bank syariah di Indonesia, sistem perbankan syariah modern, transparan, adil, seimbang dan beretika yang selalu mengutamakan nilai. Persatuan dan kemitraan. Hadirnya istilah (iB) memudahkan masyarakat umum dengan cepat mengidentifikasi dan mengetahui manfaat layanan perbankan syariah untuk kebutuhan transaksi keuangannya.(Iva Nurdiana Nurfarida, 2014)

Berkaitan dengan layanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar bahasa pengertian melayani adalah memebantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. *Core Service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
2. *Facilitating Service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Facilitating service ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
3. *Supporting Service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak "pesaingnya". Misalnya fasilitas *mobile banking* dan *internet banking.*

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

a. Penyedia layanan

   Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam praktiknya, para pelaku bisnis sering pula mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu

memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang maupunjasa.

b. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan. Dalam praktiknya para pelaku bisnis sering kali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima satu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.

c. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

1. Pemberian jasa-jasa saja
2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja
3. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya (Zuhri & Haryanto, 2016)

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا ۖ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿١٨﴾

Artinya: Dan janganlah kamu memalingkan wajah dari manusia (karena sombong) dan janganlah berjalan di bumi dengan angkuh. Sungguh, Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membanggakan diri. **(QS Luqman:18)**

b. Layanan Dan Kepuasan Konsumen

Layanan dapat didefinisikan sebagai produk tidak terwujud (intangible) dimana hasil atau kinerjanya dinilai berdasarkan aktivitas yang dilakukan dibandingkan dengan objek fisik. Layananmenggambarkan proses

yang meliputi aktivitas menyampaikan produk, komunikasi personal dalam menyampaikan informasi, dan pengalaman berinteraksi. Layanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya citra perusahaan di mata konsumen. Untuk dapat memberikan layanan yang baik, perusahaan memiliki aturan tertentu yang ditetapkan dalam suatu ketentuan, pedoman, dan prosedur. Kemampuan memberikan layanan yang baik ini didukung oleh sarana, prasarana, dan sumber daya manusia yang baik dalam dunia perbankan, sumber daya manusia yang seringkali menentukan kepuasan nasabah adalah karyawan yang berada dalam ruang lingkup operasional pelayanan seperti customer service, teller, marketing, dan security.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan kecewa dan senang yang muncul atas penerimaan kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dibandingkan dengan ekspetasi harapan-harapan yang diinginkannya. Apabila tingkat kinerja dan hasil yang diterima berada lebih tinggi dibandingkan dengan ekspetasi harapannya, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika tingkat kinerja dan hasil yang diterima dirasa lebih rendah dibandingkan dengan ekspetasi harapannya, maka nasabah menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen dapat diukur dengan tiga komponen yaitu kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan konsumen, tingkat kepuasan konsumen dibandingkan dengan produk sejenis lainnya, dan minim atau tidak adanya pengaduan atau keluhan konsumen.(Budiningsih & Primadhita, 2019)

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat ekspresi manusia yang membandingkan kinerja produk (jasa) yang diterima dengan kinerja yang diharapkan. Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan persepsi dan kesan kinerja produk dengan harapan. Kepuasan pelanggan dirasakan setelah konsumen melakukan review pasca pembelian. Dalam ulasan ini, persepsiAnda tentang kinerja produk/layanan yang Anda pilih akan memenuhi atau melampaui harapan sebelu

pembelian Anda.

Pelanggan yang puas lebih cenderung berbagi pengalaman baik mereka dengan orang lain. Penemuan bahwa kepuasan pelanggan bertindak sebagai perantara dampak kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. (Endang Sulistya Rini, 2015)

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk atau respon emosional terhadap pengalaman yang dihasilkan produk atau jasa spesifik yang dibeli. Dalam hal ini respon emosional dipicu oleh proses kognitif, dimana persepsi (keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai kebutuhan atau keinginan konsumen. Menurut Fandy Tjiptono "kepuasan (satycfaction) adalahtingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya".

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya denganmembeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diteerimanya dengan mengkonsumsi produk dan jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rassakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Kalaukinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas, kalau gembira.

Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang

dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kemudian menurut Engle dalam buku Arif bahwa:

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Teori kepuasan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan dampak dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya. Ketika membeli suatu produk, konsumen memiliki harapan tentang bagaimana kinerja produk tersebut (*productperformance*), seperti produk berkinerja lebih baik dari yang diharapkan inilah yang disebut dengan diskonfirmasi positif (*positifdisconfirmation*) jika ini terjadi maka nasabah akan merasa puas, tapi apabila sebaliknya maka nasabah akan merasa tidak puas dan kecewa.

Adanya kesamaan diantara beberapa definisi diatas yaitu menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan kinerja/hasil yang dirasakan). Umunya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang ia dapat. Sehingga kinerja yang dirasakan konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterimanya setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Menurut Women dan Minor dalam buku Yuniarti "Kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya".

Kajian tentang kepuasan konsumen akan menjadi dasar yang penting dalam memutuskan suatu strategi pemasaran, hasil dari kajiannya akan

membantu para pemasar untuk:

1. Merancang bauran pemasaran (*marketing mix).*

2. Menetapkan segmentasi.

3. Merumuskan positioning dan diferensiasi produk.

4. Memformulasikan riset pemasarannya. (Atmaja, 2018)

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟
مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan memohonkanlah ampunan untukmereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. **(QS Ali Imran:159)**

b. Strategi Kepuasan Nasabah

Ada beberapa strategi yang perlu diperhatikan dalam kepuasan:

1. *Relationship Marketing Strategy* (strategi pemasaran berkesinambungan)

   Menjalin hubungan baik secara terus-menerus dengan nasabah, tidak hanya jangka pendek tetapi jangka panjang, nasabah bukan hanya puas tetapi loyal pada bank kita.

2. Strategi pelayanan prima

   Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membentuk biaya yang cukup besar, tetapi juga dampak yang besar (positif) kepada nasabah.

3. Strategi penanganan keluhan yang efisien dan efektif Keluhan nasabah itu dapat berupa nasabah tidak memperolehapa yang dijanjikan bank, mendapat pelayanan yang kasar, kurang diacuhkan oleh petugas bank, tidak didengar saran- sarannya, pelayanan lambat dan tidak akurat. (Yuliawan & Ginting, 2016)

c. Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Nasabah

Faktor-faktor pengukuran kepuasan pelanggan/nasabah sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

   Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

   Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
3. Konfirmasi Harapan (*Comfirmations Of Expectation*)

   Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antara harapan pelangggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
4. Nilai Beli Ulang (*Reprchase Intention*)

   Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

   Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil,

broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia dan sebagainya), kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis.

6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

   Beberapa macam aspek yang sering ditelah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan meliputi: komplain, pengembalian produk, biaya garansi dan konsumen yang beralih ke pesaing. (Anjani, 2020)

d. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Adapun pengukuran kepuasan nasabah/pelanggan dapat dilakukan melalui tiga sarana, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestions system)*
   Perusahan meminta dan membuka keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya.
2. Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)
   Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan atau ke perusahaan sendiri.
3. Survei kepuasan pelanggan
   Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan. Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan

pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia. Kaitan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan tidak bersifat proporsional. Andaikan kepuasan pelanggan diberi peringkat dengan skala satu sampai lima, pada level kepuasan pelanggan yang sangat rendah (level satu), para pelanggan cenderung menjauhi perusahaan dan menyebarkan cerita jelek tentang perusahaan tersebut. Pada level dua sampai empat, pelanggan agak puas, tetapi merasa mudah untuk beralih ketika tawaran yang lebih baik muncul. Pada level lima, pelanggan cenderung membeli ulang dan bahkan menyampaikan cerita pujian tentang perusahaan. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan dengan erek atau perusahaan tersebut tidak sekedar kelebih-sukaan rasional. (Awaluddin, 2011)

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang akan menjadi salah satu referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori untuk digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metopel	Persamaan	Perbedaan
1	Susilowati Budiningsih, Yuridistya Primdhita	Strategi Pengembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Di Jawa Barat	Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif, yaitu memaparkan objek penelitian secara apa	Persamaannya, sama-sama membahas tentang pengembangan di perbankan syariah	Perbedaannya, penelitian ini menggunakan metode kuantitataif, teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah

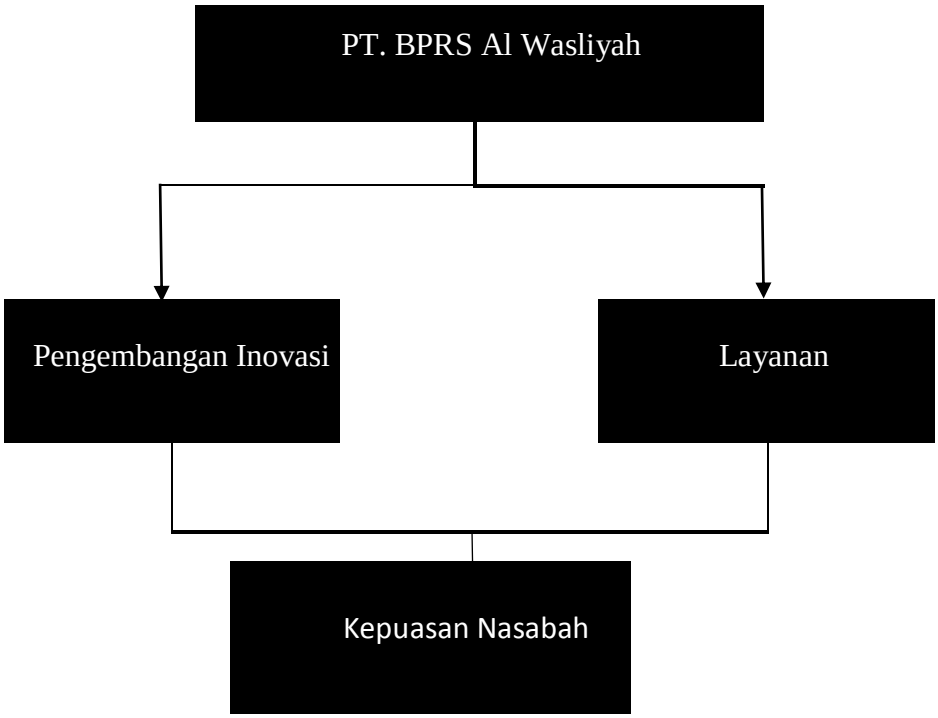
			adanya sesuai dengan keberadaan dan informasi data yang ditemukan. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah pengamatan, wawancara dan dokumentasi		pengamatan, wawancara dan dokumentasi
2	Antinik Putut Alek Andrina, Dwi Okta Sri Meliyana, dan Erni Cahya Mastuti (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Peningkatan Debitur Pada PT. BPR Pundi	Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dan teknis analisis data dilakukan secara	Persamaannya, sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknis analisis data dilakukan secara deskriptif dengan metode regresi linier berganda,

		Kabupaten Ngawi	deskriptif dan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda		sedangkan penelitian saya membahas tentang pengembangan layanan bprs dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah, dan penelitian saya menggunakan metode kualitatif
3	Ach Zuhri, Rudy Haryanto (2016)	Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS BHAKTI SUMEKAR SUMENEP	Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	Persamaannya, sama-sama membahas tentang layanan dan dengan menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya, penelitian ini membahas tentang peningkatan kualitas layanan, sedangkan penelitian saya membahasa tentang pengembangan layanan
4	Lilis Muchlisoh(2011)	Dimensi Carter Dalam Peningkatan	Metode penelitian ini	Persamaannya, sama-sama membahas	Perbedaannya, penelitian ini membahas

		Kualitas Layanan BPRS BHAKTI SUMEKAR SUMENEP	menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan penelitian menghasilkan data deskriptif	tentang meningkatkan kepuasan nasabah, dan dengan menggunakan metode kualitatif	tentang strategi pelayanan, sedangkan penelitian saya membahas tentang pengembangan layanan
5	Ferlangga Al Yozika, Nurul Khalifah (2017)	Pengembangan Inovasi Produk Keuangan Dan Perbankan Syariah Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Kepuasan Nasabah	Metode yang digunakan penelitian ini dengan metode literasi dari berbagai sumber-sumber yang dapat dipercaya, seperti jurnal-jurnal sebelumnya, dan juga buku	Persamaannya, sama-sama membahas tentang mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah	Perbedaannya, penelitian ini membahas pengembangan inovasi produk, sedangkan penelitian saya membahas tentang pengembangan layanan

6	Welldhen Wahyu Putra Perkasa, Bambang Mursito, Susdarwati (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PD. BPR BKK TASIKMADU CABANG COLOMADU	Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan Teknik pengambilan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden	Persamaannya, sama-sama membahas tentang pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode kuantitatif	Perbedaannya, penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dengan menggunkan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian saya membahas tentang pembangan layanan dalam mempertahankan meningkatkan kepuasan nasabah dan dengan menggunakan metode kualitatif

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

Objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu berlokasi pada PT. BPRS Al Wasliyah. Di jalan. Gunung Krakatau No.28, Glugur Darat II, Kec. Medan Timur., Kota Medan, Sumatera Utara 20238.

Analisis dalam penelitian ini yaitu pada pengembangan inovasi layanan. Suatu perusahaan harus memiliki opsi untuk mengembangkan inovasi. Untuk mencapai tujuannya juga harus memiliki kualitas layanan yang bagus agar nasabah mendapat kepuasan. Selain itu, kualitas pelayanan juga dianggap sebagai kunci sukses bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan dengan para pesaingnya..Layanan adalah suatu tindakan sukarela dari suatu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela.Manfaat layanan bagi bisnis adalah membantu nasabah untuk mengambil keputusan dalam memilih produk-produk perbankan, menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para nasabah. Memberikan kualitas layanan unggul kepada nasabah adalah strategi kunci yang diadopsi oleh sebagian organisaasi untuk mempertahankan dalam lingkungan yang kompetitif dan ini mendapatkan perhatian.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak didasarkan pada kualifikasi tertentu atau teknik statistik, dan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif inikarena penelitian ini merupakan penelitian yang menghasilkan wawasan.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik. Tetapi melalui pengumpulan data,analisis, dan interprestasi data. Hal ini biiasanya dikaitkan dengan masalah-masalah sosial dan manusia yang interpretatif. Biasanya berkaitan dengan masalah sosial dan manusia interdisipliner dengan penekanan dengan beberapa metode, naturalisme, dan interpretasi (paradigma dan interpretasi pengumpulan data). Kajian kualitatif ini berfokus pada pemahaman masalah kehidupan sosial berdasarkan kondisi kehidupan nyata dan lingkunngan yang holistik, kompleks dan detail. Studi yang menggunakan pendekatan induktif yang bertujuan untuk membangun teori dan hipotesis melalui pengungkapan faktual adalah studi yang menggunakan paradigma kualitatif. (Harahap, 2021)

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian Lokasi yang diambil sebagai obyek penelitian penulis adalah PT.BPRS Al Washliyah Jl. Gunung Krakatau, Glugur Darat
2. Waktu Penelitian Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan juli sampai agustus

Tabel 3.I

Pelaksanaan Waktu Penelitian

Jadwal Penelitian	Bulan/Minggu

	Maret 2022				April 2022				Juni 2022				Agustus 2022				Mei 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul				■	■															
Penulisan Proposal							■	■	■	■	■									
Bimbingan Proposal												■	■	■	■	■				
Seminar Proposal																■				
Pengumpulan Data																	■	■		
Bimbingan Skripsi																			■	
Sidang Skripsi																				■

C. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah subjek darimana data tersebut dapat diperoleh. Beberapa jenis sumber data dapat berupa objek, perilaku manusia, tempat dan lain sebagainya. Sumber data dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Data primer adalah jenis dan sumber penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti mengumpulkan data primer dengan metode survey. Adapun yang akan menjadi sumber data primer pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara dengan pimpinan PT. BPRS Al Washliyah Kota Medan.

2. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk tujuan menyesuaikan masalah yaang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah skripsi, tesis, dan jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. (Suharsimi, 2006) Sumber dan dokumen tersebut diperoleh dari objek penelitian yang memiliki relevansi. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data mengenai perusahaan yang dikumpulkan selama penelitian

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, seorang peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Untuk memperoleh data yang valid dan akurat, peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitusebagai berikut:

1. Wawancara

   Menurut Sugiyono "wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengehtahui hal- hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil." Dilanjutkan Sugiyono "wawancara dapat dilakukan secara terstruktur yang dilakukan melalui tatap muka (face to face)."

2. Dokumentasi

   Menurut Suharsimi Arikunto "Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, penelliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya". Dari pendapat diatas bahwa yang dimaksud dengan teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen

yang diperlukan dalam melengkapi data yang berhubungan dengan penyelidikan, yaitu dokumen tertulis.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Ada tiga kegiatan yang dilakukan dalam melakukan analisis data diantaranya adalah

1. Reduksi data

   Reduksi data adalah proses pemiliha, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, proses ini berlangsung terus menerus. Reduksi data meliputi; meringkas data, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus.

2. Penyajian Data

   Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif, dapat berupa teks naratif, maupun matrik, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

   Upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan- penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposal.

F. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif, yang menyatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, tetapi teknik pemeriksaan keabsahan data ini merupakan sebagai tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan pada penelitian kualitatif. Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif diantaranya yaitu uji kredibilitas,transferabilitas, uji dependabilitas, dan konfirmabilitas.

1. *Uji Kredibilitas*

   Dalam penelitian kualitatif, data dapat dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Adapun Patton pun menegaskan bahwa dengan triangulasi data akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan pendekatan. Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh meluas (*convergent*), tidak konsisten, atau kontradiksi.

   Triangulasi data, akan memperkuat data-data lain bahkan apabila terdapat ketidak konsistenan informasi dari sumber data, meluasnya dari informan, serta adanya kotradiksi, akan dapat diverifikasi dengan menggunakan triangulasi data ini ataupun trianggulasi sumber, yaitu pengecekan data dengan membandingkan dan mengecekan ulang data yang diperoleh dari informan dengan informan lainnya. Misalnya, suatu temuan yang didapat dari hasil wawancara dengan salah satu sumber data, di uji kebenarannya dengan melakukan wawancara ulang dengan satu atau lebih sumber data lain, sehingga dianggap semua yang didapat benar-benar sama.

2. *Uji Transferability*

   Transferability Merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai

transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggung jawabkan.

3. *Uji Dependability*

Depenability atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dependability atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

Pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan..

4. *Uji Confirmability*

Uji konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif lebih diartikan sebagai konsep intersubjektivitas (konsep transparansi), yang merupakan bentuk ketersediaan peneliti dalam mengungkapkan kepada publik mengenai bagaimana proses dan elemen-elemen dalam penelitiannya, yang selanjunya memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk melakukan assessment/penilaian hasil temuannya sekaligus memperoleh persetujuan diantara pihak tersebut.

Kepastian atau konfirmabilitas ini berasal dari konsep objektifitas dalam penelitian kualitatif. Jika sesuatu itu obyektif, berarti dapat dipercaya, faktual dan dapat dipastikan. Tercapainya konfirmabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan meminta bimbingan untuk memeriksa proses penelitian, taraf kebenaran data dan tafsirannya. Untuk kepentingan ini peneliti memberikan bahanbahan seperti data mentah,

hasil analisis data dan catatan mengenai proses yang dilakukan. (Iii et al., 2017)

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah BPRS Al Washliyah Kota Medan

Periode I beroperasi sejak tanggal 8 November 1994, yang semula berkedudukan di jalan perintis kemerdekaan No. 151-A Tanjung Morawa. Kemudian diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara H. Raja Inal Siregar. Sebagai Direktur Utama H. Suprapto, dan sebagai komisaris Ir. H. M. Arifin Kamdi, M.Si, H. Maslin Batu bara, Khalifah Sihotang Hidayatullah, S.E, H. Murad Hasyim.

Pada periode II di bentuk nama struktur organisasi baru yaitu: Direktur Utama ialam H. Kholisbah, dan sebagai Komisaris Ir. H. M. Arifin Kamdi, M.Si, H. Maslin Batu bara, Khalifah Sihotang, Hidayatullah, S.E, Drs. H. Miftahuddin MBA.

Alhamdulillah, periode III tanggal 2 April 2003 kantor PT. BPR Syariah Al-Washliyah telah berpindah di jalan S.M Raja No. 51 D Simpang Limun Medan, yang diresmikan Gubernur Sumatera Utara yakni H. T Rijal Nurdin. Sebagai Direktur Utama Hidayatullah S.E dan Komisaris adalah Ir. H. M. Arifin Kamdi M.Si, Drs. H. Miftahuddin MBA.

Bank menjalankan operasinya berdasarkan syariah islam, dengan menjauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung riba dan sejak tahun 2013 telah memiliki gedung baru di jalan Gunung Krakatau No. 28 Medan yang diresmikan Gubernur Sumatera Utara yakni H. Gatot Pujo Nugroho pada tanggal 6 Januari 2014. Sebagai komisaris Drs. H. Hasbullah Hadi, S.H. M.Kn dan Drs. Miftahuddin MBA. Dewan Pengawas Syariah adalah Drs. H. Ramli Abdul Wahid, M.A. Sebagai Direktur Utama H.R. Bambang Risbagio, S.E dan Direktur OperasionalTri Auri Yanti S.E

2. Moto, Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

a. Moto

Halal, aman, bersama syariah

b. Visi

“Menjadikan BPR Syariah sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan ummat”

c. Misi

1. Memberikan pelayanan yang optimal berdasarkan prinsip syariah dengan mengutamakan kepuasan.

2. Menjalankan bisnis yang sehat, serta melahirkan ide-ide inovatif untuk mendorong usaha bersama.

d. Tujuan

Tujuan utama manajemen BPR AL-Washliyah adalah merencanakan dan mengatur perusahaan untuk menambah penghasian dan meningkatkan profit dan *falah oriented*

3. Logo PT. BPRS Al Washliyah

Gambar III.2 Logo PT.BPRS Al- Washliyah

Makna Logo

a. Susunan Lembaran Uang

Dasar logo susunan lembaran uang yang berarti operasional perusahaan ini bergerak di bidang perbankan, dimana prosedurnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan syariat islam.

b. Lambang aw

Aw merupakan singkatan dari nama PT. BPRS Al Washliyah, kata Al Washliyah berasal dari Bahasa Arab yang berarti perkumpulan atau

penghimpunan yang menghubungkan manusia dengan Allah (hablum minallah) dan menghubungkan manusia dengan manusia (hablum minannas) yang bertujuan untuk kemaslahatan umat islam dan Indonesia pada umumnya.

c. Lingkaran Pada Singkatan

Yang berarti dalam menjalankan operasionalnya, PT. BPRS Al Washliyah tetap dalam lingkaran ketentuan syariat islam dan tidak boleh melanggar korider keislaman.

d. Warna Hijau

Warna hijau dimaknai sebagai makna kesucian. Setiap mukmin itu wajib suci hati, rohani, jasmani serta budi pekertinya dan lemah lembut dalam mencapai kemuliaan dan perdamaian yang kekal di muka bumi ini. “Adakah tidak engkau lihat sesungguhnya Allah tidak menurunkan diri dari langit akan air mata jadilah bumi hijau. Sesungguhnya Allah maha pengasih lagi maha mengetahui.

4. Produk Perusahaan

a. Produk Pendanaan

1. Tabungan wadi’ah

   Merupakan titipan nasabah yang dapat di tarik setiap saat dan bank dapat memberikan bonus kepada nasabah pemanfaatan dana titipan ini.

2. Tabungan Mudharabah

   Simpanan nasabah yang dikelola oleh bank untuk memperoleh keuntungan di bagi sesuai nisbah yang telah disepakati, setoran awal Rp. 10.000 dan setoran selanjutnya tidak dibatasi.

3. Deposito Mudharabah

   Simpanan berupa investasi tidak terkait yang penarikannya sesuai jangka waktu yang ditetapkan dan akan memperoleh bagi hasil dengan kesepakatan.

b. Produk Pembiayaan

1. Pembiayaan Mudharabah

   Merupakan kerjasama dengan pemilik dana kepada pengelola untuk kegiatan usaha tertentu dimana keuntungan di bagi sesuai nisbah yang disepakati.

2. Pembiayaan Musyarakah

   Merupakan kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan modal serta keuntungan dibagi dan kerugian di tanggung bersama.

3. Pembiayaan Murabahah

   Merupakan jual beli barang sebesar harga pokok barang di tambah dengan margin/keuntungan yang telah disepakati bersama di awal.

4. Ijarah

   Merupakan akad sewa menyewa antara kedua bela pihak untung memperoleh imbalan atas barang Yang disewa.

5. Ijarah Muntahiyah Bittamlik

   Akad sewa menyewa dengan opsi perpindahan hak di akhir sewa.

6. Transaksi Multi Jasa

   Piutang yang diberikan kepada nasabah dalam memberikan manfaat atas suatu jasa dengan menggunakan akad ijarah atau kafalah.

7. Rahn (Gadai)

   Penyerahan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan hutang.

8. Qardh

   Pinjaman dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman, secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

9. Qardhul Hasan

   Dana kebajikan yang berasal dari zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS).

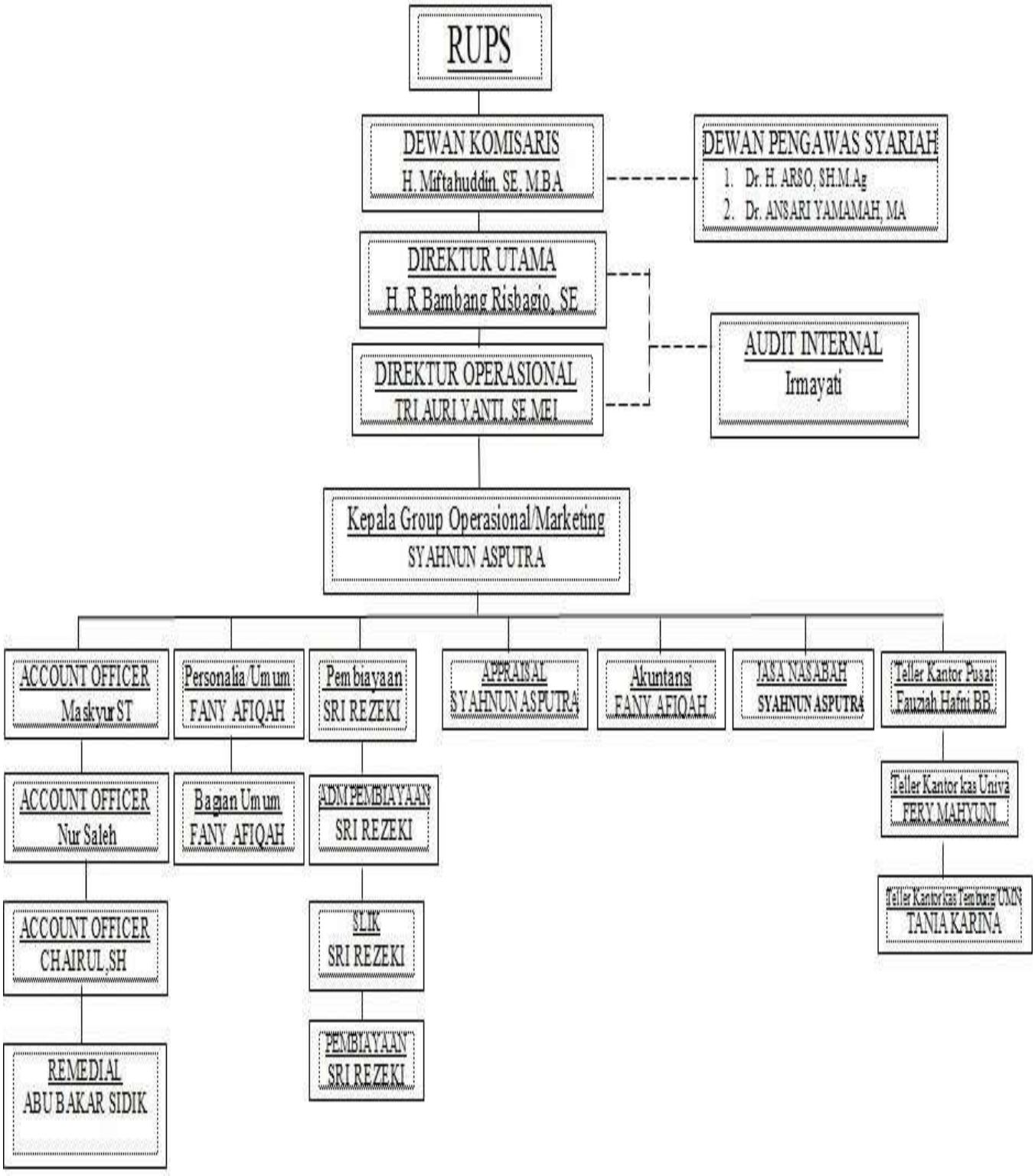
5. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah kerangka dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-hubungan antara personil yang melaksanakan fungsi atau tugas masing-masing dan merupakan gambaran tentang pembagian bidang kegiatan dan pendelegasian tugas, wewenang dan tanggungjawab.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dan penetapan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan, dan untuk memperjelas dalam bidang masing- masing tiap personil sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai serta bagaimana seharusnya hubungan fungsional antara personil yang satu dengan lainnya, sehingga tercipta keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

Pembentukan struktur organisasi perusahaan harus dibuat dengan bagan yang jelas, dan hal ini dimaksudkan agar pimpinan perusahaan dapat mengetahui siapa saja yang akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab serta wewenang yang ada pada struktur organisasi pada perusahaan.

Adapun struktur organisasi dari PT. BPRS Al- Washliyah adalah sebagai berikut:



Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT.BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah)

Job Description Perusahaan

a. Dewan Komisaris

1) Dewan komisaris bertindak sebagai badan yang melakukan pengawasan dan kebijakan Direksi serta memberikan nasehat kepada Dewan Direksi atas strategi dan berbagai hal kebijakan.
2) Memberikan persetujuan atas tindakan tertentu Direksi sebagaimana yang diatur dalam anggaran perseroan.
3) Memonitor kemajuan dan hasil dari kebijakan program dan keputusan yang dibuat Dewan Komisaris atau rapat umum pemegang saham (RUPS).
4) Menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris dan memimpin rapat umum pemegang saham.
5) Melakukan pertemuan bulanan dengan Dewan Direksi untuk membahas dan meminta penjelasan atas strategi kebijakan, proyeksi, dan tindakan yang diambil Dewan Direksi dalam memaksimalkan nilai saham atau percepatan untuk mencapai profitabilitas.
6) Melakukan komunikasi rutin dengan Dewan Direksi untuk membahas informasi-informasi dalam rangka upaya untuk peningkatan efisiensi operasional perusahaan dan kondisikeuangan.

b. Dewan Direksi

Dewan Direksi bertindak sebagai badan eksekutif perusahaan dibawah pimpinan Direktur Utama, bertanggung jawab atas semua kebijakan yang strategis dan operasional perusahaan sehari-hari. Dewan Direksi juga bertanggung jawab atas semua pemegang saham RUPS.

Pemegang jabatan Direktur Utama bertindak sebagai pimpinan eksekutif perusahaan dan secara keseluruhan mempunyai tanggung jawab strategi dan manajemen sehari-hari terhadap aktivitas persero.

c. Dewan Pengawas Syariah

1) Memberikan saran dan nasehat kepada Dewan Direksi, serta mengawasi aktivitas bank dan dilakukan sesuai dengan prinsip Syariah.

2) Menilai dan memastikan pemenuhan prinsip Syariah sebagai dasar atau pedoman dalam aktivitas dan produk yang dikeluarkan oleh bank.
3) Mengawasi proses pengembangan produk baru dari bank.
4) Meminta fatwah kepada Dewan Syariah Nasional untuk produk baru yang belum ada fatwahnya.
5) Melakukan review secara berkala atas pemenuhan prinsip Syariah terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan bank.
6) Meminta data informasi terkait dengan aspek Syariah dari satuan kerja bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

d. Direktur Utama

1) Penanggungjawab PT BPRS Al Washliyah secara keseluruhan.
2) Membuat perencanaan kerja bidang pemasaran dan operasi bank.
3) Membuat proyeksi rencana anggaran baru.
4) Mempersiapkan tenaga sumber daya manusia yang terampil.
5) Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.
6) Melaksanakan pemberian keputusan pembiayaan sesuai limit didalam anggaran dasar.
7) Memberikan Approval biaya diatas Rp200.000,-s/dRp10.000.000,-.
8) Memberikan persetujuan pengangkatan kenaikan pangkat dangaji pegawai.
9) Mengeluarkan persetujuan pengangkatan pegawai (SK).

e. Direktur Operasional

1) Melakukan supervise terhadap area operasional.
2) Melakukan supervise staff teller, akuntansi atau deposit, pembiayaan, dan umum.
3) Memastikan laporan keuangan disiapkan dengan akurat.

4) Melakukan cash pada akhir hari.

5) Melakukan pemeriksaan terhadap kelayakan pencairan pembiayaan.

f. *Internal Control*

1) Pemeriksaan Harian

2) Pemeriksaan Bulanan

3) Pemeriksaan Tahunan

g. Supervisor Marketing

1) Memeriksa hasil evaluasi analisa pembiayaan yang dibuat AO.

2) Memeriksa kelengkapan data-data calon nasabah.

3) Melaksanakan pemeriksaan proses analisa pembiayaan.

4) Melaksanakan peninjauan usaha calon debitur.

5) Melaksanakan monitoring system pembiayaan yang telah dicairkan.

6) Melakukan hasil pemeriksaan hasil kredit review untuk klarifikasi.

h. Supervisor Operasional

1) Memeriksa rekonsiliasi bank.

2) Membuat laporan pajak dan pembayaran pajak.

3) Memeriksa laporan bulanan ke BI setiap bulan

4) Membuat laporan triwulan ke BI.

5) Membuat laporan-laporan Komisaris dan Dewan Direksi syariah ke BI.

6) Membuat perhitungan deviden pemegang saham.

7) Membuat laporan pertanggung jawaban Direktur.

8) Membuat rencana kerja tahunan.

9) Memeriksa segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional dan non operasional.

i. Teller

1) Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
2) Memberikan pelayanan transaksi tunai.
3) Memeriksa cek/bilyet giro yang jatuh tempo untuk dilakukan proses kliring.
4) Bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian.

j. Costumer service

1) Melaksanakan pengadministrasian surat-surat masuk/keluar dan pengadministrasian dokumen-dokumen nasabah menyangkut Tabungan/Deposito.
2) Memberikan pelayanan informasi produk pendanaan atau transaksi perbankan lainnya.
3) Membantu nasabah dalam melakukan pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.
4) Menyiapkan buku tabungan dan mengeluarkan bilyet deposito, kemudian mencatat semua transaksi tabungan ke dalam buku tabungan.
5) Memberikan informasi saldo kepada nasabah.

k. Pembiayaan

1) Melaksanakan pembukuan semua transaksi pembiayaan/piutang.
2) Mencatat transaksi pembayaran kartu pembiayaan/piutang.
3) Memuat daftar pembiayaan/piutang jatuh tempo.
4) Mencetak ke kartu kunjungan debitur hasil dari penagihan.
5) Membuat laoran bulanan pinjaman kepada Dewan Komisaris dan laporan sandi pinjaman ke Bank Indonesia (BI)
6) Menyesuaikan laporan bulanan/mutasi pembiayaan dengan debitur.

7) Membuat klasifikasi pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan, macet untuk disampaikan ke Direksi, Komisaris, Marketing, dan Supervisor.

l. *Legal / Safe Keeping*

1) Mengikuti perkembangan proses permohonan pembiayaan nasabah khususnya dalam hal kelengkapan dokumen permohonan.
2) Melakukan survey ke lapangan untuk melakukan pengecekkan agunan pembiayaan nasabah.
3) Menilai secara hukum agunan pembiayaan yang diajukan nasabah.
4) Melakukan proses penandatangani akad pembiayaan bersama nasabah.
5) Bertanggung jawab atas penyimpanan dan pengeluaran dokumen perjanjian serta jaminan nasabah.
6) Mengatur dan buat surat pemblokiran kepada desa/lurah dan camat untuk jaminan surat tanah.

m. *Accounting Officier*

1) Membantu kepada grup marketing dan pimpinan dalam pememenuhan budger, khususnya untuk asset grown.
2) Mencapai goal/target dalam hal peningkatan income/profit dan asset bank, dengan pelaksanaan sehari-hari berupa mempertahankan exiting debitur/deposan, mencari nasabah baru, dan memasarkan produk bank Al Washliyah (PT. BPR Syariah).
3) Mencari nasabah (deposan dan debitur) dan monitoring,memelihara dan memanage seluruh fasilitas yang diberikan atauproduk yang ditawarkan dengan tujuan mempertahankan asset bank serta mencari keuntungan (profit) bagi perusahaan.
4) Mencari volume “source of founds” dan “use of founds” sesuai target yang ditentukan.
5) Meningkatkan portofolio pembiayaan, deposito, serta memasarkan secara luas servis produk bank Al Washliyah (PT BPR Syariah) dan

controling atas aktivitas marketing secara umum.

n. Administrasi Pembiayaan

1) Memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan atau diberikan, seperti dokumen agunan dan data lainnya.
2) Menyiapkan surat-surat perjanjian dan surat pengikatan agunan yang terkait dengan pengajuan pembiayaan nasabah.
3) Mengawasi dan bertanggung jawab atas pengarsipan semua dokumen pembiayaan nasabah, khususnya berkas jaminan pembiayaan nasabah.
4) Menghitung, mancatat, dan melakukan pembayaran asuransi serta jasa pengikatan atau pemblokiran jaminan nasabah kepada pihak lain.
5) Menghubungi Notaris untuk pengikatan secara notariel dan keaslian dokumen.
6) Menghubungi perusahaan asuransi jiwa, kebakaran, dan kendaraan.
7) Buat surat pemblokiran Kepala Desa/Lurah dan camat untuk jaminan.

o. *Appraisal*

Mengikat bahwa kelangsungan usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah tergantung dari kemampuan bank melakukan penanaman dana dengan mempertimbangkan resiko dan prinsip kehati-hatian yang tercermin pada pemenuhan kualitas aktiva dan penyisihan penghapusan aktiva yang memadai baik terhadap aktiva produktif dan aktiva nonproduktif, serta salah satu aspeknya adalah agunan sebagai pengikat dan pinjaman untuk penempatan/penyaluran dana kepada nasabah bank, maka dibuatlah kebijakan mengenai kebijakan penilaian jaminan dengan permohonan.

B. Pembahasan

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti pada bulan Oktober 2022. Dimana peneliti melakukan wawancara langsung dengan narasumber yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI sebagai Direktur Operasional di PT. BPRS Al-Washliyah Medan. Wawancara ini dilakukan di PT.BPRS Al-Washliyah Jl. Gunung Krakatau No.28 Glugur Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20238, Indonesia. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara secara lisan yang direkam melalui rekaman suara atau dokumentasi. Adapun hasil wawancara yang dilakukan kepada informan yaitu sebagai berikut:

1. **Layanan apa saja yang ada di BPRS Al-Washliyah?**

   Jawaban:

   Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT. BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa layanan yang ada di BPRS Al-Washliyah berupa simpan pinjam seperti bank memiliki layanan intermediasi dana, menyimpan dana nya, untuk menyalurkan dana nya bagi yang membutuhkan dana, selain itu ada pembiayaan dan penempatan dana prinsip syariah.

2. **Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPRS Al-Washliyah dalam meningkatkan kepuasan nasabah?**

   Jawaban:

   Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT. BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa PT. BPRS Al-Washliyah memiliki standar dalam melayani sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Tapi jika kebutuhan nasabah seperti ingin membuka tabungan yang ada ATM nya, tidak dapat dillakukan karena di BPRS sudah ada ketentuannya dalam peraturan Undang-undang nya bahwa melayani secara cash dan tidak bisa mengeluarkan giro atau cek.

3. **kendala apa yang dialami PT. BPRS Al Washliyah dalam melakukan inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan dan**

meningkatkan kepuasan nasabah?

Jawaban:

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT. BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa dalam perkembangannya BPRS Al-Washliyah menghadapi berbagai kendala, kendala tersebut diantaranya: pertama, sumber daya manusia, maraknya bank syariah di Indonesia tidak diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang memadai. Terutama sumber daya manusia yang memiliki latar belakang disiplin ilmu keilmuan bidang perbankan syariah. Sebagian besar sumber daya manusia di perbankan syariah terutama bank konvensional yang membuka islamic Windows berlatar belakang disiplin ilmu ekonomi konvensional.

Keadaan ini mengakibatkan akselerasi hukum islam dalam praktik perbankan kurang cepat dapat diakomodasikan dalam sistem perbankan, sehingga kemampuan pengembangan bank syariah menjadi lambat. Kedua, belum sepenuhnya peraturan pemerintah di bidang perbankan syariah yang memadai. Walaupun pasca krisis berlangsung pembahasan Undang-undang (UU) bank dan lembaga keuangan ternyata meningkat dari BI dan pemererintah. Namun upaya untuk merealisasi undang-undang yang lebih komprehensif belum begitu memadai. Maka setidaknya undang-undang mampu menginterprestasikan perkembangan bank syariah di masa depan di mana perkembangan bank syariah membutuhkan proses perbankan secara bertahap.

Ketiga, kurangnya akademis perbankan syariah. Hal ini mengakibatkan lingkungan akademis lebih memperkenalkan kajian-kajian perbankan yang berbasis pada instrument konvensional. Kondisi ini lebih disebabkan lingkungan pendidikan kita lebih familiar dengan literatur-literatur ekonomi konvensional dibanding literatur ekonomi syariah. Sehingga kajian-kajian ilmiah mengenai keberadaan bank syariah dan instrumen-instrumen keuangan syariah kurang mendapat perhatian. Hal ini mengakibatkan keberadaan bank syariah kurang mendapat legitimasi secara ilmiah di masyarakat.

4. **Apa yang menjadi tantangan bagi BPRS Al-Washliyah dalam mempertahankan, meningkatkan pelayanan nasabah?**

   Jawaban:

   Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT. BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa tantangan yang dihadapi oleh BPRS adalah keterbatasan IT (*Information and technology*). Karena zaman sekarang ini lebih menggunakan sistem digitalisasi. Kemampuan BPRS saat ini belum bisa untuk menandingi bank umum khususnya, karena segala sesuatu nya itu menggunakan sistem digitalisasi. Untuk bisa mengimbangi bank-bank umum lainnya, BPRS membutuhkan dana yang cukup besar. Sedangkan modal di BPRS saat ini masih terbatas.

5. **Adakah permasalahan yang dihadapi BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan pelayanan nasabah?**

   Jawaban:

   Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT. BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa adanya permasalahan yang dihadapi BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan pelayanan nasabah mulai dari internal dan eksternal. Dari permasalahan internal yaitu adanya campur tangan pemegang saham, lebih mengutamakan nasabah yang memiliki hubungan dekat dengan pemegang saham meskipun nasabah tersebut tidak memenuhi persyaratan untuk meminjam di BPRS. Dari permasalahan eksternal yaitu persaingan yang semakin meningkat, saat ini segmen mikro yang selama ini merupakan target pasar BPRS juga dilayani jasa lembaga keuangan lain selain bank, seperti lembaga keuangan mikro (LKM), Koperasi Simpan Pinjam, dan lainnya.

6. **Strategi seperti apa yang dilakukan oleh PT. BPRS Al-Washliyah dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah?**

   Jawaban:

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT. BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa ada beberapa strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu:

a. Memberikan nasabah produk berkualitas
b. Melayani nasabah dengan ramah
c. Membangun komunikasi yang efektif

7. Bagaimana cara PT. BPRS Al-Washliyah dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah?

Jawaban:

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT. BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa:

a. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan

   Menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu

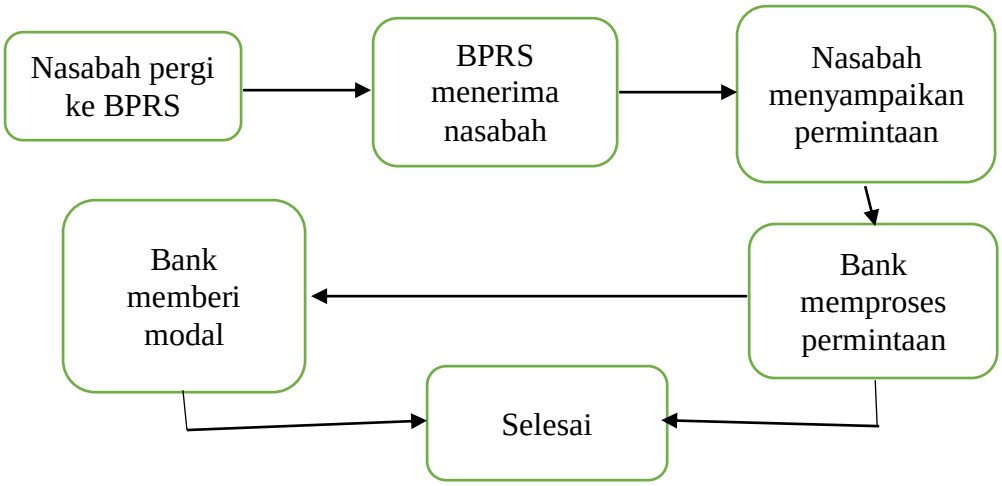
b. Dimensi kepuasan pelanggan

   Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai prodik/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti fasilitas layanan dan keramahan staf layanan pelanggan.

c. Konfirmasi pelanggan

   Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesuaian/ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah dimensi penting.

Flowchart Akad Mudharabah Nasabah



Gambar V.1 Flowchart Akad Mudharabah Nasabah

Dari deskripsi diatas, maka peneliti akan membahas inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempeertahankan, meningkatkan kepuasan nassabah di PT. BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

1. **Pelayanan yang dilakukan PT. BPRS Al-Washliyah dalam meningkatkan kepuasan nasabah**

   Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, pelayanan memiliki ketertarikan langsung dengan kepuasan nasabah.

   Dari hasil penelitian ini, PT. BPRS Al-Washliyah memiliki standar dalam melayani sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Tapi jika kebutuhan nasabah seperti ingin membuka tabungan yang ada ATM nya, tidak dapat dillakukan karena di BPRS sudah ada ketentuannya dalam peraturan Undang-undang nya bahwa melayani secara cash dan tidak bisa mengeluarkan giro atau cek.

   Ada beberapa strategi dan prinsip-prinsip dalam pelayanan yang diberikan, yaitu:

   a. Dari sisi operasional karyawan harus melayani dengan cepat, siap membantu, gesit dan tangkas melayani kebutuhan/keluhan nasabah, percaya, tepat waktu dan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah.

b. Bekerja dengan semangat dan memiliki antusias yang tinggi, harus memiliki pandangan yang positif dan propokatif untuk melayani nasabah tanpa diminta.
c. Karyawan harus ramah melayani dengan senyum, sopan, sabar/empati dan tidak memilih-milih nasabah
d. Dari sisi *performance* karyawan harus mengedepankan nilai-nilai kejujuran, disiplinan, dan tata kelola organisasi yang baik.
e. Karyawan harus cepat dan tanggap, penuh tanggung jawab dalam bersikap, saling transparasi dan terbuka terhadap nasabah.

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar *(flexibility to meet customer demands and market changes, responsed to customer market).*

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. *Core service,* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
2. *Facilitating service,* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
3. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak "pesaingnya". Misalkan fasilitas *mobile banking* dan *internet banking*.

Kepuasan nasabah telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi perbankan. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menjadi umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan strategi dalam peningkatan kepuasan nasabah.

Beberapa metode untuk memantau kepuasan nasabah tersebut adalah :

1. Sistem Keluhan dan Saran.

   Bank harus menyediakan kotak saran di tempat yang mudah di jangkau oleh nasabah. Lebih baik lagi, bagi nasabah yang ingin memberikan saran telah disediakan formulir, sehingga nasabah tinggal mengisi. Beberapa bank yang berwawasan nasabah, menyediakan telpon bebas pulsa yang memudahkan nasabah untuk melakukan kontak dengan bank. Arus informasi seperti ini membuat bank dapat bertindak cepat guna menyelesaikan masalah yang terjadi.

2. Survai Kepuasan Nasabah.

   Tingkat keluhan nasabah belum mencerminkan ukuran kepuasan pelanggan (nasabah). Bank yang responsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survai berkala atau mengirim daftar pertanyaan atau juga, menelpon para nasabah baru untuk mendengar reaksi mereka terhadap kinerja bank dan kinerja pesaing bank. Di sini bank dapat sekaligus menanyakan kemungkinan nasabah melakukan transaksi ulang. Hal ini akan dilakukan nasabah apabila mereka mendapatkan kepuasan yang tinggi.

3. Pembelanja Hantu (*Ghost Shopper*).

   Bank dapat mengirimkan petugas untuk berpura-pura menjadi nasabah bank pesaing dan kemudian membandingkan layanan bank pesaing dengan layanan bank sendiri.

4. nasabah yang sudah tidak membeli lagi (*Lost Customer Analysis*)

   Apabila bank kehilangan pelanggan maka bank harus berupaya untuk mengetahui mengapa mereka tidak loyal lagi kepada bank. Apakah tarif jasa terlalu mahal, produk kurang dapat diandalkan atau pelayanannya kurang memuaskan. Selain melakukan wawancara, bank perlu pula memantau tingkat kehilangan pelanggan (*Customer Loss Rate*), yang apabila meningkat maka berarti bank gagal dalam memuaskan nasabahnya.(Zuhri & Haryanto, 2016)

2. kendala yang dialami PT. BPRS Al Washliyah dalam melakukan inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah

Hasil dari penelitian ini dalam perkembangannya BPRS Al-Washliyah menghadapi berbagai kendala, kendala tersebut diantaranya: pertama, sumber daya manusia, maraknya bank syariah di Indonesia tidak diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang memadai. Terutama sumber daya manusia yang memiliki latar belakang disiplin ilmu keilmuan bidang perbankan syariah. Sebagian besar sumber daya manusia di perbankan syariah terutama bank konvensional yang membuka islamic Windows berlatar belakang disiplin ilmu ekonomi konvensional.

Keadaan ini mengakibatkan akselerasi hukum islam dalam praktik perbankan kurang cepat dapat diakomodasikan dalam sistem perbankan, sehingga kemampuan pengembangan bank syariah menjadi lambat. Kedua, belum sepenuhnya peraturan pemerintah di bidang perbankan syariah yang memadai. Walaupun pasca krisis berlangsung pembahasan Undang-undang (UU) bank dan lembaga keuangan ternyata meningkat dari BI dan pemererintah. Namun upaya untuk merealisasi undang-undang yang lebih komprehensif belum begitu memadai. Maka setidaknya undang-undang mampu menginterprestasikan perkembangan bank syariah di masa depan di mana perkembangan bank syariah membutuhkan proses perbankan secara bertahap.

Ketiga, kurangnya akademis perbankan syariah. Hal ini mengakibatkan lingkungan akademis lebih memperkenalkan kajian-kajian perbankan yang berbasis pada instrument konvensional. Kondisi ini lebih disebabkan lingkungan pendidikan kita lebih familiar dengan literatur-literatur ekonomi konvensional dibanding literatur ekonomi syariah. Sehingga kajian-kajian ilmiah mengenai keberadaan bank syariah dan instrumen-instrumen keuangan syariah kurang mendapat perhatian. Hal ini mengakibatkan keberadaan bank syariah kurang mendapat legitimasi secara ilmiah di masyarakat.

Tantangan yang dihadapi oleh BPRS adalah keterbatasan IT (*Information and technology*). Karena zaman sekarang ini lebih menggunakan sistem digitalisasi. Kemampuan BPRS saat ini belum bisa untuk menandingi bank umum khususnya, karena segala sesuatu nya itu menggunakan sistem digitalisasi. Untuk bisa mengimbangi bank-bank umum lainnya, BPRS membutuhkan dana yang cukup besar. Sedangkan modal di BPRS saat ini masih terbatas.

Adanya permasalahan yang dihadapi BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan pelayanan nasabah mulai dari internal dan eksternal. Dari permasalahan internal yaitu adanya campur tangan pemegang saham, lebih mengutamakan nasabah yang memiliki hubungan dekat dengan pemegang saham meskipun nasabah tersebut tidak memenuhi persyaratan untuk meminjam di BPRS. Dari permasalahan eksternal yaitu persaingan yang semakin meningkat, saat ini segmen mikro yang selama ini merupakan target pasar BPRS juga dilayani jasa lembaga keuangan lain selain bank, seperti lembaga keuangan mikro (LKM), Koperasi Simpan Pinjam, dan lainnya.(Fauziyah & Wage, 2016)

Fakta di lapangan menyebutkan, setiap tahunnya industri perbankan syariah masih kekurangan sumber daya manusia yang mempuni dan sesuai kriteria. Disini terjadi ketimpangan antara permintaan pasar dengan sumber daya manusia yang tersedia. Untuk memenuhi sumber daya manusia itu akhirnya dilakukan secara instan dengan cara memberikan pelatihan singkat kepada sumber daya manusia konvensional dan kemudian disalurkan ke industri perbankan syariah. Untuk mencetak sumber daya manusia yang berkualitas tentu diperlukan dukungan dari dunia pendidikan untuk membuka lebih banyak lagi program atau jurusan ekonomi dan perbankan syariah sehingga ketimpangan sumber daya manusia ini dapat teratasi. Dalam rangka peningkatan kompetensi dan mendorong kualitas sumber daya manusia, BPRS Harta Insan Karimah membuka kesempatan berkarir sebesar-besarnya bagi *fresh graduate* maupun yang sudah berpengalaman untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Werther dan Davis, menyatakan bahwa sumber daya manusia

adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menetukan kualitas dan kapabilitas hidupnya (Sutrisno, 2017).

Kualitas pelayanan dari sumber daya manusia yang berkompeten di lembaga keuangan syariah memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan kepada nasabah yang akan menjaga loyalitas nasabah. Sumber daya manusia yang profesional memiliki peranan penting dalam menciptakan pelayanan yang bermutu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Analisi Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PT. BPRS Al-Washliyah memiliki standar dalam melayani sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah, karyawan harus melayani nasabah dengan cepat, siap membantu, gesit dan tangkas melayani kebutuhan/keluhan nasabah, dan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah. Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar *(flexibility to meet customer demands and market changes, responsed to customer market).*

2. Hasil dari penelitian ini dalam perkembangannya BPRS Al-Washliyah menghadapi berbagai kendala, kendala tersebut diantaranya: pertama, sumber daya manusia, maraknya bank syariah di Indonesia tidak diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang memadai. Terutama sumber daya manusia yang memiliki latar belakang disiplin ilmu keilmuan bidang perbankan syariah. Sebagian besar sumber daya manusia di perbankan syariah terutama bank konvensional yang membuka islamic Windows berlatar belakang disiplin ilmu ekonomi konvensional.

Keadaan ini mengakibatkan akselerasi hukum islam dalam praktik perbankan kurang cepat dapat diakomodasikan dalam sistem perbankan, sehingga kemampuan pengembangan bank syariah menjadi lambat. Kedua, belum sepenuhnya peraturan pemerintah di bidang perbankan

syariah yang memadai. Walaupun pasca krisis berlangsung pembahasan Undang-undang (UU) bank dan lembaga keuangan ternyata meningkat dari BI dan pemererintah. Namun upaya untuk merealisasi undang-undang yang lebih komprehensif belum begitu memadai. Maka setidaknya undang-undang mampu menginterprestasikan perkembangan bank syariah di masa depan di mana perkembangan bank syariah membutuhkan proses perbankan secara bertahap.

B. Saran

1. Kepada pihak BPRS untuk selalu meningkatkan profesionalitas manajemen perbankan yang islami senantiasa meningkatkan skill IPTEK dan IMTEQ sehingga BPR yang berlandaskan syariat islam benar-benar eksis dan senantiasa menjunjung tinggi etika islam.
2. Lebih gencar dalam mensosialisasikan produk-produk BPRS kepada masyarakat juga memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang produk-produk tersebut, karena masih banyak masyarakat yang awam dengan istilah-istilah dalam BPRS tersebut.
3. Terpaku pola pikir yang mengedepankan masalah halal-haram bunga riba tetapi berusaha menonjolkan hal-hal yang universal dan popular dimasyarakat. Karena sebagian masyarakat Indonesia bukanlah syariah loyalis tetapi masyarakat nasional yang memperhitungkan keuntungan dan kerugian menggunakan jasa produk BPRS. Bagi masyarakat rasional, yang terpenting adalah imbal hasil yang menarik keuntungan-keuntungan lainnya: seperti layanan yang memuaskan, teknologi yang canggih, keamanan, jaringan yang luas dalam kemudahan akses.
4. Menjaga kepercayaan dan keterbukaan antara bank dan nasabah, serta selalu terbuka untuk menerima input dari nasabah dan jalin kerjasama dengan instuisi-instuisi islam seperti kampus dan lembaga islam lainnya.
5. Melakukan inovasi dalam mengembangkan produk dan senantiasa meningkatkan kualitas produk dan terus meningkatkan kualitas pelayanan

yang berorientasi pada nasabah dengan selalu mengedepankan kepada pelanggan atau nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Ambon, I. (n.d.). *Tahkim*. *i*, 101–114.

Anjani, R. D. & A. M. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service (Studi Kasus Pt . Bank. *Al-Qasd*, *2*(1), 81–91.

Atmaja, J. (2018). Jhscdhvc. *DhecJurnal Ecodemica*, *2*(1), 49–63. https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713

Awaluddin. (2011). *Manajemen Bank Syariah*. 187.

Bara, A. L. 2019. "Penyelesaian Non Performing Finance Di Lembaga Keuangan Syariah." 1:3.

Budiningsih, S., & Primadhita, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, *16*(2), 121. https://doi.org/10.33370/jmk.v16i2.339

Chandra, A. R. (2020). Kontribusi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Bandar Lampung Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Di Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 20. http://repository.radenintan.ac.id/9930/1/SKRIPSI 2.pdf

Dama, J., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Inovasi Terhadap Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *6*(1), 41–50.

Endang Sulistya Rini, Y. A. (2015). Analisis Penciptaan Loyalitas Melalui Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran Rasional, Emosional, dan Spiritual Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Syariah Cabang Utama Medan. *Studi Manajemen Dan Bisnis*, *2*.

Fauziyah, F., & Wage. (2016). Upaya BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara Dalam Meluruskan Persepsi Masyarakat Tentang Bank Syariah. *Pemikiran Islam*, *XVI*(3), 40–53.

Ferlangga Al Yozika, N. K. (2017). *Pengembangan Inovasi Produk Keuangan Dan Perbankan Syariah Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. *01*(02), 100–107.

Harahap, S. N. (2021). *Analisis Strategi Keunggulan Bersaing Produk Salon Syariah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pelanggan (Studi Pada Maya Muslimah Beauty Salon dan Spa)*. http://222.124.3.202/handle/123456789/15800

Iii, B. A. B., Pendekatan, A., Penelitian, J., & Penelitian, P. (2017). *METODE PENELITIAN*. *06*(02), 42–54.

Iva Nurdiana Nurfarida, R. I. M. (2014). Peranan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, *1*(2), 63–73. http://journal.trunojoyo.ac.id/jsmb/article/view/1534

Keuangan, otoritas jasa. (2017). *No Title*. https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Kebijakan-Pengembangan-dan-Roadmap-.aspx

Khairunnisa, V., & Jannah, N. (2022). *Velly Khairunnisa*. *04*(01), 41–52.

Lestari, M. D. (2020). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk. *Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan IB Insani Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas*, *1*(2), 274–282.

Muchlisoh, L. (2011). *Strategi Pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Salaam Cinere-Depok Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*.

Mujiatun, S., Badawi, A., Siregar, W. A., & Rahmayati. (2022). Internal Control In Cash Control During The New Normal At BPRS. *Proceeding International Seminar On Islamic Studies, 3, 426-434.*

Pradesyah, R. (n.d.) *Analisis Peerkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah.*

Sari Rumandhani. (2019). Pengaruh Inovasi, Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.

Sumual, A. K. (2013). Pengaruh Knowledge Management Dan Corporate Culture Terhadap Inovasi (Study Pada Bank Sulut Cabang Utama Manado). *Jurnal EMBA*, *1*(3), 617–625.

Yuliawan, E., & Ginting, M. (2016). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Mandiri Cabang Medan Balai Kota. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil : JWEM*, *6*(1), 1–12. https://mikroskil.ac.id/ejurnal/index.php/jwem/article/view/253/175

Zuhri, A., & Haryanto, R. (2016). Dimensi Carter dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, *3*(1), 114. https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v3i1.1056

LAMPIRAN

Lampiran 1

DAFTAR WAWANCARA

Berikut pernyataan wawancara yang berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yang berjudul "Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah"

1. Layanan apa saja yang ada di BPRS Al-Washliyah?
2. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPRS Al-Washliyah dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
3. Kendala apa yang dialami PT. BPRS Al-Washliyah dalam melakukan inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah?
4. Apa yang menjadi tantangan bagi BPRS Al-Washliyah dalam mempertahankan, meiningkatkan pelayanan nasabah?
5. Adakah permasalahan yang dihadapi BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan pelayanan nasabah?
6. Strategi seperti apa yang dilakukan oleh PT. BPRS Al-Washliyah dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah?
7. Bagaimana cara PT. BPRS Al-Washliyah dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah?

Lampiran 2

DOKUMENTASI

bank al-washliyah

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474,6631003
http://fai.umsu.ac.i fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بسم الله الرحمن الرحيم

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada :
Yth : Dekan FAI UMSU

21 Syakban 1443 H
24 Maret 2022 M

Di -
Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Riki Andriansyah Putra
Npm : 1801270081
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3.52

Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Teknologi Dan Layanan Manual Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus PT. Bank Sumut Syariah KCP HM.YAMIN)			
2	Analisis Strategi Pemasaran Produk Dana Tabungan Umroh Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Syariah			
Pb	Analisis Inovasi Pengembangan Layanan Bank Sumut Syariah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah	30/3/2022	Sri Sus	4/4/22

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terimakasih.

Wassalam
Hormat Saya

Riki Andriansyah Putra

Keterangan :
Dibuat rangkap 3 setelah di ACC:
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474,
http://fai.umsu.ac.i fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan
66331003
umsumedan

بسم الله الرحمن الرحيم

PENGESAHAN PERGANTIAN JUDUL SKRIPSI

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : **Riki Andriansyah Putra**
Npm : **1801270081**
Fakultas : **Fakultas Agama Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Kredit Kumalatif : **3,52**

Disetujui untuk mengganti judul skripsi :

Argumentasi pergantian Judul : Pihak Bank tidak menerima riset

Judul Skripsi Awal : "Analisis Inovasi Pengembangan Layanan Bank Sumut Syariah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah"

Telah diganti menjadi : "Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al Wasliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah "

Medan, 25 Oktober 2022
Hormat Saya

(Riki Andriansyah Putra)

Diketahui/ Disetujui
Dekan

Dr. Sri Sudiarti, MA

Ketua Program Studi
Perbankan Syari'ah

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Muktar Basri No. 3 Medan 20238 Telp (061) 6624567 - 6631003
http://fai.umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
rogram Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : **Dr.Rahmayati, SE.I, M.E.I**
Dosen Pembimbing : **Dr. Sri Sudiarti, MA**

Nama Mahasiswa : **Riki Andriansyah Putra**
Npm : **1801270081**
Semester : **X**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
03-3-2023	Bimbingan BAB IV.		
06-3-2023	Revisi BAB IV		
10-3-2023	Bimbingan BAB V		
15-3-2023	Acc		

Medan, 2023

Diketahui/Disetujui Dekan	Diketahui/ Disetujui Ketua Program Studi	Pembimbing Skripsi
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A	Dr.Rahmayati SE.I,M.E.I	Dr. Sri Sudiarti, MA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA	:	**Riki Andriansyah Putra**
NPM	:	**1801270081**
PROGRAM STUDI	:	**Perbankan Syariah**
JUDUL SKRIPSI	:	**Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah**

Medan 08 Februari 2023

Pembimbing

Dr. Sri Sudiarti, MA

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI

Dr.Rahmayati, SE.I, M.E.I

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA	:	**Riki Andriansyah Putra**
NPM	:	**1801270081**
PROGRAM STUDI	:	**Perbankan Syariah**
JUDUL SKRIPSI	:	**Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan 8 Februari 2023

Pembimbing

Dr. Sri Sudiarti, MA

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI

Dr.Rahmayati SE.I,M.E.I

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
al-washliyah

Nomor : 38/D/BPRS-AW/XI/2022 Medan, 14 November 2022

Kepada Yth :
Dr Munawir Pasaribu,MA
Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di_
Tempat

Perihal : Izin Riset

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat,

Menunjuk surat No : 1051/II.3/UMSU-01/F/2022 tertanggal 25 Oktober 2022 perihal diatas, pada prinsipnya kami menyetujui mahasiswa saudara :

Nama	: Riki Andriansyah Putra
NPM	: 1801270081
Semester	: VIII
Fakultas	: Agama Islam
Program Strudi	: Perbankan Syariah

Untuk melakukan riset di perusahaan kami sepanjang tidak menyangkut kerahasiaan Bank dan mematuhi ketentuan yang berlaku, terhitung tanggal 14 November 2022 s/d selesai guna menyusun skripsi yang berjudul : **"Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah."**

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

PT.BPR SYARI'AH
AL-WASHLIYAH

SYAHNUN ASPUTRA
Kepala Group Marketing

RIKI ANDRIANSYAH PUTRA

Kantor Pusat : Jl. G. Krakatau No. 28 Medan Telp. (061) 6639078 Fax. (061) 6639075
Kantor Kas : 1. Jl. Sisingamangaraja No.10 Komp. UNIVA Medan Telp. (061) 7881917
2. Jl. Pasar V Tembung Kec. Percut Sei Tuan, Deli serdang Telp. 0828 6113 9075
Email : bprsalwashliyah@yahoo.com

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap	: RIKI ANDRIANSYAH PUTRA
Tempat, Tanggal Lahir	: Rantauprapat, 05 Oktober 1999
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat	: Rantauprapat, jl. Menara
No.Tlp/HP	: 082197715477
Email	: rikiandriansyah55855@gmail.com

PENDIDIKAN

Tahun 2006-2012	: SD N 114375 Rantauprapat
Tahun 2012-2015	: SMP Swasta Kemala Bhayangkari 3 Rantauprapat
Tahun 2015-2018	: SMA N 2 Rantau Utara
Tahun 2018-2023	: Unversitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 15 April 2023
Hormat Saya

RIKI ANDRIANSYAH PUTRA
1801270081

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
http://fai@umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بسم الله الرحمن الرحيم

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syari'ah** yang diselenggarakan pada Hari **Kamis, 25 Agustus 2022** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	**: Riki Andriansyah Putra**
Npm	**: 1801270081**
Semester	**: VIII (Delapan)**
Fakultas	**: Agama Islam**
Program Studi	**: Perbankan Syariah**
Judul Proposal	**: "Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al Wasliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah "**

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 25 Agustus 2022

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Dr. Sri Sudiarti, MA)

Pembahas

(Dr. Sugianto, MA)

Diketahui/ Disetujui
An. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Zailani, MA

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-

UMSU
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474,
http://fai.umsu.ac.i fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH

Pada hari **Kamis, 25 Agustus 2022** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Perbankan Syari'ah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	**: Riki Andriansyah Putra**
Npm	**: 1801270081**
Semester	**: VIII (Delapan)**
Fakultas	**: Agama Islam**
Program Studi	**: Perbankan Syariah**
Judul Proposal	**: "Analisis Inovasi Pengembangan Layanan Bank Sumut Syariah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah"**

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	- LBM => data awal yg menjadi prioritas => fenomena [illegible] masalah harus jelaskan Rumusan masalah => tambahkan rumusan terkait [illegible] inovasi di lapangan
Bab II	- Penelitian terdahulu => jelaskan sumbernya apakah skripsi atau artikel jurnal.
Bab III	- Sumber data => jelaskan sumbernya dengan jelas. - TTD => alasan [illegible] - TAD => uraikan dahulu jenis teknik analisisnya.
Lainnya	
Kesimpulan	**Lulus** [✓] **Tidak Lulus** [ ]

Medan, 25 Agustus 2022

Tim Seminar

Ketua

(Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Dr. Sri Sudiarti, MA)

Pembahas

(Dr. Sugianto, MA)

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
http://fai@umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بسم الله الرحمن الرحيم

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI
Dosen Pembimbing : Dr. Sri Sudiarti, MA

Nama Mahasiswa : **Riki Andriansyah Putra**
Npm : **1801270081**
Semester : **VIII**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **"Analisis Inovasi Pengembangan Layanan Bank Sumut Syariah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah"**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
31-03-'22	Konsultasi Tgj Permasalahan yg akan diteliti. (BAB I).		
15-07-22	Revisi BAB I. Bimbingan BAB II (Teori)		
04-08-22	Revisi BAB II. Bimbingan BAB III		
11-08-'22	Acc		

Medan, 12 Agustus 2022

Diketahui/Disetujui Dekan	Diketahui/ Disetujui Ketua Program Studi	Pembimbing Proposal
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA	Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI	Dr. Sri Sudiarti, MA