

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH PADA BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) HIKMAH
WAKILAH BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

**HAFNIZAR
NIM. 150603118**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M / 1441 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hafnizar
NIM : 150603118
Program studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 16 Januari 2019

Yang menyatakan,



Hafnizar

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:

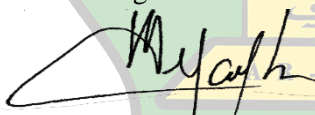
**Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah
Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah
Wakilah Banda Aceh**

Disusun Oleh:

Hafnizar
NIM: 150603118

Diseujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I



Dr. Muhammad Yasir Yusuf, MA
NIP: 19750405 200112 1 003

Pembimbing II



Cut Elfida, MA
NIDN: 2012128901

Mengartahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP: 19771105 200604 2 003

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG

SKRIPSI

HAFNIZAR
NIM. 150603118

Dengan judul

Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Banda Aceh

Telah disidangkan oleh program studi strata satu (SI) fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Ar-Raniry dan dinyatakan lulus serta diterima sebagai salah satu beba studi untuk menyelesaikan program studi strata I dalam bidang perbankan syariah

Pada hari/ tanggal: Kamis, 16 Januari 2020
21 Jumadil Awal 1441 h

Banda Aceh
Tim Penilai Sidang Skripsi


Ketua


Dr. Ncvi Hasnita, M.Ag.
NIP. 197711052006042003

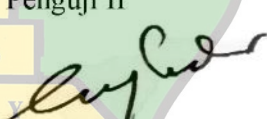
Sekretaris


Cut Elfida, MA
NIDN. 2012128901

Penguji I


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA
NIP. 198310282015031001

Penguji II


Evy Iskandar, SE, M.Si., AK
NIDN. 2024026901

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP. 19640141902031003


**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Hafnizar
NIM : 150603118
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : afnizar919@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul:

Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Banda Aceh

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 04 Januari 2020

Penulis

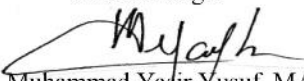
Mengetahui,

Pembimbing II



Hafnizar
NIM: 150603118

Pembimbing I



Dr. Muhammad Yasir Yusuf, MA
NIP: 19750405 200112 1 003



Cut Elfida, MA
NIDN: 2012128901

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ketika kamu jatuh 99 kali maka kamu harus bangkit ke 100 kali

Kita diharuskan untuk jangan menyerah walaupun sudah banyak kegagalan yang kita terima karena sesungguhnya Allah SWT tidak akan menguji hambanya diluar batas kemampuan hambanya.

Allah berfirman dalam surat Al-Insyirah ayat 5:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: sesungguhnya berserta kesulitan ada kemudahan.

Skripsi ini aku persembahkan untuk kedua pahlawanku, Ayah dan Ibu serta saudara kandungku Mahlidar, Nurfitriani dan Rosmaida.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Banda Aceh”**. Shalawat beserta salam tidak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini, dan juga keluarga dan sahabat beliau sekalian. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati, S.E.,M.Si selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, serta Mukhlis, SH.I.,SE.,M.H selaku Operator Program Studi Perbankan Syariah UIN AR-Raniry.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua laboratorium

sekaligus penasehat akademik dan Akmal Riza, SE.,M.Si selaku Sekretaris Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar- Raniry Banda Aceh.

4. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, MA dan Cut Elfida, S.H.I., MA selaku dosen pembimbing I dan II yang telah bersedia menjadi orang tua kedua dalam membimbing saya dengan sangat sabar, meluangkan waktu serta memberi arahan dan motivasi dari awal penulisan hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Khususnya Dosen-dosen Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada saya dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan. Dan karyawan PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh yang telah membantu saya dalam penelitian skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Muhammad Nasir Yusuf dan Ibunda Suharti yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, doa yang tiada hentinya agar penulis memperoleh yang terbaik, didikan, dukungan serta semua jasa yang tidak ternilai harganya yang telah diberikan selama ini. Terima kasih juga kepada kakak-kakaku Mahlidar Amd dan Nur Fitriyani Amd dan adikku Rosmaida yang tiada henti selalu mendorongku untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan selalu mendoakan yang terbaik untukku.

Terima kasih juga kepada Mahdi SE dan Cut Novi Dewi Andayani SH selaku orang tua kedua di Aceh yang selalu mendoakan yang terbaik untukku.

7. Terima kasih saya ucapkan kepada Bang Efriel, Bang Bunaya dan Bang Deni staf PT. BPRS Hikmah Wakilah yang membantu saya dalam melakukan penelitian.
8. Terima kasih saya ucapkan kepada para sahabat Ulyana Arif, Mahdati, Zawir Rahmi, dan Madinatul Munawwarah yang selalu senantiasa disampingku disaat bahagia dan sedih.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dan mohon maaf kepada semua pihak baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 4 Januari 2020
Penulis,

Hafnizar

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor:158 Tahun 1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu: **A R - R A N I R Y**

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaiifa*

هول : *hauula*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِ	<i>Fathah dan alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua, yaitu:

- Ta Marbutah* (ة) hidup

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

b. Ta *Marbutah* (ة) mati

Ta *Marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta *Marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta *Marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*
al-Madīnatul Munawwarah

طَلْحَةَ : *Talhah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.

2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Hafnizar
NIM : 150603118
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Layanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Banda Aceh
Tanggal Sidang : 16 Januari 2020
Tebal Skripsi : 95 Halaman
Pembimbing I : Dr. Muhammad Yasir Yusuf, MA
Pembimbing II : Cut Elfida, MA

Lembaga keuangan diharuskan memberikan layanan terbaik untuk nasabahnya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem layanan jemput bola yang diterapkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dan untuk mengetahui layanan jemput bola terhadap peningkatan jumlah nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan wawancara terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan jemput bola yang diterapkan dilakukan dengan mendatangi nasabah di rumah atau toko dilakukan setiap hari pada jam kerja. Selain itu, untuk mengetahui layanan jemput bola berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah dilihat dari 5 (lima) indikator seperti (keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, kemampuan fisik) dan hasilnya menunjukkan bahwa layanan jemput bola berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah.

Kata kunci: Pelayanan, Jemput bola, Peningkatan jumlah nasabah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

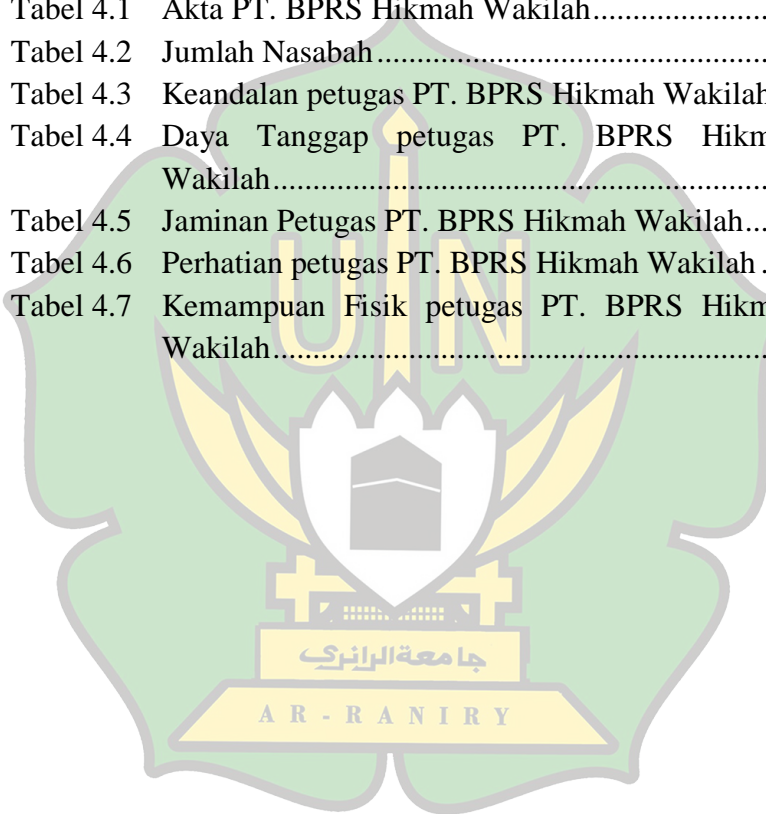
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG	v
FORM PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pelayanan.....	9
2.1.1 Definisi Pelayanan.....	9
2.1.2 Dasar-Dasar Pelayanan.....	10
2.1.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	12
2.1.4 Standar Pelayanan Prima.....	16
2.1.4.1 Manfaat Pelayanan Prima.....	22
2.1.5 Karakteristik Pelayanan.....	24
2.1.6 Etika Dalam Pelayanan	27
2.1.7 Pelayanan Dalam Islam	30
2.2 Layanan Jemput Bola (<i>Personal Selling</i>).....	37
2.2.1 Definisi Layanan Jemput Bola	37
2.2.2 Proses Layanan Jemput Bola.....	38

2.2.3 Fungsi Layanan Jemput Bola	40
2.3 Temuan Penelitian Terkait	42
2.4 Kerangka Berfikir.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Lokasi Penelitian	49
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.5 Metode Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Profil PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	57
4.1.1 Sejarah PT. BPRS Hikmah Wakilah	57
4.1.2 Visi dan Misi PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	61
4.1.3 Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	63
4.2 Kegiatan Usaha	67
4.2.1 Menghimpun Dana	67
4.2.2 Menyalurkan Dana	69
4.3 Analisis Data	70
4.3.1 Sistem Layanan Jemput Bola PT. BPRS Hikmah Wakilah	70
4.3.2 Pelayanan..... Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah	72
4.4 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	84
BAB V PENUTUP	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Jumlah Nasabah.....	3
Tabel 2.1	Temuan Penelitian Terkait.....	44
Tabel 3.1	Jumlah Informan.....	53
Tabel 4.1	Akta PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	61
Tabel 4.2	Jumlah Nasabah.....	73
Tabel 4.3	Keandalan petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah ...	76
Tabel 4.4	Daya Tanggap petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	78
Tabel 4.5	Jaminan Petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	79
Tabel 4.6	Perhatian petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah	81
Tabel 4.7	Kemampuan Fisik petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Perbedaan Pelayanan Baik Dan Tidak Baik (Buruk).....	11
Gambar 2.2	Orientasi Pelayanan Prima.....	19
Gambar 2.3	Kerangka Berfikir.....	47
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara Dengan Kepala Bagian <i>Marketing</i> PT. BPRS Hikmah wakilah Banda Aceh.....	96
Lampiran 2	Pedoman Wawancara Dengan <i>Account Officer</i> PT. BPRS Hikmah wakilah Banda Aceh.....	97
Lampiran 3-12	Pedoman Wawancara Dengan Nasabah PT. BPRS Hikmah wakilah Banda Aceh	102
Lampiran 15	Dokumentasi Wawancara Kepada Informan..	132



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan menurut Hardiansyah (2011:11) yaitu sebuah aktivitas yang dilakukan atau diberikan guna membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Layanan jemput bola atau sering disebut dengan *personal selling* merupakan salah satu layanan yang digunakan oleh banyak perusahaan atau perbankan untuk menarik minat nasabah bergabung dengan perbankan tersebut, selain perusahaan ataupun perbankan yang menggunakan layanan jemput bola ini ada juga layanan-layanan publik seperti perpustakaan keliling dan layanan pembayaran pajak yang menggunakan sistem yang sama. Maka tidak heran jika hampir semua perbankan di Indonesia menerapkan sistem layanan ini. Layanan jemput bola banyak diterapkan oleh perbankan dikarenakan sistem yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Dapat dilihat pada era sekarang dimana semua orang sudah dimanjakan dengan sesuatu yang serba instan dan cepat tanpa ada kendala atau masalah, hal ini tentu menjadi salah satu faktor untuk membuat sebuah konsep layanan yang instan yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah. Seperti pelayanan jemput bola, layanan ini bisa memanjakan nasabah dengan kemudahannya, nasabah tidak perlu datang ke bank melakukan transaksi cukup

menunggu dirumah atau tempat usaha dan petugas akan datang dan membantu nasabah dalam melakukan transaksi.

Dilihat dari pengertian perbankan yaitu sebuah industri keuangan yang bergerak dibidang pelayanan jasa dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik atau *eccellent service* hal ini dikarenakan bank diharuskan memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi nasabah yang akan melakukan transaksi baik itu transfer, pembiayaan dan tabungan. Ketika nasabah merasa nyaman dan aman maka nasabah tidak akan ragu dan memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada bank untuk mengelola dana yang dimiliki nasabah.

Selain itu pelayanan yang baik juga menjadi salah satu faktor utama dalam menarik minat nasabah bergabung dengan perbankan dan faktor penentu persaingan antar bank, setiap bank memiliki pelayanan yang berbeda-beda walaupun konsep utamanya adalah melayani nasabah, namun mereka memiliki cara tersendiri untuk memberikan pelayanan tersebut dengan kata lain setiap bank memiliki ciri khusus dalam pelayanannya. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah bergabung dan untuk menjangkau nasabah potensial (Arafat, 2018: 2).

Setiap bank tentu memiliki banyak produk dalam kegiatannya baik itu tabungan atau pembiayaan, akan tetapi seperti pembahasanan sebelumnya bahwa bank dituntut untuk memberikan layanan terbaiknya dan dapat ditarik kesimpulan bahwa perbankan diharuskan untuk memberikan layanan jasa yang baik bukan hanya

mengandalkan variasi produk saja akan tetapi yang utama adalah layanan, walaupun memang produk merupakan hal yang penting dalam sebuah perbankan namun jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka nasabah tidak akan loyal terhadap bank tersebut (Ikatan Banker Indonesia, 2014).

Adapun beberapa perbankan yang sudah menerapkan sistem layanan jemput bola ini seperti BRI, Bank Mandiri dan beberapa bank lainnya. Layanan jemput bola mengharuskan petugas cakap dalam berbicara dan baik dalam melakukan pendekatan terhadap nasabah. Pelayanan dikatakan baik atau berkualitas apabila yang dikerjakan seseorang (petugas bank) untuk orang lain (nasabah) menimbulkan rasa yang nyaman dan dapat memberikan implikasi baik dalam bentuk hubungan yang dapat mempererat hubungan tali silaturahmi antara kedua belah pihak yang bersangkutan.

Melalui perantara bisnis pihak perbankan dengan nasabah tidak hanya menjalin hubungan untuk memperoleh keuntungan saja, namun dibalik itu semua terdapat sebuah nilai kebersamaan untuk menjaga hubungan kerjasama yang dibangun atas dasar tali persaudaraan. Dalam perspektif Islam, pelayanan merupakan kegiatan dengan segala sesuatu yang harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, teratur dan prosesnya harus baik, segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara sembarangan (Veronika; 2015).

Adapun kualitas sebuah pelayanan dihasilkan dari layanan yang tidak terbatas bukan hanya dalam melayani saja, namun layanan yang berkualitas harus mengerti, memahami, dan

merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah. Fasilitas sebuah perusahaan yang memiliki sistem atau prinsip Islam (syariah) dan prinsip konvensional tidak memiliki perbedaan secara signifikan, hanya saja perbedaan kecilnya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan dan sesuai dengan prinsip atau sistem yang dijadikan pedoman atau panduan. Fasilitas yang diberikan perusahaan dalam memberikan pelayanan akan terlihat semua tanpa adanya *reliability* (kehandalan) dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan tepercaya (Veronika; 2015).

PT. BPRS Hikmah Wakilah yang berada di provinsi Aceh merupakan salah satu dari beberapa BPRS yang ada di Indonesia yang menjalankan usahanya dengan menerapkan sistem layanan jemput bola. Sistem layanan jemput bola yang diterapkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah ini menjadi slogan utama dalam pengembangan usahanya. Layanan jemput bola ini sudah diterapkan PT. BPRS Hikmah Wakilah sejak awal pendiriannya yaitu pada tahun 1995 sampai sekarang. PT. BPRS Hikmah Wakilah telah beberapa kali mendapatkan awards atau penghargaan dari infobank dengan kategori kinerja sangat baik penghargaan ini telah mereka dapatkan sebanyak 7 (Tujuh) kali. Mendapatkan penghargaan dengan kinerja sangat baik membuktikan bahwa PT. BPRS Hikmah Wakilah adalah BPRS yang patut untuk

diperhitungkan selain itu pembiayaan BPRS ini setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan (bprshw: 2019).

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan PT. BPRS Hikmah Wakilah
Banda Aceh (Tahun 2014-2018)

No	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan
1	2014	80.103
2	2015	84.627
3	2016	85.948
4	2017	103.594
5	2018	105.007

Sumber: PT. BPRS Hikmah Wakilah (2019)

Berdasarkan sajian tabel di atas dapat dilihat jika jumlah nasabah tabungan PT. BPRS Hikmah Wakilah selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Walaupun dapat kita lihat bahwa selisih jumlah nasabah setiap tahunnya selalu mengalami fluktuasi jumlah peningkatan, akan tetapi secara total keseluruhan selalu mengalami peningkatan nasabah. Namun apakah peningkatan yang dijelaskan oleh tabel di atas disebabkan oleh pelayanan jempot bola atau karena faktor lain. Oleh sebab itu peneliti ingin melihat hubungan atau keterkaitan antara pelayanan jempot bola dengan peningkatan jumlah nasabah, apakah pelayanan jempot bola yang diterapkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah menjadi faktor utama dalam peningkatan jumlah nasabah tersebut. Hal ini yang akan

dibahas dalam penelitian ini dengan judul besar “**Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Hikmah Wakilah Banda Aceh**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan sistem layanan jemput bola pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh?
2. Bagaimana layanan jemput bola terhadap peningkatan jumlah nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan sistem layanan jemput bola pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui layanan jemput bola terhadap peningkatan jumlah nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini peneliti mengharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil setiap keputusan dalam aktivitas perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan. Selain itu peneliti juga mengharapkan dari hasil penelitian ini dapat membantu PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda

Aceh untuk mengetahui pengaruh layanan jemput bola terhadap peningkatan jumlah nasabah.

2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari hasil penelitian ini diharapkan agar menjadi tambahan referensi ilmu dan memberikan gambaran secara lebih rinci kepada masyarakat atau civitas akademis mengenai sistem pelayanan jemput bola yang telah diterapkan PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. Selain itu juga diharapkan dari hasil penelitian ini masyarakat mengetahui seberapa berpengaruhnya pelayanan sebuah bank terhadap peningkatan jumlah nasabah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pemahaman isi penelitian skripsi ini, maka pembahasan akan diuraikan dalam beberapa bab, dimana peneliti membagi 5 (lima) bab dalam penelitian ini kemudian setiap bab terdiri dari beberapa sub bab yang menguraikan tentang penjelasan dari bab tersebut. Dengan sistematika penelitian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang berisikan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II Landasan teori, yang berisikan mengenai pengertian pelayanan atau *service* dasar-dasar pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, karakteristik pelayanan, etika dalam pelayanan,

pelayanan dalam Islam, pengertian jemput bola, definisi layanan jemput bola, proses layanan jemput bola, temuan penelitian terkait, kerangka berfikir.

Bab III Metode penelitian, berisikan informasi penelitian dan bagaimana cara melakukan penelitian seperti cara apa yang digunakan untuk proses penelitian. Bab ini juga berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan, berisikan gambaran umum PT. BPRS Hikmah Wakilah Aceh adapun terdiri dari sejarah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, visi dan misi PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, implementasi pelayanan jemput bola dan mengenai penerapan dan proses layanan jemput bola yang diterapkan PT. BPRS Hikmah Wakilah Aceh.

Bab V Penutup, Bab ini membahas mengenai keseluruhan dari pembahasan dalam penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran-saran dari peneliti mengenai hal-hal yang dibahas dalam skripsi ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan

2.1.1 Definisi Pelayanan

Persaingan pada industri perbankan dan jasa keuangan yang semakin hari semakin intensif menuntut bank harus memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya, alasannya karena bank bersaing untuk merebut hati nasabah atau calon nasabah potensial untuk dijadikan nasabah dalam banknya. Siapa yang bisa memahami dan memenuhi segala yang dibutuhkan nasabah maka bank tersebut yang akan menjadi bank yang diminati oleh nasabah, selain itu bank yang dapat memberikan atau menyediakan nilai (*value*) yang unggul akan dipilih oleh nasabah. Adapun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan yang unggul dalam menciptakan nilai akan memiliki kinerja bisnis yang unggul (Suryani, 2017: 3).

Menurut UU RI No 10 Tahun 1998 dapat ditarik kesimpulan bahwa ada tiga aspek usaha yang dilakukan oleh perbankan baik itu perbankan syariah maupun perbankan konvensional dimana ketiga aspek usaha tersebut yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan layanan jasa lalu lintas pembayaran. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok atau kegiatan utama dalam aktivitas operasional bank sedangkan layanan jasa

merupakan layanan pendukung dalam operasional perbankan (Mukhtar, 2016: 79).

Dalam buku yang ditulis Hardinoto, Kotler berpendapat bahwasanya sebuah pelayanan merupakan aktivitas atau kegiatan atas hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain, selain itu menurut Hadipranata, mengatakan bahwasannya pelayanan merupakan aktivitas tambahan diluar tugas pokok yang diberikan kepada pelanggan, nasabah, dan sebagainya, serta dirasakan bank sebagai penghargaan maupun penghormatan (Hardinoto, 2009:129).

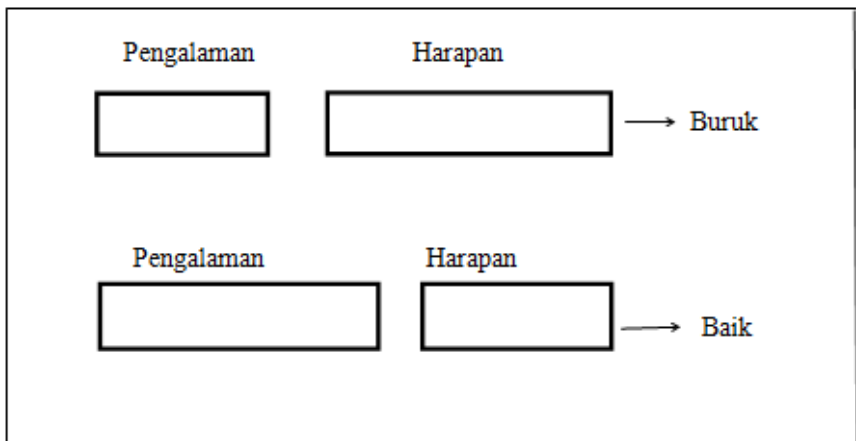
Pelayanan jasa bank merupakan aktivitas penunjang yang dapat diberikan oleh bank, pelayanan jasa bank dapat dibedakan menjadi dua yaitu, jasa bank dalam negeri dan jasa bank luar negeri. Pelayanan jasa dalam negeri merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh bank terkait dengan transaksi-transaksi antar bank dalam negeri sedangkan jasa bank luar negeri merupakan jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh bank terkait dengan transaksi-transaksi dengan bank koinforman. Pelayanan yang diberikan oleh bank menghasilkan *fee* atau komisi untuk bank *fee* atau komisi ini sering disebut *fee based income* merupakan pendapatan operasional lainnya (Ismail, 2010:14)

2.1.2 Dasar-Dasar Pelayanan

Seorang petugas memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Agar pelayanan yang diberikan petugas dapat memuaskan nasabah maka seorang petugas

diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Adapun menurut Hopson dan Scally dalam buku Soetano Hardinoto menyebutkan bahwa perbedaan antara pelayanan yang baik dan pelayanan yang tidak baik (buruk) dapat digambarkan secara sederhana sebagai berikut:



Sumber: Soetano Hardmoto (2009)

Gambar 2.1
Perbedaan Antara Pelayanan Yang Baik dan Buruk

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa pengalaman merupakan hal yang dimiliki oleh petugas bank sedangkan harapan merupakan keinginan dari nasabah dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh petugas, jadi ketika petugas memiliki pengalaman yang kecil sedangkan harapan yang diinginkan oleh nasabah besar maka pelayanan yang diberikan tidak baik. Sebaliknya jika pengalaman yang dimiliki oleh petugas besar atau banyak maka harapan atau keinginan nasabah akan

terpenuhi dan dapat dikatakan jika pelayanan yang diberikan bank tersebut baik. Dahulu banyak perusahaan atau bank yang ingin memperoleh kepuasan nasabah sekarang berbeda banyak perusahaan yang memberikan lebih dari harapan nasabah supaya mereka tetap loyal dan bertahan menjadi nasabah atau nasabah di bank tersebut (Soetano, 2009:130).

2.1.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap perusahaan pasti ingin dianggap sebagai perusahaan yang baik di mata nasabahnya begitu juga dengan nasabah pada dasarnya ingin diberikan sebuah pelayanan yang baik dari bank. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui terlebih dahulu oleh bank, adapun ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut menurut Kasmir (2004: 35)

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
nasabah ingin dilayani secara baik dengan pelayanan prima oleh karena itu untuk melayani nasabah salah satu yang paling penting untuk diperhatikan yaitu sarana dan prasarana atau fasilitas yang tersedia.
2. Tersedia petugas yang baik
Kenyamanan nasabah tergantung dari petugas yang melayaninya, petugas harus ramah, sopan, dan menarik, selain itu petugas juga harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan dan pintar.
3. Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas harus membimbing atau memberikan layanan kepada nasabah dari awal hingga akhir.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur, jadwal dan dilaksanakan dengan cepat, tepat sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas harus bisa berbicara kepada setiap nasabah dan memahami keinginan nasabah, dalam artian petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah yang sulit untuk dimengerti.

6. Berusaha memenuhi kebutuhan nasabah

Petugas harus cepat tanggap dengan apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh nasabah.

Ciri-ciri pelayanan yang baik tidak lepas dari kualitas pelayanan, ketika ciri-ciri pelayanan yang baik telah diterapkan sepenuhnya maka kita dapat melihat kualitas pelayanan dimana menurut Parasuraman dalam buku perilaku konsumen yang dikarang oleh Sangadji, Etta dan Sopiiah (2013: 100) mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, serta pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Sedangkan apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diinginkan maka kualitas jasa yang dipersepsikan atau diharapkan baik dan memuaskan (Tjiptono, 2014: 268).

Menurut Hasan dalam bukunya *marketing bank syariah* (2010: 88-89) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik yaitu yang dapat memberikan kemampuan yang baik, merencanakan, menciptakan, dan memberikan sebuah produk yang bermanfaat kepada nasabah hal ini merupakan faktor yang menjadi landasan bagi nasabah untuk tetap aktif dan loyal kepada bank. Aspek-aspek yang harus dilihat oleh para banker untuk melihat dan mampu mengarahkan operasional bank ke arah layanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. *Acess*, untuk melihat kualitas pelayanan yang pertama dilihat dari tata letak bank, kemampuan untuk mencapai sasaran pasar, serta kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan minimnya kesalahan yang terjadi.
- b. *Communication*, petugas lini depan atau karyawan yang berada dibarisan terdepan bank, petugas ini diharuskan dapat berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, cara berkomunikasi yang dihasilkan oleh petugas menentukan mutu pelayanan yang ada di bank tersebut.

- c. *Helpfulness*, yaitu sebuah sikap dengan perasaan senang dapat membantu nasabah menentukan keputusan untuk menggunakan produk bank tersebut.
- d. *Competence*, yaitu tingkat kemampuan petugas dalam menyelesaikan tugasnya dan mampu untuk menyakinkan nasabah tanpa menggunakan unsur promosi yang tidak benar.
- e. *Courtesy*, yaitu sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan petugas saat melayani dan membantu nasabah.
- f. *Reliability*, yaitu kehandalan produk bank yang sesuai dengan promosi di awal tanpa menambah atau mengurangi dari sifat produk tersebut.
- g. *Security*, yaitu keamanan yang membuat nasabah merasa aman bertransaksi dengan petugas dengan adanya jaminan legalitas nasional dan global.
- h. *Tangibles*, yaitu dengan menunjukkan wujud bukti fisik seperti gedung, peralatan dan semua fasilitas yang menunjang kenyamanan nasabah.
- i. *Understanding customer*, tingkat pemahaman petugas terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah serta kemampuan petugas untuk berbicara kepada nasabah.
- j. *Perceived quality*, yaitu kualitas yang dipersepsikan nasabah tentang citra, reputasi dan tanggung jawab bank kepada nasabah serta persepsi nasabah terhadap tingkat kualitas produk pesaing bank.

- k. *Self perceived role*, yaitu persepsi nasabah terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

Dengan bentuk pelayanan yang seperti dijelaskan di atas akan memungkinkan bank mendapat keuntungan yang besar, hal ini dikarenakan nasabah akan loyal kepada bank kemungkinan nasabah akan pindah ke bank lain sangat kecil jika bank menerapkan sistem tersebut, selain itu nasabah akan menggunakan produk bank tersebut dengan jangka waktu yang panjang, serta akan menambah produk bank lainnya sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan menerapkan sistem seperti di atas dimana pelayanan sangat diutamakan sehingga nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi dengan petugas, hal ini juga akan mengakibatkan terjadinya transfer informasi dari mulut kemulut oleh nasabah dengan calon nasabah baru (Kasmir, 2008: 240).

2.1.4 Standar Pelayanan Prima

Sebelum masuk ke dalam standar layanan prima ada beberapa bentuk layanan prima yang baik Menurut Malayu Hasibuan (2001: 150) yaitu sebagai berikut:

- a. Kecepatan, dimana nasabah sangat membutuhkan bentuk pelayanan ini hal ini dikarenakan banyak nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah yang tidak memiliki waktu khusus untuk melakukan pelayanan sehingga petugas harus cepat dalam memberikan pelayanan.

- b. Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan, maksudnya ketika petugas melakukan pelayanan dengan cepat pelayanan ini harus disertai dengan ketepatan agar terhindar dari kesalahan dalam pelayanan.
- c. Ramah, petugas yang ramah menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan suatu pelayanan, banyak nasabah ketika petugas yang memberikan pelayanan sangat ramah dan peduli kepada nasabah maka nasabah akan merasa senang bertransaksi dengan petugas.
- d. Nyaman, pelayanan baik yang diberikan oleh petugas menimbulkan suasana yang nyaman sehingga membangun kinerja yang baik dan membuat nasabah menjadi loyal kepada bank.

Beberapa aspek dalam standar pelayanan prima menurut Adya Barata (2004: 31) yaitu:

1. Aspek Dasar Bagi *Service Excellence* (Pelayanan Prima)
 - a. *Ability* (Kemampuan)

Dari aspek dasar ini kemampuan menjadi hal utama yang harus di perhatikan seorang petugas harus memiliki kemampuan di bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan dengan baik atas *product knowledge*, berkomunikasi, mengembangkan motivasi diri dan hubungan masyarakat).

- b. *Attitude* (Sikap)

petugas harus memiliki perilaku yang baik saat berhadapan dengan nasabah.

c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan petugas harus baik, baik itu secara fisik maupun non-fisik yang mampu menggambarkan kepercayaan, kredibilitas, dan kehormatan di depan nasabah.

d. *Attention* (Perhatian)

Perhatian atau kepedulian penuh yang diberikan petugas terhadap nasabah akan memberikan nilai lebih, adapun kepedulian yang di maksud meliputi kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan saran dan kritikan.

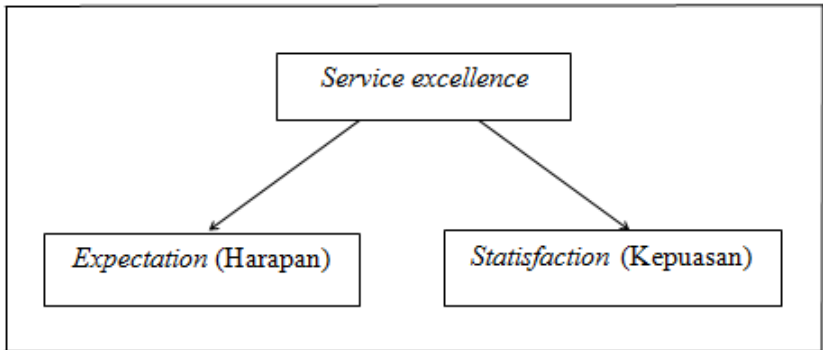
a. *Action* (Tindakan)

Tindakan atau kegiatan nyata yang harus diperlihatkan kepada nasabah saat memberikan pelayanan.

b. *Accountability* (Tanggung jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah jika nantinya terjadi hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, dan kekecewaan bagi nasabah.

2. Orientasi *Service excellence* (Pelayanan Prima)



Sumber: Adya Barata (2004)

Gambar 2.2
Orientasi Pelayanan Prima

- a. Harapan Nasabah
 1. Ingin dilayani dengan cepat
 2. Ingin dilayani dengan mudah
 3. Ingin dilayani dengan benar
 4. Ingin dilayani dengan ramah
 5. Ingin dilayani dengan sopan
 6. Ingin dilayani dengan nyaman
 7. Ingin dihormati
 8. Ingin diperhatikan
 9. Ingin diutamakan
 10. Ingin diistimewakan
 11. Ingin dihargai
- b. Yang Tidak di Inginkan Nasabah
 1. Tidak Ingin dilayani dengan lambat
 2. Tidak Ingin dilayani dengan wajah muram

3. Tidak Ingin dilayani dengan arogan
4. Tidak Ingin dipersulit
5. Tidak Ingin disalahkan
6. Tidak Ingin diacuhkan
7. Tidak Ingin disepelekan
8. Tidak Ingin diremehkan
9. Tidak Ingin direndahkan
10. Tidak Ingin gerah, gelisah, dan lelah

Kepuasan nasabah atau pelanggan harus di deskripsikan secara menyeluruh jangan sebagian atau beberapa item yang tertinggal, artinya nasabah akan merasa sangat puas apabila seluruh item penilai kepuasan terpenuhi semuanya tanpa ada yang tertinggal. Adapun berikut ini komponen penilai kepuasan nasabah menurut Tjiptono (2011:198) sebagai berikut:

1. *Reliabilitas* (keandalan)

Suatu kemampuan bank dimana bank dapat memberikan pelayanan yang telah dijanjikan oleh bank secara cepat, tepat, dan akurat serta memuaskan nasabahnya. Agar dapat merealisasikan ini maka setiap petugas diberikan pelatihan dan pendidikan hal ini bertujuan agar petugas dapat meningkatkan kemampuannya.

2. *Responsivitas* (Daya Tanggap)

Merupakan hasrat dalam diri petugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah hasrat ini berupa

keinginan dan kemauan dari petugas bank itu sendiri. Oleh karena itu manajemen bank harus memberikan dorongan berupa motivasi untuk seluruh petugas bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membedakan atau membandingkan antar nasabah.

3. *Assurance* (jaminan)

Adanya jaminan bahwasanya petugas memiliki potensi berupa pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini sangat penting karena dapat menimbulkan rasa kepercayaan dalam dari nasabah dalam melakukan transaksi di bank tersebut.

4. *Empati* (perhatian)

Hal ini ditujukan untuk memberikan kemudahan dalam menjalin relasi dengan nasabah secara lebih efektif. Hal ini juga bertujuan untuk memberikan pemahaman kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat.

5. *Tangibles* (Kemampuan Fisik)

Merupakan salah satu bukti yang terlihat nyata secara fisik berupa fasilitas baik itu fasilitas berupa gedung, perlengkapan kantor, sarana komunikasi, daya tarik petugas dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini dapat dilihat secara langsung oleh nasabah sehingga bukti fisik harus berupa sesuatu yang menarik dan modern.

Menurut Buchory dan Ahmad (2006: 110-111) pelayanan nasabah bukan hanya sekedar bermaksud melayani, namun juga

merupakan sebuah upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik merupakan bisnis inti bank (*cover business*). Selain itu Endar Sugiarto juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan bank dapat diukur dengan menggunakan karakteristik atau komponen penilai kepuasan nasabah yaitu:

1. *Realibility*, merupakan faktor kemampuan memberikan pelayanan yang tepat, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan.
2. *Responsiveness*, merupakan kesediaan untuk memberikan bantuan dan tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama untuk dilayani.
3. *Assurance*, merupakan kemampuan petugas untuk bersikap ramah, sopan, dan menghargai nasabah.
4. *Empathy*, merupakan kemampuan dan kemauan memahami kebutuhan nasabah.
5. *Tangible*, merupakan kemampuan menyediakan fasilitas fisik, peralatan, alat komunikasi, dan penampilan personal yang baik.

2.1.4.1 Manfaat Pelayanan Prima

Manfaat pelayanan prima

Beberapa manfaat pelayanan prima bagi bank syariah menurut Dwi Bayu Kresna (2011: 36) antara lain:

a. Meningkatkan citra bank syariah

Hal ini diawali dari tingkat persaingan antar bank syariah yang mengharuskan bank untuk meningkatkan sistem pelayanan kepada nasabah, dimaksudkan agar nasabah loyal kepada bank. Hal ini dilakukan dengan cara bank memberikan pendidikan kepada petugas agar nantinya petugas yang diterjunkan ke lapangan dapat menyelesaikan segala permasalahan yang ada di lapangan dengan baik.

b. Promosi bagi bank

Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan nasabah juga terpuaskan dengan layanan yang diberikan oleh petugas. Dengan terpuaskannya nasabah dengan layanan yang diberikan oleh petugas maka nantinya nasabah akan menceritakan pengalamannya bergabung di PT. BPRS Hikmah Wakilah dengan teman dan sanak saudara, hal ini tentu memberikan dampak positif terhadap bank syariah selain itu juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah nasabah.

c. Menciptakan kesan pertama yang baik

Apabila bank syariah terbiasa untuk memberikan pelayanan prima yang baik kepada calon nasabah, hal ini tentu akan memunculkan persepsi positif dari calon nasabah terhadap layanan yang diterapkan oleh bank syariah.

d. Meningkatkan daya saing bank syariah

Semakin tingginya persaingan membuat bank syariah harus lebih inovatif lagi terhadap pelayanan dan jenis produknya agar nantinya nasabah akan merasa terbenuhi segala kebutuhannya di bank tersebut.

e. Meningkatkan laba dalam jangka panjang

Pelayanan prima yang telah diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah baru akan memberikan dampak kepuasan kepada nasabah secara berkesinambungan. Maksudnya dengan pelayanan prima yang diberikan oleh petugas membuat nasabah menjadi nyaman dan akhirnya loyal kepada bank tersebut dan tidak ingin berganti bank syariah lainnya. Dengan loyalitas yang diberikan oleh nasabah membuat laba pendapatan bank syariah akan meningkat serta semakin kuat untuk bersaing dengan bank syariah lainnya.

2.1.5 Karakteristik Pelayanan

Perusahaan hendaklah memahami mengenai karakteristik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Adapun karakteristik tersebut menurut Didin dan Anang (2019: 2) yaitu:

1. Tak Berwujud

Pelayanan memiliki sifat tak berwujud, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum nasabah memiliki salah satu produk dari perusahaan atau bank tersebut. Sifat ini menunjukkan bahwa jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, dan didengar. Selain itu Kotler mengatakan bahwa karena

jasa tidak berwujud maka untuk memberikan ketidakpastian, maka nasabah akan mencari tanda atau bukti bahwa jasa yang diberikan bermutu atau berkualitas.

2. Tidak Dapat Dipisahkan

Pelayanan pada dasarnya dapat dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan, jasa diciptakan atau dihasilkan dan dikonsumsi bersamaan. Pelayanan diberikan langsung kepada nasabah, tidak seperti barang fisik yang diproduksi yang melalui serangkaian yang panjang untuk sampai di tangan nasabah.

3. Bervariasi

Pelayanan bersifat fleksibel karena pelayanan dapat diberikan sesuai dengan kondisi dan keadaan yang terjadi.

4. Tidak Tahan Lama

Pelayanan memiliki sifat tidak tahan lama artinya pelayanan hanya berlaku pada waktu yang relatif singkat, daya tahan pelayanan tergantung dengan situasi atau kondisi dari berbagai faktor.

5. Mutu/Kualitas Pelayanan

Nasabah sangat sensitif dengan pelayanan mereka lebih cenderung untuk membeli produk di mana pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik.

Adapun karakteristik pelayanan lainnya menurut Kotler dalam buku perilaku konsumen yang dikarang oleh Sangadji, Etta

dan Sopiah (2013: 94) mengemukakan bahwa pelayanan memiliki 4 (empat) karakteristik yaitu:

1. Tidak berwujud

Maksudnya jasa berbeda dengan barang karena jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum dibeli, akan tetapi jasa dapat dirasakan hanya saja untuk merasakan manfaat dari jasa tersebut nasabah harus memiliki atau menggunakan produk bank, serta nasabah tidak dapat menilai jasa atau pelayanan jika nasabah tidak menggunakan produk bank tersebut.

2. Tidak terpisahkan

Maksudnya jasa bukan seperti barang yang dapat diproduksi, disimpan, didistribusikan, dijual baru kemudian dikonsumsi. Jasa berbeda dengan barang oleh karena itu interaksi antara petugas dengan nasabah merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

3. Bervariasi

Maksudnya jasa sangat variable karena memiliki sifat non baku artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis. Hal ini tergantung dengan siapa, kapan dan dimana jasa itu dihasilkan.

4. Tahan lama

Maksudnya jasa merupakan komoditas yang tahan lama dan tidak dapat disimpan, oleh karena itu jika jasa tidak

digunakan dengan segera maka jasa itu akan berlalu dengan sendirinya.

2.1.6 Etika Dalam Pelayanan

Menurut Inggang Perwangsa (2017: 32) bahwa etika dalam Islam memiliki dua definisi yaitu pertama etika sebagaimana dimaksudkan sebagai moralitas, yang berisikan nilai dan norma-norma yang konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu dari kata *ethos* yang memiliki arti kebiasaan, hal ini menggambarkan mengenai kebiasaan (kehidupan) namun bukan menurut arti adat, melainkan tata adab yang merupakan unsur utama atau sifat dasar manusia mengenai hal yang berkaitan dengan baik dan buruk mengenai perilaku manusia dalam kehidupan.

Adapun ketentuan yang diatur di dalam etika secara keseluruhan antara lain sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan perilaku terpuji (*mahmudah*) antara lain berperilaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perilaku baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*), dan malu (*haya*). Adapun ketentuan yang diatur di dalam etika secara umum menurut Inggang Perwangsa (2017: 35) adalah sebagai berikut:

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan suatu bagian yang penting yang tidak dapat dipisahkan dalam etika pelayanan. Dalam

praktiknya sikap dan perilaku harus menggambarkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

2. Penampilan

Penampilan memiliki arti keseluruhan dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

3. Cara berpakaian

Pada etika ketiga petugas dituntut untuk berpakaian atau berbusana sepadan dan menarik selain itu juga harus berpakaian necis atau tidak kumal.

4. Cara berbicara

Petugas berkomunikasi dengan nasabah hal ini sangat penting karena petugas harus berbicara mengenai apa saja yang diinginkan oleh nasabah, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

5. Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

6. Cara bertanya

Petugas harus memulai pembicaraan dan bertanya akan hal yang menarik nasabah agar nasabah mau berbicara, namun sebaliknya jika mendapat nasabah yang banyak berbicara maka petugas harus dapat mendengarkan dengan baik.

Etika dalam pelayanan sangat penting untuk diterapkan oleh petugas, jika etika pelayanan tidak diterapkan oleh petugas dengan baik maka nasabah tidak akan loyal kepada bank syariah dan

nasabah memilih untuk bergabung dengan bank syariah lainnya. Adapaun menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul pemasaran bank (2004: 213) mengatakan bahwa ada beberapa hal yang membuat nasabah tidak loyal kepada bank dan berpindah ke bank lainnya yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Pelayanan yang tidak memuaskan menjadi pemicu utama nasabah tidak loyal kepada bank, pelayanan yang tidak memuaskan membuat nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, nasabah merasa disepelekan atau tidak diperhatikan.

b. Produk yang tidak baik

Produk yang tidak baik atau tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah membuat nasabah tidak loyal kepada bank, selain itu karena produk yang tidak baik membuat produk yang ditawarkan oleh bank tidak memiliki keunggulan sebagai ciri khas dari produk tersebut. Oleh karena itu bank diharuskan untuk lebih kreatif dan sering melakukan penelitian ketika akan membuat produk baru agar sesuai dengan kebutuhan nasabah.

c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas layanan jemput bola tidak tepat waktu dalam melakukan layanannya atau sering ingkar janji dengan janji yang telah dibuat dihari sebelumnya. Hal ini menjadi alasan

terakhir mengapa nasabah tidak loyal kepada bank dan berpindah ke bank lainnya.

2.1.7 Pelayanan Dalam Islam

Pelayanan dalam islam dengan pelayanan yang ada pada umumnya tidaklah jauh berbeda, hanya saja dalam pelayanan islam terdapat hal-hal yang telah diajarkan Rasulullah Saw dan hal ini terdapat dalam Al-Qur'an, sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan apa yang diajarkan di dalam agama islam. Beberapa indikator untuk melihat pelayanan dalam islam berdasarkan komponen indikator dari Tjiptono yang di sesuaikan dengan ajaran islam yaitu ada 5 (lima) sebagai berikut:

1. *Reliabilitas* (keandalan)

Suatu kemampuan bank dimana bank dapat memberikan pelayanan yang telah dijanjikan oleh bank secara cepat, tepat, dan akurat serta memuaskan nasabahnya. Agar dapat merealisasikan ini maka setiap petugas diberikan pelatihan dan pendidikan hal ini bertujuan agar petugas dapat meningkatkan kemampuannya. Pelayanan dapat dikatakan reliabel jika perjanjian yang dilakukan oleh petugas dapat dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang menjadi penilaian sebuah pelayanan dan menimbulkan kepercayaan dari nasabah kepada bank syariah. Dalam konteks ini Allah Swt juga menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji, Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا

وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (QS. An-Nahl [16]:91).

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan dan diharuskan untuk menepati janji yang telah dibuat atau disepakati, demikian pula dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semua harus ditepati sesuai dengan kenyataan atau harapan dari nasabah. Penawaran sebuah kegiatan promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang telah ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang dapat merugikan nasabah. Pelanggan akan lebih loyal kepada perusahaan yang selalu menepati janji dari pada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan (Veronika; 2015).

2. Responsivitas (Daya Tanggap)

Merupakan hasrat dalam diri petugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah hasrat ini berupa keinginan dan kemauan dari petugas bank itu sendiri. Daya tanggap merupakan sebuah kemampuan untuk meningkatkan kecepatan petugas dalam

memambtu nasabah, petugas juga membatu kesulitan nasabah serta mampu menyelesaikan keluhan nasabah dengan tepat, selain itu petugas juga memberikan informasi mengenai produk yang ada di bank serta memberikan informasi yang nasabah butuhkan. Oleh karena itu manajemen bank harus memberikan dorongan berupa motivasi untuk seluruh petugas bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membedakan atau membandingkan antar nasabah.

Petugas dalam pekerjaanya diharuskan untuk memberikan pelayanan dengan bersungguh-sungguh Allah Swt memerintahkan kepada setiap muslim untuk tertib dalam melaksanakan setiap urusannya, serta memiliki daya tanggap dan bersungguh-sungguh dalam setiap aktivitasnya, sebagaimana firman Allah Swt dalam QS. Al-Insyirah (94): 7 sebagai berikut:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: *“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” (QS. Al-Insyirah [94]:7).*

Maksudnya: sebagian ahli tafsir menafsirkan apabila kamu (Muhammad) telah selesai berdakwah Maka beribadahlah kepada Allah Swt dan apabila kamu telah selesai mengerjakan urusan dunia Maka kerjakanlah urusan akhirat, dan ada lagi yang mengatakan: apabila telah selesai mengerjakan shalat berdoalah. Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah Swt memerintahkan umat

muslim untuk melakukan sesuatu urusan dengan tertib atau berurutan tanpa meninggalkan satu urusan yang lainnya.

Pekerjaan akan bernilai baik jika petugas yang mengerjakan sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki sehingga pekerjaan akan cepat selesai dan juga tepat waktu. Kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepada petugas merupakan sebuah amanat yang harus dipegang dengan teguh dan jangan disia-siakan Supian Sauri (2017: 30).

3. *Assurance* (jaminan)

Adanya jaminan bahwasanya petugas memiliki potensi berupa pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini sangat penting karena dapat menimbulkan rasa percaya dalam diri nasabah untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Selain itu apabila petugas memberikan sikap yang baik, sopan santun dan memberikan kelembah-lembutan dalam layanan maka akan memunculkan sikap positif dari nasabah, selain itu juga akan menimbulkan rasa aman dan nyaman nasabah bertransaksi dengan petugas menggunakan layanan jemput bola. Baik buruknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh petugas menjadi cermin keberhasilan sebuah bank syariah dalam memberikan sebuah pelayanan kepada nasabah. berkenaan dengan hal ini terdapat dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

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

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu [246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS. Ali Imran [3]:159).

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap manusia diajarkan untuk berperilaku lemah lembut kepada orang lain agar menimbulkan rasa nyaman bila berada di samping atau di lingkungan sekitarnya. Apabila dalam pelayanan yang mana nasabah banyak pilihan dan perusahaan tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutnya maka nasabah akan berpindah ke bank lain yang dapat memberikan rasa aman untuk nasabah. Para pelaku bisnis dalam memberikan sebuah pelayanan harus menjauhkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima (Veronika; 2015).

4. *Empati* (perhatian)

Hal ini ditujukan untuk memberikan kemudahan dalam menjalin relasi dengan nasabah secara lebih efektif. Hal ini juga bertujuan untuk memberikan pemahaman kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat. Empati dimana ditunjukkan dengan adanya hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian yang diberikan oleh petugas kepada nasabah. adapun bentuk perwujudan dari sikap empati ini akan membuat nasabah merasa kebutuhannya terpenuhi dan terpuaskan karena nasabah dilayani dengan sangat baik.

Menurut Supian Sauri (2017) perhatian yang diberikan oleh petugas yaitu dalam bentuk sikap dan layanan yang diberikan dalam bentuk pemberian informasi mengenai produk terbaru dari bank syariah, selain itu juga membantu jika nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi. Kesiediaan petugas untuk membantu nasabah dengan memberikan perhatian akan memberikan nilai yang positif terhadap pelayanan bank syariah.

Sebuah bank syariah diharuskan untuk selalu senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap nasabah dimana ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi dengan pemahaman tentang kebutuhan nasabah. hal ini merupakan wujud kepatuhan terhadap ajaran islam dan perintah Allah Swt untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain QS. An-Nahl ayat 90:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ
عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*” (QS. An-Nahl [16]:90).

Dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan bahwa Allah Swt memberitahukan bahwa dia memerintahkan hamba-hambanya untuk berbuat adil yaitu mengambil sikap tangan dan penuh keseimbangan. Dalam ayat di atas mengajarkan agar petugas bank syariah dalam memberikan layanan kepada nasabah tidak boleh membedakan antara nasabah satu dengan nasabah lainnya.

5. *Tangibles* (Kemampuan Fisik)

Menurut Veronika (2015) bahwa pelayanan yang baik dapat dinilai secara langsung oleh nasabah, petugas sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, sangat diperlukan dalam sebuah usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dimana harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan nasabah. Islam mengajarkan kita ketika ingin memberikan sebuah hasil usaha yang baik, berupa barang maupun jasa hendaknya

memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas.

Kemampuan fisik merupakan salah satu bukti yang terlihat nyata secara fisik berupa fasilitas baik itu fasilitas berupa gedung, perlengkapan kantor, sarana komunikasi, daya tarik petugas dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini dapat dilihat secara langsung oleh nasabah sehingga bukti fisik harus berupa sesuatu yang menarik dan modern. Oleh karena itu bank syariah diharuskan untuk lebih kreatif dalam mengkreasikan bentuk bangunan agar dapat menunjang kegiatan operasional bank hal ini juga dapat memberikan rasa nyaman kepada nasabah yang datang ke bank. Tampilan fisik yang bersih merupakan bagian dari indikator kemampuan fisik.

2.2 Layanan Jemput Bola

2.2.1 Definisi Layanan Jemput Bola

Menurut Henry (2000) jemput bola merupakan penggambaran secara lisan melalui sebuah percakapan dengan satu atau beberapa calon nasabah yang bertujuan agar terjadinya proses transaksi penjualan. Dalam proses kegiatan jemput bola hal ini akan menimbulkan kontak langsung antar individu yang terlibat secara eksklusif, individu melakukan presentasi penggambaran mengenai produk kepada orang individu atau sekelompok nasabah potensial lainnya.

Menurut Kasmir (2004) merupakan kegiatan promosi produk yang dilakukan petugas bank dalam melayani serta ikut

memengaruhi nasabah dengan memberikan deskripsi produk dengan bahasa yang dapat menimbulkan minat untuk bergabung dari calon nasabah. Dalam dunia perbankan penjualan bukan hanya dilakukan oleh petugas yang dipekerjakan dibidangnya saja, namun semua petugas bank dapat terlibat dalam penjualan pribadi ini dari mulai *cleaning service*, satpam sampai pejabat bank. Jemput bola juga dapat dilakukan melalui merekrut tenaga-tenaga profesional seperti *salesman* dan *sales girls* untuk melakukan penjualan dari pintu ke pintu atau *door to door*.

2.2.2 Proses Layanan Jemput Bola

Proses sistem jemput bola merupakan sistem yang lebih dikenal dengan sebutan *face to face selling* di mana salah satu aspek dalam jemput bola akan dibahas berikut ini secara lebih mendalam dan terarah. Ada beberapa teknik dalam melakukan proses jemput bola menurut Kajian pustaka.com (diakses pada 2019), yaitu:

- 1) Pendekatan, yaitu proses jemput bola dimana petugas yang akan melakukan penjualan bertemu dan menyapa nasabah untuk memulai suatu awal yang baik. Ini merupakan suatu hal yang sangat penting untuk memberikan kesan pertama yang baik kepada calon nasabah jika calon nasabah merasa berkesan maka nantinya akan ada pertemuan kedua-ketiga dan seterusnya.
- 2) Presentasi, yaitu proses jemput bola dimana petugas menceritakan atau mendeskripsikan riwayat produk atau

keunggulan produk kepada nasabah, menunjukkan bagaimana produk akan memberikan keuntungan kepada nasabah dengan menghemat uang yang akan dikeluarkan oleh nasabah. Petugas menggambarkan fitur-fitur yang terdapat dalam produk kepada pelanggan. Menggunakan pendekatan kepuasan kebutuhan, petugas mulai melakukan pencarian berupa kebutuhan yang dibutuhkan pelanggan disini petugas akan banyak melakukan pembicaraan. Untuk itu petugas harus mempunyai kemampuan mendengarkan dan memecahkan masalah dengan baik.

- 3) Mengatasi keberatan, yaitu proses jempot bola dimana petugas menyelidiki, mengklarifikasi dan mengatasi keberatan nasabah. Selama presentasi, pelanggan pasti memiliki keluhan berupa keberatan terhadap apa yang disampaikan petugas. Demikian juga sewaktu mereka diminta menuliskan pesanan. Masalahnya bisa logis, bisa juga psikologis, dan keberatan yang tidak diucapkan oleh nasabah kepada petugas. Dalam mengatasi keberatan, petugas harus menggunakan pendekatan positif, menggali keberatan yang tersembunyi yang tidak diungkapkan oleh nasabah, meminta nasabah untuk menjelaskan keberatan, dan menggunakan keberatan sebagai peluang untuk memberikan informasi lebih banyak. Setiap petugas membutuhkan pelatihan dalam hal-hal keterampilan

mengatasi keberatan dan merubah keberatan menjadi salah satu alasan untuk membeli produk tersebut.

- 4) Menutup penjualan, yaitu proses jemput bola di mana petugas menanyakan keputusan nasabah mengenai produk apa yang hendak dipesan oleh nasabah. Setelah mengatasi keberatan prospek, sekarang petugas dapat mencoba menutup penjualan. Petugas harus mengetahui tanda-tanda penutupan dari nasabah termasuk gerakan fisik, komentar, dan pertanyaan.

Adapun menurut Kasmir dalam buku etika *customer service* (2004: 98) mengatakan bahwa peran petugas dalam pelayanan jemput bola adalah sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank.
2. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.
3. Menjamin kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat bagi nasabah, khususnya mengenai jenis produk dan jasa bank serta menampung semua keluhan nasabah.
4. Menjamin kelancaran dan keramahmatan pelayanan bank terhadap nasabah baik itu pembiayaan atau tabungan.

2.2.3 Fungsi layanan jemput bola

Menurut Kasmir dalam bukunya pemasara bank (2004: 203) mengatakan bahwa fungsi pelayanan jemput bola dalam sebuah perbankan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Receptionis

Maksudnya petugas sebagai penerima tamu atau orang yang menyambut kedatangan nasabah ke bank dengan memberikan segala hal yang dibutuhkan nasabah dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.

2. Sebagai Deksman

Maksudnya petugas yang melayani nasabah dengan berbagai macam kebutuhan yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Petugas juga memberikan segala informasi mengenai produk-produk di bank, menjelaskan manfaat, keuntungan dan ciri-ciri produk bank. Selain itu juga petugas menjawab semua pertanyaan nasabah yang berkaitan dengan produk bank serta membantu nasabah dalam mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai Salesman

Maksudnya petugas dalam memberikan layanannya juga menjual produk perbankan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari calon nasabah baru serta dengan pelayanannya diharapkan dapat mempertahankan nasabah lama agar tidak pindah ke bank lainnya.

4. Sebagai Penjembatan Antara Nasabah dan Bank

Maksudnya petugas diharuskan memiliki hubungan yang baik dengan nasabah karena petugas yang menjadi penghubung antara bank dengan nasabah.

5. Sebagai Communicator

Maksudnya petugas sebagai orang yang bertugas untuk menghubungi nasabah dan memberikan informasi yang berhubungan dengan bank dan nasabah.

2.3 Temuan Penelitian Terkait

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dari penelitian yang akan peneliti lakukan. Kesamaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan beberapa penelitian terdahulu yaitu terletak pada objek penelitian yaitu pelayanan. Namun untuk mengetahui perbedaan yang lebih spesifik lagi pada penelitian terdahulu dapat dilihat sebagai berikut:

Penelitian Azizah K.N (2012) yang berjudul “Analisis faktor-faktor berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah BNI Syariah Makasar” Adapun persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu terletak dari metode penelitian dan teknik pengumpulan data yaitu metode kualitatif dan teknik wawancara, sedangkan untuk perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan bank yang diteliti.

Penelitian Rahman (2016) yang berjudul “Strategi pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank DKI cabang Otista Jakarta Timur” Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti akan lakukan yaitu terletak dari teknik pengumpulan data dan metode penelitian, sedangkan untuk perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan bank yang diteliti.

Penelitian Mustaqim (2016) yang berjudul “Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya” Penelitian ini memiliki kesamaan dengan peneliti yaitu terletak pada sumber data di mana penelitian yang akan peneliti lakukan sumber datanya diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian Khoiriyah (2017) yang berjudul “Analisis kualitas pelayanan petugas kepada nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017” Penelitian ini memiliki kesamaan dengan peneliti yaitu terletak pada metode dan sumber data di mana peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan sumber data diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Penelitian Zulfadli (2017) yang berjudul “Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan modal usaha pada PT. PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh” Penelitian ini memiliki kesamaan dengan peneliti yaitu dari objek dan subjek penelitian. Objek mengenai kepuasan dan subjek PT. BPRS Hikmah Wakilah, sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian.

Tabel 2.1
Temuan Penelitian Terkait

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nurul Azizah K.N (2012)	Analisis faktor-faktor berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah BNI Syariah Makasar	Metode kualitatif dan kuantitatif dengan sumber data diperoleh dari wawancara dan penyebaran data.	Keandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti langsung. dari dasar pelayanan ini ternyata berpengaruh penuh terhadap minat dan motivasi nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah khususnya BNI Syariah cabang Makasar.
2	Abdul Rahman (2016)	Strategi pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank DKI cabang Otista Jakarta Timur	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.	Strategi pelayanan yang digunakan oleh Bank DKI untuk meningkatkan jumlah nasabah secara umum cukup baik, karena pada tahun 2015 Bank DKI mampu mencapai perolehan nasabah sebesar 97,96% (130,581) dari total 133,300 nasabah.
3	Mustaqim (2016)	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya.	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan sumber data diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi.	Kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangkaraya sudah cukup memuaskan.

Tabel 2.3- lanjutan

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4	Ana Khoiriyah (2017)	Analisis kualitas pelayanan petugas kepada nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017	Kualitatif deskriptif di mana sumber datanya diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi.	Kualitas pelayanan yang sudah diterapkan BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari meliputi <i>reliability, responsiveness, competence, courtesy, communication, security</i> dan <i>understanding</i> , sedangkan tiga unsur lainnya yaitu <i>access, credibility and tangible</i> masih perlu ditingkatkan lagi dalam pelayanan.
5	Zulfadli (2017)	Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan modal usaha pada PT. PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh	Deskriptif dengan sumber data diperoleh langsung di lapangan.	Bagi hasil yang diterapkan PT. BPRS Hikmah Wakilah dari 10 nasabah 7 orang mengatakan puas sedangkan 3 nasabah lain mengatakan belum puas, selain itu dari segi kualitas pelayanan 10 nasabah yang ditanya 8 diantaranya mengatakan sudah puas dan 2 lainnya mengatakan belum puas, dan ketiga dari segi promosi dari 10 nasabah yang ditanya kesemua nasabah mengatakan puas dengan promosi yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah.

Sumber: Data diolah (2019)

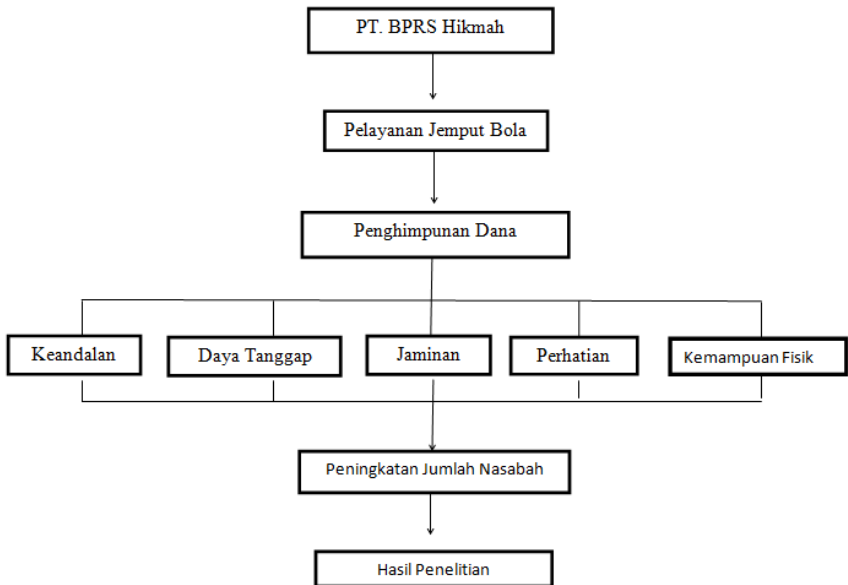
2.6 Kerangka Berpikir

PT. BPRS Hikmah Wakilah merupakan salah satu bank pembiayaan rakyat yang berada di provinsi Aceh, di mana fungsi dari PT. BPRS Hikmah Wakilah ini sama dengan bank pada umumnya menghimpun dan menyalurkan dana hanya saja yang membedakan terletak pada cakupan dan modal usaha. Seiring bertambahnya jumlah BPRS yang ada di Indonesia mengharuskan setiap usaha memiliki ciri khusus yang membedakan dengan BPRS lain, selain itu persaingan yang semakin kompleks mengharuskan BPRS untuk memiliki produk yang bervariasi dan sistem layanan yang baik, tujuannya yaitu untuk mempertahankan nasabah yang telah bergabung atau yang telah memiliki nomor rekening dan mencari calon nasabah potensial lainnya. Selain itu, pelayanan yang diberikan BPRS harus memiliki kesan terhadap nasabah, oleh sebab itu setiap BPRS harus memberikan layanan terbaiknya.

Saat ini sistem pemasaran sebuah produk tidak lagi tergantung dengan promosi sebuah iklan walaupun hal itu juga banyak dilakukan sebelumnya, namun ada sebuah teknik pemasaran yaitu dari *mounth to mounth* atau mulut ke mulut, hal ini juga menjadi salah satu faktor mengapa BPRS harus memiliki sistem layanan yang baik agar nasabah yang telah bergabung memiliki kesan dan kenyamanan dan akan mengatakan kepada rekan dan keluarganya bahwasanya BPRS tersebut memiliki sistem pelayanan yang baik. Oleh sebab itu peneliti akan mewawancarai pihak internal PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh mengenai

pelayanan yang telah diberikan, adapun layanan yang diberikan dalam pelayanan jemput bola ini yaitu jemput setoran, angsuran pembiayaan, penarikan tabungan dan pemasaran produk dan untuk melihat pelayanan yang diberikan oleh petugas bank baik atau tidak menggunakan 5 (lima) indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan kemampuan fisik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat di gambarkan kerangka berfikir adalah sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian, (2019).

Gambar 2.3
Kerangka Berfikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analitis. Adapun dalam hal ini, peneliti menggunakan cara mendeskripsikan pelayanan PT. BPRS Hikmah Wakilah kepada nasabah untuk melihat pengaruh pelayanan jemput bola terhadap peningkatan jumlah nasabah. Menurut Moleong (2007) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll.

Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan metode deskriptif analitis merupakan suatu metode yang digunakan untuk memberikan gambaran terhadap objek yang sedang diteliti, berdasarkan data yang telah dikumpulkan sebelumnya dengan mengandung unsur fakta yang terdapat di lapangan, adapun hasilnya akan diolah serta dianalisis untuk ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2009). Adapun tujuan dari menganalisis objek penelitian yaitu untuk mengetahui fakta yang ada mengenai pelayanan yang diberikan PT. BPRS Hikmah Wakilah terhadap peningkatan jumlah nasabah.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau daerah dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh suatu hasil dari fenomena atau peristiwa yang sedang diteliti dari lokasi penelitian ini akan didapatkan data-data akurat mengenai suatu peristiwa. Dalam menentukan suatu lokasi penelitian terdapat beberapa faktor penentu seperti letak geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga yang dapat dijadikan faktor menentukan sebuah lokasi penelitian. Dalam menentukan lokasi penelitian cara terbaik yang dapat ditempuh yaitu dengan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan serta mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan (Moleong, 2007:132).

Penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh atau kantor pusat dari PT. BPRS Hikmah Wakilah yang berlokasi di JL. Sri Ratu Safiatuddin No.11-13, Peunayong - Banda Aceh. Telp. (0651) 31055. Adapun beberapa hal yang menjadi pertimbangan peneliti untuk mengambil penelitian di lokasi tersebut yaitu:

- 1) PT. BPRS Hikmah Wakilah merupakan salah satu BPRS yang menjalankan usahanya dengan prinsip syariah dengan menyalurkan pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).
- 2) Setiap tahunnya PT. BPRS Hikmah Wakilah selalu mengalami peningkatan jumlah nasabah dan peningkatan jumlah pembiayaan.

- 3) Pertimbangan tenaga, biaya dan waktu, Keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dalam hal tenaga, biaya dan waktu menjadi salah satu pertimbangan pemilihan lokasi.
- 4) Peunayong merupakan daerah perekonomian yang baik dimana memiliki pasar selain itu Peunayong juga merupakan pusat dari perekonomian Aceh.
- 5) Alasan terakhir mengapa peneliti mengambil lokasi ini yaitu karena peneliti melakukan kegiatan magang di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh sehingga mempermudah dalam pengambilan data dan dapat melihat keakuratan data berdasarkan apa yang dirasakan pada saat magang.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, antara lain:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan atau didapat secara langsung di lapangan yang dilakukan oleh peneliti atau orang yang akan melakukan penelitian (Moleong, 2007:6). Dalam hal ini, data yang peneliti peroleh secara langsung didapat dari hasil wawancara kepada pihak Kepala Bagian *Marketing* dan *Account Officer* PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dan nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dengan menggunakan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur

yaitu merupakan sebuah wawancara yang berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah peneliti siapkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan atau didapatkan oleh peneliti atau orang yang membutuhkan dengan menggunakan sumber-sumber yang telah ada atau tersedia melalui bahan kepustakaan (Soewadji, 2012:147). Adapun dalam hal ini, peneliti menggunakan data-data literatur kepustakaan seperti buku, artikel, internet, surat kabar atau referensi lainnya yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini, maka dari itu dalam proses pengumpulan data penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*field research*), dimana data yang diperlukan dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan atau didapat dari fakta lapangan melalui *interview* kepada pihak-pihak terkait yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini. Peneliti dapat memperoleh data dan informasi mengenai pelayanan dengan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

A. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan dua pihak yang melakukan percakapan dengan pertanyaan yang telah disusun atau dibuat sebelumnya dimana pewawancara menjadi pihak yang memberikan atau mengajukan pertanyaan kepada narasumber sedangkan terwawancara merupakan pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara (Moleong, 2007:186). Wawancara yaitu dimana sumber data yang digunakan merupakan data primer yaitu sebuah data yang dikumpulkan atau didapat dari fakta lapangan melalui *interview* kepada kepala bagian *marketing* dan *Account Officer* PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dan nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dengan wawancara terstruktur.

Jumlah informan yang akan diwawancara sebanyak 12 dengan 2 (dua) informan dari pihak internal bank (kepala bagian *Marketing* dan *Account Officer*) serta 10 informan nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah. Dalam penentuan informan peneliti menggunakan metode *purposive sampling* dimana kriteria ini menggunakan kriteria khusus dalam menentukan sampel, menurut Sugiyono *purposive sampling* merupakan pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan dalam mengambil sumber data. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang diinginkan oleh

peneliti dan tidak semua sampel sesuai dengan fenomena yang akan diteliti. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menetapkan berbagai pertimbangan dalam menentukan sumber data untuk memperoleh sampel dalam penelitian (Sugiyono, 2014:122).

Tabel 3.1

Jumlah Informan dan Tujuan Wawancara

Informan	Jumlah	Tujuan Wawancara
Kepala Bagian <i>Marketing</i> (Kabag)	1	Wawancara ini bertujuan untuk melihat pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah, kendala apa saja yang dihadapi petugas dalam melaksanakan layanan jemput bola.
<i>Account Officer</i> (AO)	1	Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang dihadapi petugas dalam melaksanakan layanan jemput bola.
Nasabah	10	Wawancara ini bertujuan untuk melihat seberapa cakap petugas dalam melakukan layanan jemput bola, dan untuk mengetahui seberapa percaya nasabah kepada petugas, serta mengetahui alasan nasabah bergabung dengan PT. BPRS Hikmah Wakilah Aceh.

Sumber: Hasil Penelitian, (2019).

Alasan dan beberapa kriteria yang digunakan peneliti dalam pertimbangan memilih narasumber yaitu sebagai berikut:

- a. Alasan memilih Kabag yaitu karena kepala bagian ini bertanggung jawab langsung terhadap kerja para AO.
- b. Alasan memilih AO yaitu dikarenakan AO langsung bertanggung jawab kepada nasabah menyelesaikan masalah nasabah serta berperan penting dalam menjaga hubungan yang baik antara bank dan nasabah.
- c. Selain itu untuk pertimbangan karakteristik narasumber bagi nasabah yaitu:
 - Nasabah yang melakukan pembiayaan di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.
 - Nasabah yang bertempat tinggal di daerah Banda Aceh.

B. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang dikumpulkan dari data sekunder yang didapat dari proses wawancara yang diperlukan dalam proses penelitian. Adapun menurut Fuad dokumentasi merupakan bahan yang berupa film, gambar, dan foto-foto yang diminta oleh peneliti kepada pihak terkait dalam wawancara dimana selanjutnya dokumentasi juga diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang diperoleh dari lembaga-lembaga terkait dengan

menggunakan terbitan bahan-bahan tertulis yang dikeluarkan oleh lembaga tersebut (Fuad, 2014:61).

C. Observasi

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi partisipatif, adapun menurut Sugiyono (2014) observasi partisipatif yaitu di mana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari pelayanan yang diberikan oleh BPRS atau petugas bank.

2. Penelitian Kepustakaan (*library reaserch*), merupakan data sekunder yang digunakan untuk memperkuat data primer. Adapun dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian terhadap literatur yang memiliki kaitan atau persamaan dengan penelitian ini, literatur tersebut berupa buku, internet, surat kabar, jurnal dan lain-lain yang memiliki hubungan atau kaitan dengan penelitian ini.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan salah satu metode penyusunan data secara sistematis yang didapat melalui wawancara, dokumentasi, catatan lapangan atau temuan di lapangan, mendeskripsikan, melakukan sintesa, melakukan penyusunan dalam bentuk pola, memilih yang layak atau tepat untuk di pelajari dalam membuat sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2012). Adapun dalam penelitian ini, analisa dilakukan metode kualitatif dengan berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan

sebelumnya dari hasil wawancara dengan pihak nasabah bank PT. BPRS Hikmah Wakilah.

Adapun tahapan atau proses dalam menganalisa data tersebut sebagai berikut:

1. Mengedit Data

Peneliti melakukan pengeditan data yang berkaitan atau berhubungan dengan respon atau tanggapan nasabah terhadap pertanyaan terbuka (*open-ended questions*) yang telah ditanyakan kepada nasabah pada proses wawancara. Dalam proses wawancara tidak semua informasi bisa didapat atau diterima dari pihak yang diwawancarai dengan dicatat secara jelas oleh pewawancara dan memungkinkan mencatat dengan memberikan kode-kode khusus pada tulisan atau catatan tersebut. Oleh sebab itu data yang didapat dari hasil wawancara akan diedit terlebih dahulu agar tidak menimbulkan kebingungan dan kesalah pahaman nantinya.

2. Mempelajari kode-kode khusus yang telah ditandai sebelumnya pada proses mengedit data, setelah itu menentukan tema-tema yang berasal dari data untuk pengembangan paragraf dalam laporan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat ini akan membahas mengenai profil PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh terdiri dari: sejarah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, visi dan misi PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, struktur organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah, kegiatan usaha PT. BPRS Hikmah Wakilah, implementasi pelayanan jemput bola dan mengenai penerapan dan proses layanan jemput bola yang diterapkan PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.

4.1 Profil PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh

PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh memiliki beberapa cabang usaha yang terletak di beberapa wilayah sekitaran Banda Aceh dimana lembaga ini menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan usahanya. Adapun sejarah singkat PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh adalah sebagai berikut:

4.1.1 Sejarah Singkat PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh

PT. BPRS Hikmah Wakilah mulai didirikan pada tanggal 14 September 1994 dan menjalankan kegiatan usahanya dengan menggunakan konsep dan tata cara sesuai syariah. Bank ini memperoleh izin operasional sebagai BPR Syariah dari Menteri Keuangan RI sesuai keputusannya dengan nomor KEP-199/KM.17/95, adapun visi dan misi PT. BPRS Hikmah Wakilah adalah menjadi salah satu mediator keuangan melalui kegiatan

pengumpulan tabungan dan deposito serta kegiatan penyaluran pembiayaan kepada usaha mikro dan kecil.

Sejak pertama kali pengoperasiannya tahun 1995 PT. BPRS Hikmah Wakilah pertama kali berkantor di Jl. Krueng Raya Desa Baet, Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar. Pada masa itu Aceh dalam kondisi tidak aman dikarenakan Aceh dilanda konflik dan pada tahun 2001 PT. BPRS Hikmah Wakilah pindah kantor ke Jl. T. Nyak Arief No.159 E, Jeulingke Banda Aceh. Pada tahun 2004 pada saat terjadinya gempa bumi dan tsunami kantor PT. BPRS Hikmah Wakilah mengalami banyak kerusakan selain itu sebagian besar nasabah dan beberapa karyawan serta keluarganya meninggal akibat tsunami.

Permasalahan yang dihadapi Aceh pada saat itu yakni konflik dan tsunami 2004 mengakibatkan perekonomian Aceh terpuruk selain itu banyak bank yang mengalami kesulitan

dan mengakibatkan bank dalam kondisi tidak sehat bahkan hampir mengalami kebangkrutan dan nyaris hampir tutup, adapun harapan satu-satunya yang dimiliki oleh banyak bank yaitu adanya pemegang saham yang mau dan bersedia untuk menambah modalnya sehingga bank dapat berjalan dengan baik, namun kondisi bank yang pada saat itu tidak sehat menjadi salah satu penyebab sulitnya mendapatkan pemegang saham yang bersedia untuk menambahkan modalnya.

Jumlah modal yang disetor oleh bank pada Agustus 2006 telah ditingkatkan sehingga bank telah mencapai standar minimum

yang diwajibkan oleh BI (Rp. 1 Milyar untuk bank yang berposisi di Kota Banda Aceh), hal ini menjadi salah satu alasan bank untuk pindah ke kantor yang baru yang berlokasi dipusat kota. Pemindehan kantor pusat PT. BPRS Hikmah Wakilah terjadi pada November 2006 yang berlokasi di Jl. Sri Ratu Safiatuddin No.50 Peunayong Banda Aceh, adapun lokasi ini merupakan daerah strategis yang merupakan kawasan pusat perdagangan di Kota Banda Aceh. Dengan kantor baru dan sistem manajemen yang lebih baik serta langkah yang pasti PT. BPRS Hikmah Wakilah ingin menunjukkan sebuah perubahan dan perkembangan kinerja kearah yang semakin baik dan sehat.

Sejak awal pendiriannya PT. BPRS Hikmah Wakilah fokus untuk memberikan pelayanan kepada usaha mikro dan kecil (UMK) yang menginginkan proses mudah, pelayanan cepat dan persyaratan ringan. PT. BPRS Hikmah Wakilah memiliki petugas marketing yang berfungsi memberikan pelayanan antar jemput setoran dan penarikan tabungan/deposito termasuk setoran angsuran pembiayaan. Pelayanan ini sangat relavan dengan kebutuhan masyarakat UMK yang cenderung tidak bisa meninggalkan usaha kesehariannya di pasar/toko/rumah (BPRS Hikmah Wakilah, 2019).

Dari awal pendiriannya sampai saat ini PT. BPRS Hikmah Wakilah telah memiliki 2 (Dua) kantor cabang (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, 2019) yaitu:

1. Kantor Cabang Lambaro yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta Bundaran Lambaro, Aceh Besar.
2. Kantor Cabang Ulee Kareng yang beralamat di Jl. T. Iskandar Lamglumpang Ulee Kareng Banda Aceh.

PT. PT. BPRS Hikmah Wakilah juga memiliki 2 (Dua) kantor kas yaitu (BPRS Hikmah Wakilah, 2019):

1. Kantor kas Keutapang, Jl. Mata-Ie No. 55 Keutapang Dua, Aceh Besar.
2. Kantor kas Darussalam, Jl. T. Nyak Arief No. 10 Dusun Rukoh, Darussalam Banda Aceh.

PT. BPRS Hikmah Wakilah didirikan berdasarkan izin dan Akta pendirian perusahaan sebagai berikut (Shintan; 2016):

1. SK. Menteri Kehakiman RI. No. C-218-714.HT 03.03 Tahun 1994, tanggal 21 Desember 1994, Tentang Izin Pendirian PT. BPRS Hikmah Wakilah.
2. SK Menteri Keuanan RI. Nomor : Kep-199/KM.17/1995, tanggal 18 Juli 1995. Tentang Izin Pendirian Operasional PT. BPRS Hikmah Wakilah.
3. SK Menteri Kehakiman RI. No. W-00030 HT.01.4-TH.2007 tanggal 14 Februari 2007, Tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.

Tabel 4.1
Akta PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh

No	Jenis Akta	No Akta	Tanggal Akta	Keterangan
1	Akta pendirian PT. BPRS Hikmah Wakilah	127	14.09.1994	Telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM
2	Akta perubahan PT. BPRS Hikmah Wakilah	15	02.12.1994	
3	Akta berita acara RUPS	29	30.11.2005	
4	Akta perubahan	281	30.08.2008	
5	Akta perubahan lainnya			

Sumber: Shintan, (2016).

4.1.2 Visi dan Misi PT. BPRS Hikmah Wakilah

Adapun visi dan misi PT. BPRS Hikmah Wakilah adalah sebagai berikut (BPRS Hikmah Wakilah, 2019):

a. Visi

Visi merupakan pandangan jauh yang dirancang oleh para petinggi perusahaan untuk dicapai kedepannya melalui proses kegiatan usahanya. Adapun visinya sebagai berikut:

1. Menjadikan BPRS yang terbaik di Provinsi Aceh. PT. BPRS Hikmah Wakilah menjadikan ini visi pertamanya dikarenakan ingin menjadi lembaga keuangan terbaik diantara lembaga keuangan lainnya khususnya di provinsi Aceh.

2. Menjadikan BPRS yang bisa melayani masyarakat ekonomi kecil di Provinsi Aceh. PT. BPRS Hikmah Wakilah memiliki tujuan untuk membantu masyarakat bukan hanya masyarakat perkotaan saja namun masyarakat yang berada di daerah pedesaan atau daerah terpencil juga bisa merasakan manfaat hadirnya PT. BPRS Hikmah Wakilah.

b. Misi

Misi merupakan alat yang digunakan untuk mencapai visi yang berkaitan tentang apa yang dikerjakan oleh lembaga.

1. Menjalankan prinsip syariah secara konsisten dan konsekuensi PT. BPRS Hikmah Wakilah memiliki sebuah konsep dalam menjalankan usahanya dengan menggunakan prinsip syariah secara konsisten atau tetap, teguh dalam pendirian dan tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah.
2. Fokus terhadap usaha kecil dan mikro PT. BPRS Hikmah Wakilah memfokuskan diri untuk membantu UMKM hal ini berbeda dengan bank umum pada umumnya yang melayani seluruh transaksi keuangan.
3. Menjadikan pasar-pasar tradisional sebagai *captive market* PT. BPRS Hikmah Wakilah. Dengan menjadikan pasar sebagai *captive market* hal ini membuat PT. BPRS Hikmah Wakilah memiliki kedudukan yang sama dengan bank-bank syariah lainnya.

4. Membuka jaringan pemasaran / kantor kas / capem di Provinsi Aceh yang memiliki potensi ekonomi baik. Salah satu misi terakhir yang akan dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah untuk mencapai visi yaitu dengan membuka jaringan pemasaran yang luas dengan berbagai kantor kas.

4.1.3 Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah

Struktur organisasi yang tepat dan sesuai dengan situasi dan kondisi dalam perusahaan akan mewujudkan pencapaian tujuan dalam perusahaan yang terbaik dan terarah. Selain itu struktur organisasi yang jelas dan baik maka dapat diketahui sampai mana wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan tugasnya, oleh sebab itulah struktur organisasi dalam sebuah perusahaan dapat beroperasi dengan baik dan berjalan sesuai dengan harapan. Struktur organisasi perusahaan yang baik juga akan mencerminkan pemasaran yang baik sehingga perusahaan bisa berjalan dengan semestinya dan bebas dari segala kecurangan-kecurangan atau hal-hal yang ditimbulkan akibat dari struktur organisasi dan pemasaran yang baik. Dengan struktur organisasi dan pemasaran yang baik akan memudahkan perusahaan dalam menjalankan segala tugas-tugas rutinnnya dengan baik (Shintan; 2019).

Menurut ketentuan pasal 19 SK. DIR. BI. 32/36/1999 struktur organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah terdiri dari Dewan Komisaris dan Direksi di damping kepengurusan, suatu BPRS

wajib pula memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berfungsi mengawasi kegiatan BPRS. Berikut ini dapat dilihat susunan dan tugas dari struktur organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah sebagai berikut (Shintan; 2019):

1. Dewan Pengawas Syariah

Merupakan suatu dewan yang didirikan untuk mengawasi kegiatan operasional bank Islam sehingga tidak sampai melanggar prinsip syariah atau senantiasa berjalan sesuai dengan syariah.

2. Dewan komisaris

Dewan komisaris terdiri dari satu orang ketua dan tiga orang anggota pemegang saham PT. BPRS Hikmah Wakilah yang disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia. Adapun tugas Dewan Komisaris adalah menggariskan kebijakan umum bank dan pengawas terhadap pelaksanaan kegiatan operasional bank, serta pihak yang mengangkat dan memecat direksi apabila pengelolaan bank menyimpang dari garis ketentuan.

3. Direksi

Dewan direksi terdiri dari direktur utama dan direktur. Anggota direksi baik sendiri-sendiri berhak mewakili direksi maupun perseroan. Direksi mempunyai tugas pokok memimpin bank dalam kegiatan sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah digariskan oleh Dewan Komisaris.

4. Internal Audit

Bagian ini mempunyai tugas antara lain melakukan pengawasan atau kontrol untuk memastikan bahwa setiap unit atau divisi telah bekerja sesuai dengan fungsinya masing-masing.

5. Bagian Operasional

a. Bagian Akuntansi dan Keuangan

Bagian ini mempunyai tugas antara lain mengumpulkan dan mencatat bukti-bukti untuk selanjutnya dipisahkan menurut nomor sandi penggunaannya, mengumpulkan dan mencatat bukti-bukti transaksi harian berdasarkan transaksi harian tersebut kemudian dibuat jurnal, buku besar, dan sub buku besar, membuat laporan realisasi anggaran setiap bulannya, dengan melampirkan realisasi pencapaian target.

b. Bagian Pembiayaan

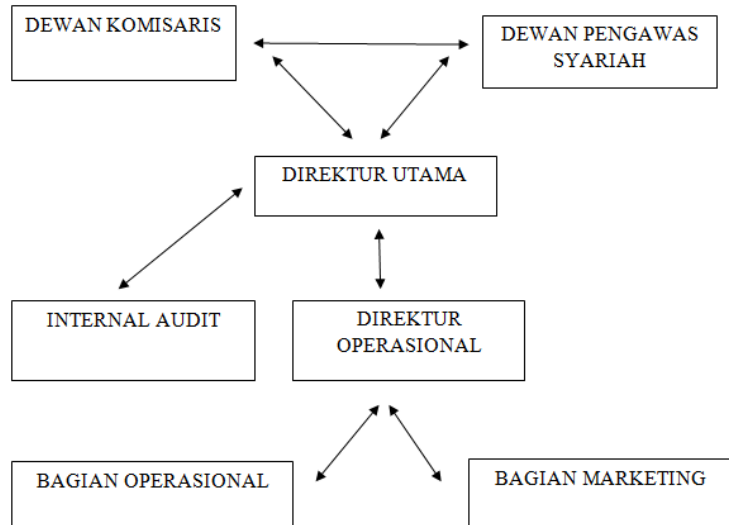
Bagian pembiayaan mempunyai tugas antara lain memberikan penjelasan tentang syarat-syarat pembiayaan, mencatat dan membuka pembukuan transaksi yang diterima dari perjanjian atau akad, pengecekan laporan dan pembahasan permohonan, dan rekomendasi besarnya jumlah pembiayaan yang akan diberikan.

c. Bagian Umum dan SDI

Bagian ini mempunyai tugas menyusun perencanaan tentang apa yang akan dilaksanakan tiap masing-masing karyawan, melakukan tugas pengadaan administrasi kantor dan perlengkapan. Bagian ini bertugas menyusun perencanaan tentang apa yang akan dilaksanakan tiap masing-masing karyawan. Mengurusi urusan rumah tangga perusahaan serta melayani biaya dan gaji yang telah disetujui oleh direksi, mengkoordinir petugas lapangan dalam membuat rekap harian, serta jumlah nasabah yang dikunjungi dan jumlah tabungan yang berhasil dihimpun pada hari tersebut.

6. Pemasaran

Bagian pemasaran mempunyai tugas antara lain memasarkan produk bank. Memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas, lengkap, ringan dan sikap ramah tamah meliputi berbagai fasilitas kemudahan yang dimiliki oleh masing-masing produk tersebut serta tatacara pemanfaatannya. Setiap hari berusaha meningkatkan penghimpunan masyarakat, baik dalam bentuk tabungan maupun deposito, mengkoordinir petugas lapangan dalam membuat rekap harian, jumlah daftar nasabah yang dikunjungi serta jumlah tabungan yang berhasil dihimpun pada hari tersebut.



Sumber: PT. BPRS Hikmah Wakilah

Gambar 4.1

Bagan Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah

4.2 Kegiatan Usaha PT. BPRS Hikmah Wakilah

PT. BPRS Hikmah Wakilah yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) sebagaimana layaknya lembaga keuangan syariah lainnya yang melaksanakan fungsinya sebagai penghimpunan dana dan menyalurkan dana. PT. BPRS Hikmah Wakilah mengelola kegiatan usahanya sebagai berikut:

4.2.1 Menghimpun Dana

- a. Tabungan, produk tabungan terdiri atas (Shintan; 2019):
 1. Tabungan Hikmah Wakilah, merupakan tabungan komersil yang dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat dan sangat cocok untuk mengembangkan

usahanya, yang penarikan atau setorannya dapat dilakukan setiap hari pada jam kerja dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan di bank tersebut.

2. Tabungan Pendidikan, adalah tabungan yang bersifat sebagai investasi masa depan para murid khususnya murid sekolah dasar. Simpanan ini sebagai modal murid untuk masuk ke sekolah lanjutan, di mana perkembangan dan biaya masuk sekolah semakin mahal untuk kedepannya. Bank juga memberikan hadiah kepada murid yang berprestasi.

3. Tabunganku, yaitu program pemerintahan secara nasional untuk menumbuh kembangkan budaya menabung dalam masyarakat, tabungan ini difokuskan untuk investasi, dengan saldo minimum Rp20.000,- buku tabunganku sudah dapat diperoleh, selain itu tabunganku juga bebas dari biaya administrasi dan juga memiliki tingkat bagi hasil yang besar.

b. Deposito

Selain tabungan, PT. BPRS Hikmah Wakilah juga menghimpun dana masyarakat dalam bentuk deposito. Deposito tabungan PT. BPRS Hikmah Wakilah dinamakan dengan deposito mudarabah, yaitu simpanan yang penarikannya dilakukan berjangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan.

4.2.2 Menyalurkan Dana

Ada lima (5) jenis produk pembiayaan yaitu (Shintan; 2019):

1. Pembiayaan murabahah (jual beli), secara luas jual beli dapat diartikan sebagai pertukaran harta atas dasar saling rela. Menurut Sayid dikutip dalam Sri Nurhayati dan Wasilah, jual beli adalah memindahkan milik dengan ganti (*iwad*) yang dapat dibenarkan (sesuai syari'ah). Murabahah adalah transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga diperolehan dan margin (Nurhayati, 2011:168).
2. Pembiayaan mudarabah (bagi hasil) adalah akad kerja sama usaha antara pemilik dana dan pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha, laba dibagi atas nisbah bagi hasil menurut kesepakatan kedua belah pihak, sedangkan bila terjadi kerugian akan ditanggung oleh si pemilik dana kecuali disebabkan oleh *misconduct*, *negligence* atau *violation* oleh pengelola dana. Akad mudarabah merupakan suatu transaksi pendanaan atau investasi yang berdasarkan kepercayaan.
3. Pembiayaan musyarakah (bagi hasil), merupakan akad kerja sama di antara para pemilik modal yang mencampurkan modal mereka dengan tujuan mencari keuntungan. Dewan Syari'ah Nasional MUI dan PSAK No. 106 mendefinisikan musyarakah sebagai akad kerja sama antara kedua belah

pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan sedangkan kerugian berdasarkan kontribusi dana.

4. Pembiayaan ijarah (sewa) dapat didefinisikan sebagai akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa, dalam waktu tertentu dengan pembayaran upah sewa (*ujrah*), tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri, seperti rumah, mobil, peralatan dan lain sebagainya.

4.3 Analisis Data Hasil Penelitian

Sejak tahun 1995 PT. BPRS Hikmah Wakilah telah menggunakan layanan jemput bola sebagai layanan mereka, disini pelayanan jemput bola melakukan 2 (dua) kegiatan transaksi yaitu penghimpunan dan penyaluran dana, karena layanan jemput bola merupakan layanan utama di PT. BPRS Hikmah Wakilah hal ini menjadikan layanan ini sebagai slogan dari bank.

4.3.1 Sistem Layanan Jemput Bola PT. Bprs Hikmah Wakilah

Layanan jemput bola dalam penghimpunan dana dilakukan petugas setiap hari (hari kerja), dimana petugas mendatangi nasabah dirumah atau tempat usaha mereka. Layanan jemput bola untuk transaksi penghimpunan dana dimana petugas membantu nasabah dari awal pembukaan rekening sampai nasabah melakukan

transaksi awal. Adapun hal-hal yang dibantu oleh petugas yaitu dari pengisian formulir pembukaan rekening sampai penanda tanganan buku rekening, nasabah hanya diminta Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Transaksi dapat dilakukan setiap hari dan untuk jumlah setoran nasabah, tidak dibatasi maksudnya tidak ada limit pengharusan nasabah menabung dengan nominal tetap. Nasabah bisa menabung Rp20.000 (Dua Puluh Ribu Rupiah) atau lebih. Adapun untuk tabungan pendidikan dimana banyak nasabah anak SD mereka bisa melakukan transaksi menabung dengan nominal Rp1000 (Seribu Rupiah) atau lebih hal itu dikembalikan lagi dengan keinginan nasabah. Sedangkan untuk penarikan tabungan nasabah bisa melakukan transaksi penarikan setiap hari, namun jika nominal penarikannya besar maka sebelumnya nasabah harus menghubungi petugas terlebih dahulu agar petugas menyiapkan uangnya sebelum sampai ke tempat nasabah.

Adapun hal yang sama juga dilakukan dalam proses pembukaan rekening deposito, petugas akan membantu nasabah dalam pembukaan rekening deposito, untuk deposito sendiri jangka waktu paling pendek yaitu 1 (Satu) bulan untuk jangka panjangnya bisa sampai 1 atau 5 tahun lebih tergantung dengan keinginan nasabah, untuk nominal deposito biasanya sebesar Rp50.000.000 (Lima Puluh Juta Rupiah) namun tergantung dengan keinginan nasabah.

Untuk penyaluran dana terdapat beberapa produk seperti mudharabah, murabahah, musyarakah dan ijarah, petugas membantu nasabah dalam pembukaan rekening tabungan karena nantinya angsuran pembiayaan akan dipotong langsung direkening tabungan nasabah. Nasabah hanya diminta untuk melengkapi persyaratan pembiayaan selanjutnya semua diserahkan kepada petugas jika semua dokumen telah selesai dibuat nasabah akan dihubungi dan diminta datang ke bank untuk pembacaan akad dan tanda tangan beberapa dokumen akad.

Pembiayaan jika nominalnya dibawah Rp5.000.000 (Lima juta rupiah) dapat dilakukan dikantor cabang yang ada di daerah Lambaro dan Ulee Kareng sedangkan untuk nominal pembiayaan lebih dari Rp 5.000.000 (Lima juta rupiah) dilakukan dikantor pusat PT. BPRS Hikmah Wakilah yang berada di daerah Jl. Sri Ratu Safiatuddin No.50 Peunayong Banda Aceh, sedangkan untuk pembiayaan pembelian kendaraan sepeda motor biasanya dilakukan dikantor pusat.

4.3.2 Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah

Seluruh bank yang beroperasi di dunia ini pasti menginginkan peningkatan baik itu peningkatan aset, laba keuntungan atau peningkatan jumlah nasabah. Banyak strategi dilakukan untuk mencapai peningkatan-peningkatan tersebut, salah satunya dengan menggunakan sistem layanan yang dapat menarik minat nasabah bergabung menjadi nasabah bank tersebut.

Pelayanan jemput bola merupakan layanan yang diterapkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah sejak tahun 1995 dan sejak awal pendiriannya sampai saat ini pelayanan ini mengalami perkembangan mengikuti pola dan gaya hidup masyarakat, dari awal pendiriannya sampai saat ini tentu pelayanan ini memberikan dampak positif dalam peningkatan jumlah nasabah (pembiayaan dan tabungan) hal ini juga diperkuat dengan data yang diperoleh peneliti di bank, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2
Jumlah Nasabah Tabungan PT. BPRS Hikmah Wakilah
Banda Aceh (Tahun 2014-2018)

No	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan
1	2014	80.103
2	2015	84.627
3	2016	85.948
4	2017	103.594
5	2018	105.007

Sumber: PT. BPRS Hikmah Wakilah (2019)

Namun apakah peningkatan jumlah nasabah tabungan yang terjadi di PT. BPRS Hikmah Wakilah dikarenakan faktor pelayanan jemput bola atau karena faktor lain. Hal ini yang menjadi latar belakang penelitian ini. Peneliti akan memberikan hasil wawancara

kepada pihak internal bank dan nasabah (informan) hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

Kepala bagian *marketing* PT. BPRS Hikmah Wakilah mengatakan bahwa setiap petugas yang diturunkan ke lapangan tidak diberikan pelatihan atau training oleh pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah, namun pelatihan diberikan oleh lembaga keuangan lainnya seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI). Petugas yang diturunkan ke lapangan terlebih dahulu melakukan *briefing* dengan kabag, untuk jangka waktu petugas kembali menemui nasabah yaitu setiap hari (hari kerja), namun hal ini kembali lagi melihat kondisi dan situasi nasabah.

Kendala yang dihadapi petugas biasanya berkaitan dengan nasabah pembiayaan dimana tanggal jatuh tempo sudah dekat namun nasabah belum bisa menutupi angsuran bulan tersebut sehingga petugas harus bersabar dan mengingatkan nasabah secara rutin setiap harinya. Nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi dengan petugas hal ini dikarenakan belum ada laporan atau komplain nasabah mengenai layanan yang diberikan oleh petugas hal ini yang menjadi latar belakang alasan mengapa layanan jemput bola berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah.

Account Officer (AO) PT. BPRS Hikmah Wakilah mengatakan bahwa petugas tidak diberikan pelatihan atau *training* dari pihak bank melainkan pelatihan ini diberikan oleh lembaga keuangan lain seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank

Indonesia (BI) petugas juga setiap paginya melakukan *briefing* dengan kabag *marketing* PT. BPRS Hikmah Wakilah. Jangka waktu pertemuan antara petugas dengan nasabah biasanya setiap hari (hari kerja).

Kendala yang dihadapi petugas saat di lapangan biasanya berkaitan dengan nasabah menunggak pembayaran angsuran pembiayaan jika hal ini terjadi maka petugas akan memberikan peringatan dan rutin mendatangi nasabah tersebut setiap hari. Nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi dengan petugas selain itu tidak adanya laporan atau komplain terhadap layanan yang diberikan petugas menjadi alasan layanan yang diberikan PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah baik dari 10 (sepuluh) informan yang peneliti wawancarai semua informan mengatakan jika mereka bergabung dengan PT. BPRS Hikmah Wakilah karena layanannya.

Hasil wawancara dengan nasabah untuk mengetahui peningkatan jumlah nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah dan juga apakah pelayanan yang diberikan bank baik atau buruk dapat dilihat menggunakan 5 (lima) indikator penilaian pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. *Reliabilitas* (keandalan)

Beberapa pertanyaan dan jawaban informan terhadap keandalan pelayanan jemput bola pada PT. BPRS Hikmah Wakilah yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3
Keandalan Pelayanan Jemput Bola
PT. BPRS Hikmah Wakilah

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Informan 10 (sepuluh)	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	Petugas memenuhi janji	√	-	10	-
2	Perhatian petugas terhadap masalah nasabah	√	-	10	-
3	Petugas pernah berbuat salah dalam tugasnya	-	√	-	10
4	Petugas menyelesaikan pelayanan tepat waktu	√	-	10	-
5	Nasabah menunggu lebih dari 5 (lima) menit	-	√	-	10

Sumber: Hasil Penelitian, (2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diperoleh hasil bahwa informan mengatakan jika layanan petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah memiliki keandalan yang baik. Dilihat dari pemenuhan janji 10 (sepuluh) informan mengatakan jika petugas selalu menepati janji. Selain itu melihat perhatian petugas terhadap

masalah nasabah yang berkaitan dengan bank 10 (sepuluh) informan mengatakan jika petugas sangat perhatian terhadap masalah nasabah, petugas membantu jika nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi di bank.

Melihat dari apakah petugas pernah berbuat salah dalam tugasnya 10 (sepuluh) informan mengatakan jika petugas tidak pernah berbuat salah. Petugas dalam melaksanakan tugasnya selalu tepat waktu berdasarkan hasil wawancara kepada 10 (sepuluh) informan semuanya mengatakan jika petugas juga tepat waktu dalam memberikan layanan kepada nasabah. Nasabah tidak pernah menunggu petugas lebih dari 5 (lima) menit berdasarkan hasil wawancara kepada 10 (sepuluh) informan semuanya mengatakan jika petugas selalu datang tepat waktu atau datang dengan jam yang sama dihari sebelumnya.

2. *Responsivitas* (Daya Tanggap)

Beberapa pertanyaan dan jawaban informan terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan daya tanggap pelayanan petugas diperoleh hasil bahwa:

Tabel 4.4
Daya Tanggap Pelayanan Jemput Bola
PT. BPRS Hikmah Wakilah

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Informan 10 (sepuluh)	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	AO membatu nasabah jika terjadi kesulitan dalam transaksi.	√	-	10	-
2	Nasabah pernah melakukan komplain kepada bank berkaitan dengan pelayanan	-	√	-	10
3	Petugas menjelaskan produk yang diminati	-	√	-	10

Sumber: Hasil Penelitian, (2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diperoleh hasil bahwa daya tanggap petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola sangat baik. Ketersediaan petugas membantu kesulitan nasabah berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil bahwa 10 (sepuluh) informan mengatakan jika petugas membantu nasabah jika nasabah memiliki kesulitan dalam melakukan transaksi di bank. Selain itu untuk melihat apakah pernah terjadi permasalahan dalam layanan jemput bola berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa 10 (sepuluh) informan mengatakan jika ia tidak pernah melakukan komplain kepada pihak.

Peneliti juga menanyakan kepada pihak internal bank dan didapat jawaban jika memang belum pernah ada komplain dari nasabah yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Namun disini untuk pemasaran produk menggunakan pelayanan jemput bola tidak terlaksana dengan baik berdasarkan hasil wawancara kepada 10 (sepuluh) informan , hal ini didasarkan dari hasil wawancara dimana 10 (sepuluh) informan mengatakan jika nasabah tidak pernah diberitahu mengenai informasi produk di bank terutama produk tabungan dan tidak diberitahu mengenai produk yang banyak diminati nasabah saat ini.

3. Assurance (jaminan)

Beberapa pertanyaan dan jawaban informan berkaitan dengan jaminan yang diberikan petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah kepada nasabah dalam layanan jemput bola dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5
Jaminan Pelayanan Jemput Bola
PT. BPRS Hikmah Wakilah

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Informan 10 (sepuluh)	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	Nasabah merasa aman bertransaksi dengan petugas	√	-	10	-

Tabel 4.5- lanjutan

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Informan 10 (sepuluh)	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
2	Keramahan petugas kepada nasabah	√	-	10	-

Sumber: Hasil Penelitian, (2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diperoleh hasil bahwa jaminan petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola sangat baik. Dimana keramahan yang diberikan petugas kepada nasabah membuat nasabah merasa nyaman bertransaksi di PT. BPRS Hikmah Wakilah. Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 (sepuluh) informan semuanya mengatakan jika mereka merasa nyaman bertransaksi dengan petugas.

Selain itu karena keramahan petugas membuat mereka merasa aman bertransaksi dengan petugas, karena sistem layanan jemput bola terutama untuk transaksi penyetoran dengan menggunakan layanan ini dibutuhkan keyakinan dari kedua belah pihak sehingga memunculkan sikap saling percaya, hal ini juga didasarkan pada hasil wawancara kepada nasabah dimana ada yang mengatakan jika ia telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama 16 (enam belas) tahun. Selain itu juga untuk keramahan nasabah mengatakan jika petugas sangat ramah bahkan setiap hari ketika

petugas datang selalu menanyakan kesehatan nasabah atau bertanya mengenai penjualan di toko hari tersebut.

4. *Empati* (perhatian)

Beberapa pertanyaan dan jawaban informan berkaitan dengan jaminan yang diberikan petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah kepada nasabah dalam layanan jemput bola dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.6
Perhatian Pelayanan Jemput Bola
PT. BPRS Hikmah Wakilah

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Informan 10 (sepuluh)	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	Petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah	√	-	10	-
2	Petugas menyebut nama nasabah	√	-	10	-
3	Petugas memberikan informasi terbaru mengenai produk yang ada di bank	-	√	-	10

Sumber: Hasil Penelitian, (2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diperoleh hasil bahwa perhatian petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola baik. Petugas memiliki jam yang sesuai dengan kebutuhan nasabah berdasarkan hasil wawancara kepada 10 (sepuluh) informan seluruhnya mengatakan jika petugas datang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Petugas juga selalu menyebut nama nasabah ketika akan melakukan transaksi.

Namun petugas tidak pernah memberitahu informasi mengenai produk terbaru di PT. BPRS Hikmah Wakilah berdasarkan hasil wawancara kepada 10 (sepuluh) informan mengatakan jika nasabah tidak pernah diberi tahu mengenai informasi produk terbaru yang ada di bank, sehingga banyak nasabah tidak tahu mengenai produk yang ada di PT. BPRS Hikmah Wakilah selain produk yang digunakannya saat ini.

5. *Tangibles* (Kemampuan Fisik)

Beberapa pertanyaan dan jawaban informan berkaitan dengan jaminan yang diberikan petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah kepada nasabah dalam layanan jemput bola dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7
Kemampuan Fisik Pelayanan Jemput Bola
PT. BPRS Hikmah Wakilah

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Informan 10 (sepuluh)	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	Petugas menggunakan baju kantor saat melakukan layanan	√	-	10	-
2	Alasan nasabah bergabung di PT. BPRS Hikmah Wakilah karena layanannya	√	-	10	-

Sumber: Hasil Penelitian, (2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diperoleh hasil bahwa kemampuan fisik petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola sangat baik. petugas ketika datang ke tempat usaha nasabah atau tempat nasabah lainnya berpakaian rapi berdasarkan hasil wawancara kepada 10 (sepuluh) informan dan semuanya mengatakan jika petugas berpakaian rapi dan menggunakan setelan yang diberikan kantor dan tidak menggunakan baju bebas, selain itu juga ketika peneliti tanya mengenai alasan nasabah bergabung di PT. BPRS Hikmah Wakilah dari 10 (sepuluh) informan semuanya mengatakan jika mereka bergabung di PT. BPRS Hikmah Wakilah karena layanannya.

4.4 Pembahasan Hasil Analisis Data

Seperti yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya bahwasannya setiap bank pasti menginginkan perkembangan usaha kearah yang positif. PT. BPRS Hikmah Wakilah sejak tahun 1995 sudah menggunakan sistem layanan jemput bola sebagai layanan utama dalam aktivitas usahanya. Layanan ini juga sudah mengalami perkembangan mengikuti pola dan gaya kehidupan masyarakat saat ini. Pelayanan jemput bola memberikan kemudahan bagi nasabah bank tersebut dan dari pelayanan ini juga yang memberikan daya Tarik bagi nasabah untuk bergabung dengan bank.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan (nasabah) PT. BPRS Hikmah Wakilah dengan menggunakan 5 (lima) indikator yaitu:

1. Keandalan

Suatu kemampuan yang dimiliki bank dimana bank dapat memberikan pelayanan yang telah dijanjikan oleh bank secara cepat, tepat, dan akurat serta memuaskan nasabahnya. Berdasarkan teori dan praktik yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah menunjukkan bahwa keandalan pelayanan yang dilakukan oleh petugas sangat baik karena telah memenuhi semua standar dari penilaian untuk indikator keandalan.

2. Daya Tanggap

Pemberian dorongan berupa motivasi untuk seluruh petugas bank dalam memberikan layanan kepada nasabah tanpa membedakan atau membandingkan antar nasabah. Berdasarkan teori dan praktik yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan yang dilakukan oleh petugas kurang baik karena ada poin dari daya tanggap yang tidak terpenuhi yaitu petugas tidak menjelaskan produk yang sedang diminati nasabah.

Hal ini tentu akan berdampak pada jumlah nasabah yang akan membuka rekening untuk produk yang banyak diminati nasabah tersebut. jika petugas menjelaskan kepada nasabah bukan tidak mungkin nasabah tersebut akan membuka rekening untuk produk tersebut. hal ini juga akan memberikan dampak bertambahnya jumlah nasabah untuk produk tersebut.

3. Jaminan

Dimana berkaitan dengan potensi yang dimiliki petugas berupa pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Berdasarkan teori dan praktik yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah menunjukkan bahwa jaminan pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh petugas sangat baik karena telah

memenuhi semua standar dari penilaian untuk indikator jaminan.

4. Perhatian

Sebuah hal yang diberikan oleh petugas untuk menunjukkan relasi antara bank dan nasabah dengan memberikan kemudahan untuk menjalin komunikasi antara nasabah dan bank. Berdasarkan teori dan praktik yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah menunjukkan bahwa untuk indikator perhatian kurang baik karena ada point penilaian di indikator perhatian tidak terlaksanan dengan baik seperti pemberian informasi terbaru mengenai produk yang ada di bank.

Hal ini tentu akan memberikan efek negatif bagi bank karena petugas sebagai penyedia layanan yang menghubungkan antara nasabah dan bank tidak memberi informasi mengenai produk baru bank. Hal ini akan membuat nasabah tidak tahu mengenai produk lain yang ada di bank selain produk yang nasabah gunakan. Selain itu juga akan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah.

5. Kemampuan fisik

Merupakan salah satu bukti yang terlihat nyata secara fisik berupa fasilitas baik itu fasilitas berupa gedung, perlengkapan kantor, sarana komunikasi, daya tarik petugas dan sarana fisik lainnya. Berdasarkan teori dan praktik yang

dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah menunjukkan bahwa kemampuan fisik pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh petugas sangat baik karena telah memenuhi semua standar dari penilaian untuk indikator kemampuan fisik.

Hal ini juga dapat dilihat dari fasilitas fisik berupa bangunan dimana PT. BPRS Hikmah Wakilah memiliki beberapa bangunan cabang usaha yang terletak di daerah pusat ekonomi Banda Aceh dan sekitarnya seperti di Daerah Peunayong, Lambaro dan Ule Kareng. Selain itu untuk perlengkapan kantor dalam menunjang operasional bank sudah lengkap. Adanya mobil kas bank yang berkeliling dipasar-pasar Banda Aceh dan sekitarnya memberikan kemudahan dan efisiensi dalam aktivitas bank. Dalam mobil kas tersebut nasabah bisa melakukan transaksi dan print buku tabungan.

Selain itu juga informan yang peneliti wawancarai mengenai mengapa memilih menabung di PT. BPRS Hikmah Wakilah jawaban mereka adalah karena layanan yang baik dan sistem keuangan yang sudah Syariah membuat mereka memilih bank tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dengan menggunakan 5 indikator penilaian seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan kemampuan fisik di dapatkan hasil bahwa pelayanan jemput bola PT.BPRS

Hikmah Wakilah berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dan nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh peneliti dapat disimpulkan:

- 1) Penerapan sistem layanan jemput bola pada PT. BPRS Hikmah Wakilah dari hasil wawancara dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Banyak dari nasabah yang mengatakan bahwa layanan jemput bola yang diterapkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh telah memenuhi apa yang mereka inginkan.
 - b. Banyak dari nasabah merasa puas dengan layanan yang telah diberikan pihak bank, bahkan beberapa nasabah mempercayakan semua hal yang berkaitan dengan pembayaran uang sewa toko kepada bank atau AO.
 - c. Beberapa nasabah mengatakan bahwa mereka bergabung dengan PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dikarenakan layanannya. Nasabah merasa layanan yang diterapkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh telah memudahkan mereka untuk bertransaksi dengan bank tanpa harus pergi ke bank.
 - d. Petugas yang ramah, baik dan dapat dipercaya menjadi salah satu alasan mengapa mereka loyal menjadi

nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. Bahkan ada beberapa nasabah yang telah bergabung dengan PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh selama lebih dari 16 (enam belas) tahun.

- 2) Pengaruh penerapan sistem layanan jemput bola terhadap peningkatan jumlah nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dari hasil wawancara dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah hal ini diperkuat dengan data yang diperoleh peneliti dari pihak bank peningkatan jumlah nasabah yang terjadi dari tahun 2014 - 2018.
 - b. Pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah hal ini didasarkan pada hasil wawancara kepada pihak nasabah dimana dari keseluruhan informan (nasabah) mengatakan jika alasan mereka bergabung di PT. BPRS Hikmah Wakilah dikarenakan layanannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang akan peneliti berikan yaitu Sebagai Berikut:

1. AO agar dapat memanfaatkan sistem layanan jemput bola untuk memasarkan produk baru yang ada di PT. BPRS Hikmah Wakilah seperti nabung emas atau pembiayaan pembelian sepeda motor. Selain itu petugas juga harus memberitahukan kepada nasabah produk apa saja yang banyak diminati oleh nasabah lain agar timbul keinginan nasabah untuk mengambil produk yang sedang diminati tersebut. Hal ini sebagai salah satu bentuk layanan bank kepada nasabah, jika hal ini sudah dilaksanakan maka layanan jemput bola yang diterapkan sudah baik.
2. Bagi peneliti dalam menyusun skripsi ini, pastinya peneliti memiliki kekurangan dalam penelitian ini, sehingga memungkinkan ada hal lain yang belum sepenuhnya peneliti selesaikan dengan baik dan benar. Hal ini juga mengingat keterbatasan ruang dan waktu, peneliti berharap untuk dalam penelitian selanjutnya agar dapat lebih baik lagi dari peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Abdul Rahman (2016). Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank DKI Cabang Otista Jakarta Timur. *Sebuah Skripsi*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Ana, Khoiriyah (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017. *Sebuah Skripsi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Antonio, Syafi'i. (2001). *Bank Syariah Dari Teori KePraktek Cetakan Pertama*. Jakarta: Gema Insani.

Aswanda (2016). Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT BUS Cabang Mranggen. *Sebuah Skripsi*. Semarang: UIN Walisongo Semarang.

BPRS Hikmah Wakilah. (2019). *Sejarah BPRS Hikmah Wakilah*, diakses dari <http://www.bprshw.co.id/page/sejarah>

BPRS Hikmah Wakilah. (2019). *Visi dan Misi*, diakses dari <http://www.bprshw.co.id/page/visi-misi>

Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah (2019). *Pemasaran jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Dwi Bayu Kresna (2011). Pagaruh Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar. *Sebuah skripsi*. Makassar. Univeritas hasanuddin Makassar.

- Fuad, Anis Dan Kandung Sapto Nugroho. (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Graham Ilmu
- Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardinoto, Soetanto. (2009). *KiatMemimpin Bank Ritel, Mikro, Dan Konsumer*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hasan, Ali (2010). *Marketing bank syariah*. Cet,1; Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ikatan Banker Indonesia (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Inggang Perwangsa (2017). *Etika Pemasaran Dan Kepuasan Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Intan, Nur (2014). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Medpress Digital.
- Ismail (2010). *Akuntansi Bank Teori Dan Aplikasi Dalam Rupiah Edisi Revisi*. Jakarta: kencana.
- Kajian Pustaka.com. Tujuan Sifat Jenis Dan Tahapan Personal Selling. Diakses pada April 2019.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- La Ode Alman, Sudarmanto, dan Ismail Suardi Wekke. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Malayu Hasibuan (2001). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. cetakan ke-1. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mutaqim (2016). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya. *Sebuah Skripsi*. Palangkaraya: IAIN Palangkaraya.
- Nurul, Azizah (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah BNI Syariah. *Sebuah Skripsi*. Makasar: UIN Alauddin Makasar.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Shintan (2016). Pembiayaan Mikro Pada PT. PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Lambaro Aceh Besar. *Sebuah LKP*. Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Soemitra, Andri. (2009). *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi pertama*. Jakarta: Kencana.
- Soewadji, Jusuf, (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Bisnis cetakan ke-18*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Supian Sauri (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur. *Sebuah tesis*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

- Suryani, Tatik. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategic Bank Di Era Global Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Susilo, Triandaru, dan Santoso (2006). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono (2011). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Usman, Rachmadi (2009). *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Veronika, Oecha (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanan Di Bank Negara Indonesia (BNI) Syari'ah Cabang Pekanbaru. *Sebuah Skripsi*. Kudus: STAIN Kudus.
- Wangsawidjaja (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.
- Yusmad Muammar Arafat (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Zulfadli (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Modal Usaha Pada. PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. *Sebuah Skripsi*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

LAMPIRAN 1**PEDOMAN WAWANCARA**

Tanggal : 22 Oktober 2019

Narasumber : Kepala Bagian *Marketing*

Tempat : PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Pusat

1. Apakah ada pelatihan atau training sebelum petugas diturunkan kelapangan dalam memberikan layanan jemput bola?

Jawaban : Sebenarnya untuk pelatihan atau *training* tidak ada dari pihak bank namun untuk pelatihan ada disediakan dan difasilitasi oleh lembaga seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI), selain itu alasan mengapa pihak bank tidak memberikan training karena AO diterima bekerja dibank karena alasan memiliki kecakapan dalam berbicara, dan ini tugas dari bagian HRD untuk mencari dan menerima AO yang pintar berbicara dan bertuturkata. Hal ini dikarenakan AO identik dengan bagaimana dia bisa menarik calon nasabah untuk bergabung dengan PT. BPRS Hikmah Wakilah. Selain itu, AO yang baru ketika mereka diterjunkan kelapangan akan ada pendampingan yang dilakukan oleh senior sehingga AO baru tidak merasa canggung jika berhadapan langsung dengan calon nasabah.

2. Bagaimana persiapan petugas sebelum diturunkan kelapangan untuk memberikan layanan jemput bola?

Jawaban : Sebelum AO diturunkan ke lapangan ada briefing dari saya (Kabag) untuk melihat sejauh mana keadaan lapangan saat ini dan untuk mencari solusi

masalah pembiayaan macet atau *Non Performing Financial* (NPF).

3. Berapa lama jangka waktu petugas untuk kembali menemui nasabah dalam proses transaksi angsuran pembiayaan?

Jawaban : Dalam hal ini biasanya akan menyesuaikan dengan keadaan nasabah dan kondisi lapangan biasanya AO akan mendatangi rumah atau usaha nasabah setiap hari, namun hal ini kembali lagi ke kondisi lapangan karena ada nasabah yang ketika didatangi di rumah atau tempat usaha mereka tidak ada dikarenakan ada hal tertentu.

4. Berapa lama jangka waktu petugas untuk kembali menemui nasabah dalam proses transaksi penyetoran tabungan?

Jawaban : Biasanya AO akan mendatangi nasabah dalam layanan setor tabungan itu setiap hari dari hari senin-jumat.

5. Berapa lama jangka waktu petugas untuk kembali menemui nasabah dalam proses transaksi penarikan tabungan?

Jawaban : Dalam hal ini dikondisikan sesuai dengan kebutuhan nasabah jika nasabah memerlukan uang maka sebelumnya nasabah menelfon petugas mengkonfirmasi jika ia akan melakukan penarikan tabungan.

6. Kendala apa saja yang dihadapi dalam memberikan layanan jemput bola?

Jawaban : Kalau berbicara tentang kendala tentu pasti ada, biasanya kendala ini terjadi oleh nasabah pembiayaan dimana ketika AO mendatangi tempat usaha atau rumahnya nasabah tidak ada atau bersembunyi disuatu tempat untuk menghindari petugas, oleh sebab itu petugas harus sabar dalam menghadapi nasabah seperti ini.

7. Bagaimana respon nasabah terhadap layanan jemput bola apakah pernah terjadi permasalahan dalam pelayanan jemput bola?

Jawaban : Kalau berbicara tentang respon nasabah sejauh ini apa yang saya dengar dari AO respon mereka sangat baik terutama nasabah tabungan, kalau masalah yang berkaitan dengan pelayanan jemput bola tidak pernah ada.

8. Apakah dengan adanya layanan jemput bola mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah?

Jawaban : Jelas ada, karena dari layanan jemput bola ini AO dapat mengajak nasabah melakukan 2 (dua) transaksi sekaligus sesuai dengan kebutuhan nasabah 2 (dua) transaksi tersebut yakni: transaksi pembiayaan dan tabungan sehingga satu nasabah dapat melakukan 2 (dua) transaksi. Hal ini tentu jelas dapat meningkatkan jumlah nasabah ditabungan dan pembiayaan.

9. Apakah nasabah merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh petugas?

Jawaban : Se jauh ini mereka (nasabah) merasa aman terbukti sampai saat ini belum ada keluhan dari nasabah untuk para petugas, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasa aman dan nyaman dengan layanan ini.

LAMPIRAN 2**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : *Account Officer*

Tempat : PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh Kantor
Pusat

Tanggal : 31 Oktober 2019

1. Apakah ada pelatihan atau training sebelum petugas diturunkan dalam memberikan layanan jemput bola?

Jawaban : Untuk pelatihan sendiri PT. BPRS Hikmah Wakilah selalu mengupgrade tim dan biasanya pengupgradetan tim dilakukan setiap tahun dari pihak bank tidak ada namun biasanya AO akan diberikan pelatihan yang difasilitasi oleh lembaga seperti OJK dan BI.

2. Bagaimana persiapan petugas sebelum diturunkan kelapangan untuk memberikan layanan jemput bola?

Jawaban : Biasanya sebelum petugas diturunkan ke lapangan ada briefing yang dilakukan oleh kepala bagian hal ini dikarenakan supaya nantinya tidak ada penumpukan AO di lokasi atau lebih tepatnya briefing ini ditujukan untuk mapping lokasi.

3. Berapa lama jangka waktu petugas untuk kembali menemui nasabah dalam proses transaksi angsuran pembiayaan?

Jawaban : Untuk berapa lama petugas kembali lagi ke tempat nasabah dalam angsuran pembiayaan itu tidak setiap hari dikarenakan ada beberapa nasabah yang belum bisa memberikan angsurannya karena kurangnya pendapatan.

4. Berapa lama jangka waktu petugas untuk kembali menemui nasabah dalam proses transaksi penarikan tabungan?

Jawaban : Tergantung kebutuhan nasabah kalau nasabah menginginkan uangnya dihari tersebut maka petugas akan menyiapkan uangnya, namun disini nasabah harus mengkonfirmasi terlebih dahulu jika ia akan melakukan transaksi penarikan tabungan.

5. Berapa lama jangka waktu petugas untuk kembali menemui nasabah dalam proses transaksi penyetoran tabungan?

Jawaban : Untuk penyetoran tabungan petugas akan datang setiap hari dan untuk nominal penyetoran tergantung dengan nasabah.

6. Kendala apa saja yang dihadapi dalam memberikan layanan jemput bola?

Jawaban : Sebenarnya untuk kendala ada 2 (dua) faktor yaitu faktor internal dan eksternal dimana untuk faktor internal sendiri terdiri dari kemauan marketing dan untuk faktor eksternal berasal dari nasabah dimana ketika petugas datang ke tempat usaha nasabah tersebut tidak ada selain itu pendapatan nasabah yang berkurang sehingga tidak bisa melakukan angsuran pembiayaan.

7. Bagaimana respon nasabah terhadap layanan jemput bola apakah pernah terjadi permasalahan dalam pelayanan jemput bola?

Jawaban : Sejauh ini belum ada dengan saya.

8. Apakah dengan adanya layanan jemput bola mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah?

Jawaban : Jelas mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah, karena dari layanan jemput bola ini PT. BPRS Hikmah Wakilah dapat memberikan layanan kepada nasabah, selain itu karena layanan jemput bola sangat membantu nasbah dalam melakukan transaksi sehingga menjadi daya tarik nasabah untuk bergabung di BPRS Hikmah Wakilah.

9. Apakah nasabah merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh petugas?

Jawaban : Alhamdulillah sejauh ini mereka yang bertransaksi dengan saya merasa aman bahkan ada beberapa nasabah yang telah menjadi nasabah bank lebih dari 5 (lima) tahun.



LAMPIRAN 3**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah A

Nama Inisial : L

Tempat : Pasar Aceh

Tanggal : 24 Oktober 2019

Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada) ?

Jawaban: Sebelumnya petugas tidak pernah berjanji dengan saya, namun kalau saya lihat petugas merupakan tipe orang yang menepati janji .

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Sangat perhatian pernah saya kehilangan slip setoran dan petugas membantu saya untuk mengecek didata bank mengenai setoran saya.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Sejuhu ini dengan saya tidak pernah petugas membuat kesalahan.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia petugas menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola ?

Jawaban: Kadang-kadang, karena nasabah Pak Deni bukan hanya saya saja sehingga saya sebagai nasabah harus memaklumi itu dan hal itu tidak menjadi masalah bagi saya.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Ia membantu.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Tidak pernah, mungkin karena saya baru menjadi nasabah BPRS Hikmah Wakilah jadi yang saya tahu produk mengenai tabungan saja.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada PT. BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Saya telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama kurang lebih 1 (satu) tahun dan saya merasa aman dan nyaman dengan layanan ini.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat ramah bahkan petugas sudah seperti teman bagi saya.

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Tidak pernah mungkin karena saya baru jadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Sebenarnya saya tidak memiliki jam khusus untuk melakukan transaksi jadi kapan saja petugas datang saya akan langsung melakukan transaksi.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Iya petugas menyebut nama saya ketika datang ke toko.

Kemampuan Fisik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas PT. BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena keduanya, namun yang menjadi alasan terbesar saya yaitu karena pelayanannya.

LAMPIRAN 4**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah B

Nama Inisial : I

Tempat : Pasar Aceh

Tanggal : 24 Oktober 2019

Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada) ?

Jawaban: Dipenuhi dan ditepati.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Saya tidak pernah ada masalah yang berkaitan dengan transaksi di bank.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Sejuhu ini dengan saya tidak pernah petugas membuat kesalahan dalam pekerjaannya.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia petugas menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya menunggu petugas lebih dari 5 (lima) menit.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Saya belum pernah mengalami kesulitan dan saya rasa jika saya mengalami kesulitan nantinya petugas akan membantu saya.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Tidak pernah memberikan informasi mengenai produk baru di PT. BPRS Hikmah Wakilah.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah karena saya rasa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas sudah sangat baik.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Saya telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama lebih dari 2 (dua) tahun dan saya merasa aman dan nyaman dengan pelayanan ini.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat ramah bahkan petugas sudah seperti teman bagi saya.

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Tidak pernah.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Sebenarnya saya tidak memiliki jam khusus untuk melakukan transaksi jadi kapan saja petugas datang saya akan langsung melakukan transaksi hanya saja kadang petugas datang toko saya lagi ada pembeli jadi petugas harus menunggu sampai pembeli di toko saya pergi baru saya dapat melakukan transaksi.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Iya petugas menyebut nama saya ketika datang ke toko.

Kemampuan Fisik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena keduanya, produk yang ada di PT. BPRS Hikmah Wakilah bervariasi dan layanan yang diberikan petugas sudah sangat baik.

LAMPIRAN 5**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah C
Nama Inisial : A
Tempat : Pasar Aceh
Tanggal : 24 Oktober 2019
Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada) ?

Jawaban: Pernah suatu hari saya ingin mengambil uang ditabungkan kemudian saya menelfon petugas, petugas kemudian mengatakan bahwa dia akan datang ke toko sekitar jam 15.00 WIB dan ditepati oleh petugas jam 15.00 petugas datang.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Saya tidak pernah ada masalah jadi saya tidak tahu.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan, dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Sejuhu ini dengan saya petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pekerjaannya.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia petugas menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya menunggu petugas lebih dari 5 (lima) menit.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Saya belum pernah mengalami kesulitan dan saya rasa jika saya mengalami kesulitan nantinya petugas akan membantu saya.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Tidak pernah memberikan informasi mengenai produk baru di PT. BPRS Hikmah Wakilah.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya melakukan komplain kepada pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah karena saya rasa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas sudah sangat baik.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Saya telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama lebih dari 3 (tiga) tahun dan saya sangat merasa aman dan nyaman dengan layanan ini.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat ramah bahkan petugas sudah seperti saudara bagi saya.

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Tidak pernah.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Sebenarnya saya tidak memiliki jam khusus untuk melakukan transaksi jadi kapan saja petugas datang saya akan langsung melakukan transaksi hanya saja kadang petugas datang toko saya lagi ada pembeli jadi petugas harus menunggu sampai pembeli di toko saya pergi baru saya dapat melakukan transaksi.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Ia petugas menyebut nama saya ketika datang ke toko.

Kemampuan Fisik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena pelayanannya, layanan yang diberikan PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah sangat baik dan sesuai dengan keinginan nasabah serta mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

LAMPIRAN 6**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah D

Nama Inisial : L

Tempat : RS Pertamedika

Tanggal : 30 Oktober 2019

Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada) ?

Jawaban: Petugas tidak pernah berjanji kepada saya dan walaupun nantinya petugas berjanji kepada saya saya rasa akan ditepati.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Saya tidak pernah ada masalah jadi saya tidak tahu.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Sejuhu ini dengan saya petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pekerjaannya.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia petugas menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola ?

Jawaban: Saya belum pernah menunggu petugas datang ke toko saya lebih dari 5 (lima) menit.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Saya belum pernah mengalami kesulitan dan saya rasa jika saya mengalami kesulitan nantinya petugas akan membantu saya.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Tidak pernah memberikan informasi mengenai produk baru di PT. BPRS Hikmah Wakilah.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya melakukan komplain kepada pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah karena saya rasa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas sudah sangat baik.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Saya telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama lebih dari 3 (tiga) tahun dan saya sangat merasa aman dan nyaman dengan layanan ini, petugas juga ramah kepada saya jadi saya merasa aman dengan layanan ini.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat ramah bahkan petugas sudah seperti teman bagi saya.

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Tidak pernah.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Sebenarnya saya tidak memiliki jam khusus untuk melakukan transaksi jadi kapan saja petugas datang saya akan langsung melakukan transaksi.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Iya petugas menyebut nama saya ketika datang ke toko.

Kemampuan Fisik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena pelayanannya, layanan yang diberikan PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah sangat baik dan bagus.

LAMPIRAN 7**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah E
Nama Inisial : A
Tempat : Geuche
Tanggal : 30 Oktober 2019
Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada) ?

Jawaban: Sebelumnya petugas tidak pernah berjanji kepada saya dan walaupun petugas berjanji maka akan ditepati.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Sebelumnya saya tidak pernah memiliki masalah yang berkaitan dengan transaksi di bank.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan, dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Sejuhu ini dengan saya petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pekerjaannya.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia petugas menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola?

Jawaban: Belum pernah saya menunggu petugas lebih dari 5 (lima) menit.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Saya pernah mengalami kesulitan dan petugas membantu saya.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Pernah memberikan informasi mengenai produk baru di PT. BPRS Hikmah Wakilah produk tabungan.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya melakukan komplain kepada pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah karena saya rasa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas sudah sangat baik.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Saya telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama lebih dari 2 (Dua) tahun dan saya sangat merasa aman dan nyaman dengan layanan ini.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat ramah.

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Kadang-kadang.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Sebenarnya saya tidak memiliki jam khusus untuk melakukan transaksi jadi kapan saja petugas datang saya akan langsung melakukan transaksi.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Ia petugas menyebut nama saya ketika datang ke doorsmer saya.

Kemampuan Fisik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena pelayanannya, layanan yang diberikan PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah sangat baik dan sesuai dengan keinginan nasabah serta mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

LAMPIRAN 8**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah F
Nama Inisial : Z
Tempat : Pasar Peuniti
Tanggal : 30 Oktober 2019
Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada) ?

Jawaban: Petugas tidak pernah berjanji kepada saya sebelumnya.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Saya sebelumnya belum pernah punya masalah yang berkaitan dengan bank.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pekerjaannya, petugas sudah sangat baik dalam pekerjaannya.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia petugas menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya menunggu petugas lebih dari 5 (lima) menit.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Saya belum pernah mengalami kesulitan dalam layanan jemput bola.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Tidak pernah memberikan informasi mengenai produk baru di PT. BPRS Hikmah Wakilah.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya melakukan komplain kepada pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah karena saya rasa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas sudah sangat baik.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Saya telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama lebih dari 11 (Sebelas) tahun dan saya sangat merasa aman dan nyaman dengan layanan ini.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat ramah.

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Tidak pernah.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Ia petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saya.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Ia petugas menyebut nama saya ketika datang ke toko.

Kemampuan Fisik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena pelayanannya, petugasnya ramah dan baik.

LAMPIRAN 9**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah G
Nama Inisial : N
Tempat : Pasar Peuniti
Tanggal : 30 Oktober 2019

Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada) ?

Jawaban: Petugas tidak pernah berjanji.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Saya sebelumnya belum pernah memiliki masalah yang berkaitan dengan bank.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Petugas tidak pernah berbuat salah dalam pekerjaannya.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia petugas menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya menunggu petugas lebih dari 5 (lima) menit.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Saya belum pernah mengalami kesulitan.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Petugas tidak pernah memberi tahu produk baru dari bank..

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Saya belum pernah melakukan komplain kepada pihak bank terkait dengan layanan jemput bola.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah?

Jawaban: Saya sudah menjadi nasabah BPRS Hikmah Wakilah selama lebih kurang 1 (Satu) tahun dan selama itu juga saya merasa aman bertransaksi dengan petugas.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat ramah.

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Tidak pernah.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Saya tidak memiliki jam khusus jadi jika petugas datang ke pasar maka saya akan melakukan transaksi.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Ia petugas menyebut nama saya ketika datang ke toko.

Kemampuan Fisik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena pelayanan, pelayanan yang diberikan PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah sangat baik dan produknya juga bagus.

LAMPIRAN 10**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah H

Nama Inisial : K

Tempat : Pasar Setui

Tanggal : 30 Oktober 2019

Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada)?

Jawaban: Petugas tidak pernah berjanji..

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Saya pernah memiliki masalah yang berkaitan dengan transaksi di bank dan petugas membantu saya untuk menyelesaikan masalah tersebut.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Sejuhu ini dengan saya petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pekerjaannya.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia petugas menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola ?

Jawaban: Tidak pernah menunggu petugas tepat waktu.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Sangat membantu.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Belum pernah petugas memberi tahu mengenai produk terbaru di bank kepada saya.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Pernah tapi itu dulu bukan dengan petugas yang sekarang.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Saya telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama lebih kurang 5 (Lima) tahun dan saya merasa aman dan nyaman dengan layanan ini apalagi dengan petugas yang baru ini.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat ramah dan sering bercanda dengan saya

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Tidak pernah.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Ia sesuai dengan kebutuhan.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Ia petugas menyebut nama saya.

Kemampuan Fisik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena pelayanannya, petugasnya baik dan ramah.

LAMPIRAN 11**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah I
Nama Inisial : Y
Tempat : Pasar Setui
Tanggal : 30 Oktober 2019

Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada) ?

Jawaban: Petugas tidak pernah berjanji kepada saya hanya saja kadang saya menelfon petugas memberi tahu bahwa besok saya akan melakukan penarikan tabungan dan besoknya petugas datang untuk menyelesaikan transaksinya.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Saya pernah mengalami masalah dan petugas membantu saya .

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Pernah dan kesalahannya berupa salah memberikan buku tabungan, hal ini dikarenakan banyak nasabah yang bukunya petugas pegang sehingga waktu memulangkan buku itu kembali petugas bingung namun hal itu tidak menjadi masalah karena bukunya hanya tertukar dengan nasabah yang berada di lokasi yang sama yaitu pasar Setui.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya menunggu petugas lebih dari 5 (lima) menit.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Ia petugas bersedia membantu.

2. Bagimanana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Petugas Tidak pernah memberi tahu mengenai produk baru dibank.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Pernah saya melakukan komplain namun dengan petugas sebelumnya kalau dengan petugas yang ini saya tidak pernah memiliki permasalahan.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Saya telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama lebih dari 16 (Enam Belas) tahun

yang menjadi nasabah pertama itu suami saya kemudian pada tahun 2006 saya juga menjadi nasabah di BPRS Hikmah Wakilah dan saya sangat merasa aman dan nyaman dengan layanan ini.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Ramah dan baik.

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Tidak pernah.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Ia sesuai dengan kebutuhan.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Ia petugas menyebut nama saya ketika datang ke toko.

Kemampuan Fisik A R - R A N I R Y

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena pelayanannya, petugas baik dan ramah.

LAMPIRAN 12**PEDOMAN WAWANCARA**

Narasumber : Nasabah J
 Nama Inisial : M
 Tempat : Pasar Setui
 Tanggal : 30 Oktober 2019

Keandalan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pemenuhan janji yang telah petugas buat dalam pelayanan jemput bola (kalau ada) ?

Jawaban: Petugas tidak pernah berjanji kepada saya hanya saja kadang saya menelfon petugas memberi tahu bahwa besok saya akan melakukan penarikan tabungan dan besoknya petugas datang untuk menyelesaikan transaksinya

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perhatian yang diberikan petugas terhadap masalah yang dihadapi nasabah ?

Jawaban: Saya pernah memiliki masalah dan petugas membantu saya.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas pernah berbuat kesalahan dalam pekerjaan dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah tersebut ?

Jawaban: Sejuhu ini ini petugas tidak pernah membuat kesalahan.

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas yang menyelesaikan pelayanan tepat waktu ?

Jawaban: Ia petugas menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah menunggu sampai lebih dari 5 (lima) menit untuk melakukan transaksi dengan layanan jemput bola ?

Jawaban: Belum pernah saya menunggu petu gas lebih dari 5 (lima) menit.

Daya Tanggap

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu bersedia membantu nasabah jika terjadi kesulitan dalam layanan jemput bola ?

Jawaban: Saya pernah mengalami kesulitan dan petugas membantu saya.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas dalam proses pemasaran produk selalu menjelaskan produk-produk apa saja yang banyak diminati nasabah ?

Jawaban: Tidak pernah memberikan informasi mengenai produk baru di PT. BPRS Hikmah Wakilah.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain kepada BPRS Hikmah Wakilah terhadap layanan jemput bola ?

Jawaban: Pernah saya melakukan komplain kepada pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah karena kesalahan petugas sebelumnya mengenai setoran tabungan yang saya lakukan.

Jaminan

1. apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman untuk bertransaksi menggunakan layanan jemput bola BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Saya telah menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah selama lebih dari 5 (Lima) tahun dan saya sangat merasa aman dan nyaman dengan layanan ini.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan yang diberikan oleh petugas dari BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat ramah..

Perhatian

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk yang dimiliki BPRS Hikmah Wakilah ?

Jawaban: Tidak pernah.

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah ?

Jawaban: Ia sudah sesuai dengan kebutuhan.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu apakah petugas menyebut nama nasabah sebelum memulai transaksi ?

Jawaban: Ia petugas menyebut nama saya ketika datang ke toko.

Kemampuan Fisik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan petugas BPRS Hikmah Wakilah dalam layanan jemput bola?

Jawaban: Sangat rapi dan petugas selalu memakai pakaian kantor.

2. Apa alasan Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah karena faktor layanan atau produknya?

Jawaban: Alasannya karena pelayanannya, layanan yang diberikan PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah sangat baik dan sesuai dengan keinginan nasabah serta mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

LAMPIRAN 13
DOKUMENTASI FOTO
KARYAWAN PT. BPRS HIKMAH WAKILAH



LAMPIRAN 16

**DOKUMENTASI FOTO
NASABAH PT. BPRS HIKMAH WAKILAH**









