

**ANALISIS SWOT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA NASABAH PRODUK PURNA
FAEDAH BRI SYARIAH KCP PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh :

DERISTA PERTIWI
NIM: 210816071

Pembimbing:

DWI SETYA NUGRAHINI, M.Pd.
NIDN.2030048902

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2020

ABSTRAK

Pertiwi, Derista. 2020. Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo. **Skripsi.** Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo. Pembimbing Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.

Kata Kunci: Jasa, Strategi Perencanaan, Bank Syariah

Ketatnya persaingan pada bidang perbankan membuat pihak bank melakukan perbaikan kualitas pelayanan, karena pada era sekarang ini penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya pada kuantitas bank (bunga bank) tetapi lebih kepada kualitas bank (produk dan layanan). Kualitas pelayanan di BRI Syariah KCP Ponorogo masih rendah, nasabah belum merasakan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Maka BRI Syariah KCP Ponorogo melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menggunakan analisis SWOT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo dan bagaimana analisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) masih rendah, nasabah belum merasakan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan pendekatan matriks SWOT dapat diketahui beberapa strategi antara lain strategi S-O yakni menetapkan strategi harga yang ringan, mempertahankan dan memperluas jaringan kerjasama dengan PWRI dan Kemenag, tetap memberikan kemudahan nasabah dengan memberikan fasilitas ATM. Strategi S-T yakni *account officer* menambah pengetahuan nasabah dengan meningkatkan sosialisasi, meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang ekstra, mengoptimalkan sistem dengan memperbaiki dan menambah IT atau aplikasi. Strategi W-O yakni memperbaiki proses pencairan dengan sistem yang lebih canggih dan akurat, menambah kepercayaan nasabah dengan meningkatkan promosi yang lebih jelas. Strategi W-T yakni memberikan kemudahan pelayanan dengan menambah sarana dan prasarana yang menunjang, meningkatkan pelayanan SDM berkualitas dengan memberikan pelatihan, meningkatkan SDM yang memadai dengan menambah jumlah SDM.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
1	Derista Pertiwi	210816071	Perbankan Syariah	ANALISIS SWOT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH PRODUK PURNA FAEDAH BRI SYARIAH KCP PONOROGO

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 10 Mei 2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dosen Pembimbing



Agung Eko Purwana, SE., MSI.
NIP. 197109232000031002

Dwi Setva Nugrahini, M.Pd.
NIDN.2030048902



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI :

Judul : Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo
Nama : Derista Pertiwi
NIM : 210816071
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang
Iza Hanifuddin, Ph.D.
NIP. 196906241998031002

()

Penguji I
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.
NIP. 197507162005012005

()

Penguji II
Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.
NIDN 2030048902

()

Ponorogo, 10 Juni 2020

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Derista Pertiwi

Nim : 210816071

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di ethesis.iainponorogo.ac.id adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 27 Juni 2020



Derista Pertiwi
NIM. 210816071

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Derista Pertiwi
NIM : 210816071
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS SWOT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA NASABAH PRODUK PURNA FAEDAH BRI SYARIAH KCP
PONOROGO

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 10 Mei 2020

Pembuat Pernyataan,



Derista Pertiwi
NIM : 210816071

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam lingkup perbankan yang semakin berkembang ini mengharuskan bank untuk merespon perubahan yang terjadi, problem yang dihadapi perbankan saat ini adalah bagaimana bank tersebut menarik, lebih mendekati ke nasabah dan mempertahankannya agar bank tersebut dapat berkembang, tujuan tersebut akan tercapai jika perusahaan melakukan proses pemasaran yang terarah dan terencana dengan baik. Ketatnya dalam persaingan ini memicu berbagai pihak bank tidak terkecuali bank syariah untuk selalu melakukan perbaikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, karena kunci perbankan untuk dapat memenangkan persaingan yaitu dengan pemberian pelayanan yang optimal kepada konsumen atau nasabahnya.¹

Dengan kata lain, berbagai macam industri perbankan juga berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang baik kepada nasabah dan apabila nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya maka dampak yang diterima oleh pihak bank pun juga besar yaitu nasabah dengan sendirinya akan loyal terhadap bank. Selain pemberian pelayanan yang optimal, nasabah juga menginginkan rasa aman untuk berinvestasi terhadap bank tersebut. Pada era milenial ini, penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas seperti

¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 1998), 19.

bunga bank, tetapi sudah berkembang pada persoalan kualitas, baik mengenai produk bank maupun layanannya.²

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau nasabah atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap dimensi-dimensi pelayanan suatu perusahaan.³ Dimensi-dimensi pelayanan meliputi *tangibles* (bukti fisik) yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan, *reliability* (keandalan) yaitu dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, *responsiveness* (ketanggapan) yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, *assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan

² Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: EKONISIA, 2002), 5.

³ Ruslan Rosady, *Public Relation dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 100.

kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan, *empathy* (empati) yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.⁴

Strategi peningkatan kualitas layanan dapat diketahui dengan menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan analisis terhadap empat faktor yang lazim digunakan oleh suatu institusi atau perusahaan, antara lain kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*).⁵ Kekuatan dapat menjadi sumber potensial yang dapat di manfaatkan menjadi sebuah keunggulan bagi perusahaan dan kelemahan perusahaan menjadi sebuah hal yang baik, karena dapat memotivasi perusahaan untuk senantiasa mengurangi kelemahan tersebut agar menjadi lebih baik. Begitu pula, segala macam peluang dan ancaman yang ada diluar perusahaan dicoba untuk diketahui sejak dini kemudian dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan demi kemajuan perusahaan tersebut.⁶

⁴ Muhammad Khamim, *Pengendalian Kualitas; Aplikasi Pada Industri Jasa Dan Manufaktur Dan Lean, Six, dan Servqual* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 15-16.

⁵ Gasperz Vincent, *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balance Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi, Bisnis dan Pemerintah* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2005), 20.

⁶ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategi untuk Menghadapi Abad 21* (Jakarta: Gramedia, 2006), 19.

BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Salah satunya cabang dari BRI Syariah adalah BRI Syariah KCP Ponorogo.

Didalam kualitas pelayanan BRI Syariah KCP Ponorogo menerapkan kualitas pelayanan pada produk-produknya salah satunya pada produk purna faedah. Purna faedah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.⁷ Dimana pendapatan sangat berguna untuk masa tua guna mencapai kesejahteraan yang diimpikan, kebutuhan hidup yang saat ini harga kebutuhan sudah tidak seperti dulu. Kebutuhan hidup akan terus berlanjut meskipun individu sudah tidak produktif bekerja. Baik kebutuhan sandang, pangan bahkan papan. Setiap orang pasti mendambakan bisa bersantai saat sudah masuk masa tua tanpa memikirkan lagi pekerjaan. Kesejahteraan pada masa tua sangat didambakan, sebab itu antusias dan giat dalam bekerja adalah kunci utama meraih kesejahteraan.⁸

⁷ www.brisyariah.ac.id

⁸ Dahlan Siamat, *Manajemen Keuangan* (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 2004), 465.

Pembiayaan purna faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo merupakan pembiayaan yang mempunyai resiko pembiayaan yang kecil, karena pembiayaan purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo didasari oleh perjanjian kerjasama antara pihak bank dengan lembaga pengelola dana pensiun seperti PT. TASPEN dan mempunyai landasan hukum berupa surat persetujuan Bank Indonesia No. 10/357/DPbS tanggal 19 Maret 2008 tentang produk pembiayaan purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo yang menjamin kelancaran pembayaran angsuran nasabah dengan cara pemotongan gaji (manfaat pensiun) yang diterima oleh pensiun setiap bulannya.⁹

Berdasarkan pengamatan serta wawancara kebeberapa nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo mereka belum sepenuhnya merasakan pelayanan yang baik dari dimensi-dimensi pelayanan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Muadi nasabah purna faedah, yaitu:

Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, pada saat mengajukan pembiayaan waktu pencairan pembiayaan harus menunggu sampai 3 hari yang harusnya 1 hari sudah bisa melakukan pencairan. Selain itu ruang tempat pelayanan pada saat pengambilan gaji ditempatkan diruang khusus dulu, kurang terlalu nyaman karena ruangnya yang sempit dan kecil.¹⁰ Ya ramah-ramah aja mbak. Tetapi pengetahuannya misal saya tanya terkait syariah dengan detail tidak begitu faham.

Hal serupa diungkapkan juga oleh Ibu Siti nasabah purna faedah:

Gedungnya sempit mbak apalagi pas autentikasi kan tempatnya beda, tempatnya ruang belakang gitu mbak untuk akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan tetapi masih terdapat kesalahan baik dari sistemnya juga pada saat mau mengambil gaji setengah tapi malah semua diambil. Selain itu dari SDM sendiri Account Officer yang hanya 1 orang sehingga sulit untuk

⁹ Hasiholan Siagian, *Manajemen Dana Pensiun di Indonesia* (Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia, 1993), 5.

¹⁰ Muadi, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dan Kurang begitu tanggap, pas saya ada keluhan tidak begitu cepat mengatasi.¹¹

Diungkapkan juga oleh Ibu Dina nasabah purna faedah, sebagai berikut:

Ya aku sudah tua mbak kurang paham sama apa itu menggunakan aplikasi-aplikasi itu, jadi aku harus datang ke bank to mbak untuk mengambil uang tetapi sebelumnya kan harus di data dengan autentikasi dulu tapi masnya marketing itu tidak ada dikantor makannya saya itu harus menunggu dulu soalnya karyawan lain punya tugas sendiri-sendiri. Selain itu pas kemarin itu saya mau pengajuan ada beberapa berkas yang kurang itu sama pihak marketing katanya mau diambil misal hari ini mau diambil datang kerumah tapi tidak jadi akhirnya besok baru diambil kan prosesnya jadi mundur lagi seperti yang aku bilang tadi mbak prosesnya jadi lama terus itu petugasnya kan cuman satu orang aja nggak seperti di bank-bank lain yang punya petugas banyak.¹²

Diungkapkan oleh Bapak Aan selaku pihak Account Officer terkait peringkat produk yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo, yaitu:

Produk yang saya jalankan ada banyak salah satunya produk pembiayaan Purna Faedah, produk ini termasuk kedalam peringkat produk yang rendah diantara produk-produk yang lainnya. Jumlah nasabah untuk sekarang ini lebih sedikit dari jumlah nasabah pada produk pembiayaan yang lain.¹³

Dari beberapa hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik yang berupa gedung, ruangan, fasilitas pendukung lainnya kurang mendukung masih sangat kurang memadai, transaksi pembiayaan belum mendapatkan kemudahan dalam pelayanan disebabkan system dari bank maupun SDM (sumber daya manusia) yang terbatas, ketanggapan serta pengetahuan karyawan yang masih kurang dan kurangnya memberikan perhatian khusus kepada personal nasabah sehingga kualitas pelayanan yang

¹¹ Siti, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

¹² Dina, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

¹³ Mohammad Anshori, *Wawancara*, 17 Desember 2019.

masih rendah belum memberikan kepuasan terhadap nasabah sehingga perlu adanya strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi yang digunakan yaitu dengan menggunakan strategi SWOT antara lain kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*). Berdasarkan data diatas penulis tertarik meneliti bagaimana BRI Syariah KCP Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan judul “Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas agar tidak terlalu meluas, maka permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo?
2. Bagaimana analisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis diatas, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan Ilmu Perbankan Syariah serta dapat memberikan wawasan atau pengetahuan mengenai analisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pihak yang mempraktikkan dalam penelitian, diantaranya:

a. Bagi pihak Bank

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi para pengambil keputusan di bidang perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah agar nasabah semakin yakin dan percaya pada kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo.

b. Bagi nasabah

Diharapkan dapat memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah mengenai masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada produk purna faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo.

E. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab, dimana setiap bab akan disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai alasan yang mendasari penulis dalam mengambil judul dan tema penelitian ini. Disamping itu juga menjelaskan tujuan serta manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis. Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari landasan teori, deskripsi teori kualitas pelayanan, teori analisis SWOT, dan studi penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas terkait metode dan desain penelitian yang digunakan oleh penulis. Metode penelitian yang akan dibahas pada bab ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data studi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Bab ini terdiri dari desain penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data yang meliputi reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan atau verifikasi dan teknik analisis data serta teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini penulis akan menyampaikan data gambaran umum BRI Syariah KCP Ponorogo serta membahas mengenai data dan hasil dari data bagaimana penerapan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo dan bagaimana analisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan atau jawaban dari bagaimana penerapan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo dan bagaimana analisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo. Serta saran-saran yang perlu disampaikan dan diajukan oleh penulis sebagai bahan pertimbangan penelitian berikutnya.



BAB II

KUALITAS PELAYANAN DAN ANALISIS SWOT

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹ Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu.²

Menurut Kotler, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.³

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Erlangga, 2002), 73.

²Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: PT Indeks, 2013), 73.

³Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 83.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.⁴

Menurut beberapa definisi tentang kualitas dan pelayanan tersebut dapat ditinjau bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.⁵

Konsep *service of excellent* membagi empat pokok unsur pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan kesatuan pelayanan jasa yang

⁴ Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 59.

⁵ Hessel Nogi Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005), 210.

terintegrasi, sehingga apabila salah satu tidak terpenuhi maka pelayanan atau jasa yang diberikan dinilai tidak baik.⁶

Kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi usaha dalam merebut pasaran atau langganan. Suatu perusahaan seperti lembaga keuangan untuk menarik perhatian nasabah harus memiliki pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas.⁷

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.⁸

⁶ Ruslan Rosady, *Public Relation dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 100.

⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2001), 36.

⁸ *Ibid.*, 112.

b. Ciri-ciri kualitas pelayanan⁹:

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas pelayanan tersebut menurut Tjiptono adalah :

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

c. Bentuk-bentuk Pelayanan

Adapun bentuk-bentuk pelayanan ada tiga macam, antara lain¹⁰:

1) Pelayanan dengan Lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Layanan lisan berhasil akan sesuai dengan yang

⁹ Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 49.

¹⁰ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cet. 6 (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 190.

diharapkan, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a) Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu;
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan ini memerlukan keahlian dan keterampilan yang sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan dan faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap nasabah dengan disertai kualitas hasil yang memadai.

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Sedangkan menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 2) *Reliability* atau keandalan yaitu dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 5) *Empathy* atau empati yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.¹¹

Menurut Atik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan.¹²

2. Analisis SWOT

a. Pengertian

Analisis SWOT merupakan suatu analisis yang digunakan untuk menganalisa kekuatan, kelemahan, peluang serta tantangan dalam dalam melakukan suatu usaha atau bisnis. Identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi, berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) dan secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*) jadi, analisis SWOT membandingkan antara faktor

¹¹ Khamim, *Pengendalian Kualitas*, 15-16.

¹² Winarsih Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Gadjah mada University, 2005), 28.

external peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan dalam kondisi yang ada saat ini.¹³

Adapun yang dimaksud dengan analisis SWOT adalah¹⁴ :

1) *Strength*

Strength atau kekuatan adalah situasi atau kondisi yang merupakan kekuatan dari organisasi pada saat ini. *Strength* merupakan faktor internal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor pendukung dapat berupa sumber daya, keahlian, atau kelebihan lain yang mungkin diperoleh berkat sumber keuangan, citra, keunggulan di pasar, serta hubungan baik antara *buyer dan supplier*.

2) *Weaknesses*

Weaknesses atau kelemahan adalah kegiatan-kegiatan organisasi yang tidak berjalan dengan baik atau sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi tetapi tidak dimiliki oleh organisasi. Kelemahan itu terkadang lebih mudah dilihat daripada sebuah kekuatan, namun ada beberapa hal yang menjadikan kelemahan itu tidak diberikan solusi yang tepat dikarenakan tidak dimaksimalkan kekuatan yang sudah ada. *Weaknesses* merupakan faktor internal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor penghambat dapat

¹³ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 1997), 19.

¹⁴ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategi untuk Menghadapi Abad 21* (Jakarta: Gramedia, 2006), 19.

berupa fasilitas yang tidak lengkap, kurangnya sumber keuangan, kemampuan mengelola, keahlian pemasaran, dan citra perusahaan.

3) *Opportunities*

Opportunities atau kesempatan adalah faktor positif yang muncul dari lingkungan dan memberikan kesempatan bagi organisasi untuk memanfaatkannya. *Opportunities* tidak hanya berupa kebijakan atau peluang dalam hal mendapatkan modal berupa uang, akan tetapi bisa juga berupa *respons* masyarakat atau isu yang sedang diangkat. *Opportunities* merupakan faktor eksternal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor eksternal yang mendukung dalam pencapaian tujuan dapat berupa perubahan kebijakan, perubahan persaingan, perubahan teknologi, dan perkembangan hubungan *supplier* dan *buyer*.

4) *Threat*

Threat atau ancaman adalah faktor negatif dari lingkungan yang memberikan hambatan bagi berkembangnya atau berjalannya sebuah organisasi dan program. Ancaman ini adalah hal yang terkadang selalu terlewat dikarenakan banyak yang ingin mencoba untuk *kontroversi* atau melawan arus. Namun, pada kenyataannya organisasi tersebut lebih banyak layu sebelum berkembang. *Threat* merupakan faktor eksternal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor eksternal yang menghambat perusahaan dapat berupa masuknya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang

lambat, meningkatnya *bargaining power* daripada *supplier* dan *buyer* utama, perubahan teknologi serta kebijakan baru.

Teknik SWOT atau yang dikenal dengan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) pada dasarnya merupakan satu teknik untuk mengenali berbagai kondisi yang berbasis bagi perencanaan strategi. Setelah mengenali isu permasalahan yang dihadapi secara teoritis perlu dibangun kesepakatan antar *stakeholder* mengenai "apa yang diinginkan ke depan" terhadap isu tersebut, komponen atau elemen apa yang diperlukan untuk lebih ditingkatkan, dikurangi atau justru diganti, memerlukan proses analisis yang banyak didasarkan pada peta kondisi SWOT dari isu tersebut.¹⁵

SWOT singkatan dari bahasa Inggris yakni *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunity* (peluang) dan *threat* (ancaman) proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan strategi dan kebijakan perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini, hal ini disebut dengan analisis situasi. Model yang paling populer untuk analisis situasi adalah analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) namun

¹⁵Rangkuti, *Analisis SWOT*, 19.

secara bersamaan dapat menimbulkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*).¹⁶

b. Fungsi Analisis SWOT

Secara umum analisis SWOT sudah dikenal oleh sebagian besar tim teknis penyusun *corporate plan*. Sebagian dari pekerjaan perencanaan strategi terfokus kepada apakah perusahaan mempunyai sumber daya dan kapabilitas yang memadai untuk menjalankan misinya dan mewujudkan visinya. Pengenalan akan kekuatan yang dimiliki akan membantu perusahaan untuk tetap menaruh perhatian dan melihat peluang-peluang baru, sedangkan penilaian yang jujur terhadap kelemahan-kelemahan yang ada akan memberikan bobot realisme pada rencana yang akan dibuat perusahaan. Jadi fungsi analisis SWOT adalah menganalisis mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan, serta analisa mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi external perusahaan.¹⁷

c. Manfaat Analisis SWOT

Analisis SWOT bermanfaat apabila telah secara jelas ditentukan dalam bisnis apa perusahaan beroperasi dan arah mana perusahaan menuju ke masa depan serta ukuran apa saja yang digunakan untuk menilai keberhasilan manajemen perusahaan dalam menjalankan

¹⁶ Rachmat Firdaus, *Manajemen Perkreditan Bank Umum* (Bandung: Alfabeta, 2009), 31.

¹⁷ Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Stratejik dan Pengambilan Keputusan Korporasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 26.

misinya dan mewujudkan visinya dari hasil analisis akan memetakan posisi perusahaan terhadap lingkungannya serta menyediakan pilihan strategi umum yang sesuai, serta dijadikan dasar dalam menetapkan sasaran-sasaran perusahaan selama 3-5 tahun ke depan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari para *stakeholder* atau analisis SWOT berguna untuk menganalisa faktor-faktor di dalam perusahaan yang memberikan andil terhadap kualitas pelayanan atau salah satu komponennya sambil mempertimbangkan faktor-faktor eksternal.¹⁸

d. Tujuan Analisis SWOT

Tujuan utama analisis SWOT adalah mengidentifikasi strategi perusahaan secara keseluruhan hampir setiap perusahaan maupun pengamat bisnis dalam pendekatannya banyak menggunakan analisis SWOT. Kecenderungan ini tampaknya akan terus semakin meningkat, terutama era perdagangan bebas abad 21, masyarakat ekonomi asean (MEA), yang mana satu sama yang lain saling berhubungan dan saling bergantung. Penggunaan analisis SWOT ini sebenarnya telah muncul sejak ribuan tahun yang lalu dari bentuknya yang paling sederhana, yaitu dalam rangka menyusun strategi untuk mengalahkan musuh dalam pertempuran.

Konsep dasar pendekatan SWOT ini tampaknya sederhana sekali apabila kita telah mengenali kekuatan dan kelemahan lawan, sudah dapat dipastikan kita dapat memenangkan pertempuran. Dalam

¹⁸ John Bryson, *Perencanaan Strategis Bagi organisasi Sosial* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 147.

perkembangannya saat ini analisis SWOT, tidak hanya dipakai untuk menyusun strategi di medan pertempuran, melainkan banyak dipakai dalam penyusunan perencanaan bisnis (*strategic business planning*) yang bertujuan untuk menyusun strategi-strategi jangka panjang sehingga arah dan tujuan perusahaan dapat dicapai dengan jelas dan dapat segera diambil keputusan berikut semua perubahannya dalam menghadapi pesaing.

e. Analisis Strategi SWOT

Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunity*) dan ancaman (*Threat*) dengan faktor internal kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*). Faktor internal diperoleh dari data lingkungan perusahaan, seperti dari laporan keuangan, kegiatan operasional, kegiatan pemasaran dan data staf atau karyawan. Sedangkan faktor eksternal diperoleh dari lingkungan di luar perusahaan seperti dari analisis pasar, kompetitor (pesaing) komunitas, pemasok, pemerintah dan analisis kelompok (untuk kepentingan tertentu). Perencanaan usaha yang baik dengan metode analisis SWOT dirangkum dalam matrik SWOT. Matriks ini menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan yang menjadi peluang serta kelemahan atau penghambat yang dihadapi oleh perusahaan.¹⁹

¹⁹ M.Ismail Yustanto, *Pengantar Manajemen Syariah* (Jakarta: Khairul Bayan, 2003), 21.

a. Strategi SO (*Strength-Opportunities*)

Strategi SO atau strategi kekuatan-peluang yaitu strategi yang menggunakan kekuatan internal perusahaan untuk memanfaatkan peluang yang ada.²⁰

b. Strategi ST (*Strength-Threat*)

Strategi ST atau strategi kekuatan-ancaman yaitu strategi yang menggunakan kekuatan untuk menghindari maupun mengurangi dampak ancaman dari faktor eksternal.

c. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

Strategi WO atau strategi kelemahan-peluang yaitu strategi yang bertujuan untuk meminimalkan kelemahan yang ada dengan memanfaatkan peluang yang ada.

d. Strategi WT (*Weaknesses-Threat*)

Strategi WT atau strategi kelemahan-ancaman adalah strategi untuk mengurangi kelemahan perusahaan serta menghindari ancaman dari faktor eksternal.²¹

B. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi tentang uraian sistematis mengenai hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti terdahulu dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini adalah penelitian terdahulu:

²⁰Rangkuti, *Analisis SWOT*, 31.

²¹ Freddy Rangkuti, *Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2001), 51.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Mustaqim tahun 2016 dalam skripsinya berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya”. Hasil penelitian menyatakan bahwa faktor yang menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 6 komponen faktor diantaranya kepatuhan (*compliance*), bukti langsung (*tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).²²

Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini pada penelitian terdahulu yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan penulis melakukan penelitian tentang analisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo. Perbedaan terletak pada kualitas pelayanan terdapat 6 faktor. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan objek penelitian.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh M. Fazlur Rahman tahun 2013 dalam skripsinya dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa cara Bank Muamalat Cabang pembantu Sampit

²² Mustaqim, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya,” *Skripsi* (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2016), 5.

dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menerapkan standar operasional yang ada di Bank Muamalat Cabang pembantu Sampit.²³

Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang kualitas pelayanan dimana yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana penelitian sebelumnya dengan menerapkan standar operasional yang ada sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan analisis SWOT. Perbedaan terletak pada lokasi penelitian.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Moh. Fachry Amrullah tahun 2018 dalam skripsinya dengan judul “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan pada Produk Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT BSM KCP Batu telah melakukan beberapa implementasi dengan baik sesuai dengan 6 strategi dalam meningkatkan kualitas layanan yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapat pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh kenyamanan, dan atribut pendukung lainnya.²⁴

Persamaan dalam penelitian adalah membahas tentang kualitas layanan pada produk pembiayaan pensiun. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu peneliti sebelumnya menggunakan 6 ciri-ciri dalam meningkatkan kualitas pelayanan sedangkan penulis menggunakan 5 dimensi yaitu bukti

²³ M. Faazlur Rahman, “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit,” *Skripsi* (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2013), 11.

²⁴ Moh. Fachry Amrullah, “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan pada Produk Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu,” *Skripsi* (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018), 16.

fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Penelitian terdahulu tidak memakai analisis SWOT sedangkan penelitian yang penulis gunakan menggunakan SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perbedaan terletak pada objek penelitian yang mana penelitian sebelumnya membahas tentang Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan pada Produk Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu, sedangkan penulis penelitian membahas tentang Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Produk Pembiayaan Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Siti Hamdiah Rojabi tahun 2017 dalam skripsinya yang berjudul “Analisis SWOT Terhadap Pembiayaan Konsumtif di BNI Syariah Cabang Mataram”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk pembiayaan konsumtif di BNI Syariah Mataram memiliki masing-masing faktor yang saling berpengaruh terhadap eksistensi pembiayaan konsumtif dengan menggambarkan diagram analisis SWOT yang menghubungkan pengaruh antara keempat faktor tersebut.²⁵

Persamaan dalam penelitian terdahulu yaitu membahas tentang analisis SWOT. Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Peneliti sebelumnya membahas tentang Analisis SWOT Terhadap Pembiayaan Konsumtif di BNI Syariah Cabang Mataram sedangkan

²⁵ Siti Hamdiah Rojabi, “Analisis SWOT Terhadap Pembiayaan Konsumtif di BNI Syariah Cabang Mataram,” *Skripsi* (Mataram: UIN Mataram, 2013), 13.

penelitian yang penulis teliti membahas analisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ariyanti tahun 2015 dalam skripsinya yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Surabaya”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa di BNI Syariah Cabang Surabaya dengan menerapkan strategi yang sesuai dengan teori yang meliputi 7 strategi antara lain harga diri (*self esteem*), memenuhi harapan (*exceed expectations*), pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal (*recovery*), pandangan kedepan (*vision*), perbaikan terus menerus (*improving*), penuh perhatian (*care*) dan strategi pemberdayaan (*empowerement*).²⁶

Persamaan pada penelitian ini adalah membahas tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang penulis teliti terletak pada strategi yang digunakan dan objek penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan 7 strategi, sedangkan penelitian yang digunakan penulis menggunakan strategi SWOT dan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan diantaranya bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Persamaan dalam penelitian adalah membahas tentang kualitas layanan pada produk pembiayaan pensiun. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu peneliti sebelumnya menggunakan 6 ciri-ciri dalam meningkatkan kualitas pelayanan sedangkan penulis menggunakan 5 dimensi yaitu bukti

²⁶ Ariyanti, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Surabaya,” *Skripsi* (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, 2015), 13.

fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Penelitian terdahulu tidak memakai analisis SWOT sedangkan penelitian yang penulis gunakan menggunakan SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perbedaan terletak pada objek penelitian yang mana penelitian sebelumnya membahas tentang Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan pada Produk Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu, sedangkan penulis penelitian membahas tentang Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Produk Pembiayaan Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo.

Terdapat perbedaan teori dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Parasuraman, Berry, Zeithaml yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi antara lain bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan teori Tjipjono yang menyatakan bahwa terdapat 6 dimensi kualitas pelayanan antara lain ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapat pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh kenyamanan, dan atribut pendukung lainnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di BRI Syariah KCP Ponorogo. Sedangkan pendekatan yang penulis gunakan ialah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti sebagai obyek yang alamiah dimana peneliti sebagai *instrument kunc* dan juga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang dialami.¹ Dalam penelitian ini sebagai narasumber melakukan wawancara langsung kepada pihak bank yaitu kepada AO (*Account Officer*) dan nasabah produk purna faedah sehingga dapat menghasilkan data-data yang peneliti inginkan baik berupa data lisan atau tertulis.

B. Lokasi/ Tempat Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil adalah BRI Syariah KCP Ponorogo di jalan Soekarno-Hatta no. 2B, Bangunsari, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63491. Telp. 0352-486123. Penelitian dilakukan ditempat ini karena di BRI Syariah KCP Ponorogo terdapat produk purna faedah yang mana pada produk purna faedah kualitas pelayanannya masih

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 207.

rendah, nasabah belum merasakan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah catatan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data tersebut terkumpul, peneliti menyusun data untuk dianalisis. Data adalah keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian (analisis atau kesimpulan).²

Untuk mempermudah penelitian ini, penulis berupaya menggali data dari lapangan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, yaitu: data tentang bagaimana penerapan kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo dan bagaimana analisis SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah produk purna faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo.

2. Sumber Data

Data primer merupakan data asli yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang didapat langsung dari objek penelitian.³ Dimana data yang diperoleh hasilnya aktual dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal perolehan data primer, penulis langsung berhadapan dengan orang-orang yang diwawancarai di BRI Syariah KCP Ponorogo.

² Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan laporan Penelitian lapangan*, (Malang: UM Press, 2008),41.

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rincka Cipta, 2006), 22.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:⁴

1. Wawancara

Langkah awal yang dilakukan peneliti adalah melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Wawancara awal dilakukan dengan karyawan BRI Syariah KCP Ponorogo. Tahap pertama yaitu dengan sedikit perkenalan dan juga bertanya tentang nama-nama karyawan lain serta tugas dari masing-masing karyawan. Tahap wawancara selanjutnya dilakukan untuk mengetahui lebih jauh tentang produk yang ditawarkan kepada masyarakat kemudian mengenai nasabah purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Wawancara yang terjadi dibiarkan berlangsung secara alami dan direkam dalam bentuk catatan.

2. Observasi

Observasi digunakan bila penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar.⁵ Observasi yang dilakukan peneliti yaitu di kantor BRI Syariah KCP Ponorogo. Peneliti mengamati perilaku nasabah purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo dalam mendapatkan pelayanan, proses kerja karyawan.

⁴ Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 90.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 401.

E. Teknik Pengolahan Data

Pada jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini data sementara terkumpulkan, data yang sudah ada dapat dioalah dan dilakukan analisa data secara bersamaan, berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitiannya. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari:⁶

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah menjalankan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian kedalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian.

Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada dilapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

⁶ Miles, B.Mathew dan Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru* (Jakarta: UIP, 1992), 16.

2. Penyajian data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna relevan untuk menjawab masalah penelitian.

Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan

atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.⁷

F. Teknik Analisa Data

Metode analisa data yang penulis gunakan adalah metode deduktif yaitu pembahasan yang diawali dengan kenyataan-kenyataan yang bersifat khusus, kemudian dikemukakan menggunakan teori-teori yang bersifat umum yaitu dengan cara mengamati kejadian di lapangan kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan.⁸ Dalam hal ini, setelah penulis memperoleh data-data dari hasil penelitian kemudian dianalisis tentang penerapan kualitas pelayanan dan bagaimana strategi SWOT untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah produk pembiayaan purna faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo.

⁷ Rosady, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003), 43.

⁸ Banu Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 122.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan/*validity* sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif demi keaslian dan keandalan serta tingkat kepercayaan data yang diperoleh. Teknik keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi. Hal ini merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut.⁹

Uji keabsahan/*validity* ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam pelaksanaan triangulasi sumber, untuk mengecek kebenaran data yang diungkapkan subjek penelitian ini yakni nasabah purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo, maka penulis juga melakukan wawancara dengan data lain sebagai informan atau penguat data, seperti *Account Officer* (AO) BRI Syariah KCP Ponorogo.

⁹ Lexy Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2006), 44.

BAB IV

DATA DAN ANALISIS DATA

A. Data

1. Gambaran umum BRI Syariah KCP Ponorogo

a. Sejarah Singkat BRI Syariah KCP Ponorogo

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk terhadap Bank Arta Jasa pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya 10/67/KEP/GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula konvensional, kemudian diubah berdasarkan prinsip syariah islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan pelayanan prima (*excellent service*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pada cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dan warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.¹

¹ www.brisyariah.ac.id

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia untuk melebur kedalam PT. Bank BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku direktur utama PT Bank BRI Syariah.

Saat ini PT Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset PT Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah menargetkan ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam uk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT Bank Rakyat Indonesia dengan memanfaatkan jaringan kerja PT Bank BRI sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip syariah.²

Sedangkan untuk BRI Syariah KCP Ponorogo ini dibuka berdasarkan kebutuhan. Pada awalnya dilakukan studi atau kajian di Ponorogo untuk melihat apakah di daerah Ponorogo potensial untuk didirikannya BRI Syariah. Dan hasilnya pun di Ponorogo potensial untuk

² Ibid.

didirikan BRI Syariah, dan pada akhirnya pun dibuka BRI Syariah KCP Ponorogo. Sejarah pentingnya yaitu November 2008 sebagai tonggak awal berdirinya BRI Syariah dari akuisisi Bank Jasa Arta. Untuk Kantor Cabang Pembantu berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan.

b. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Ponorogo

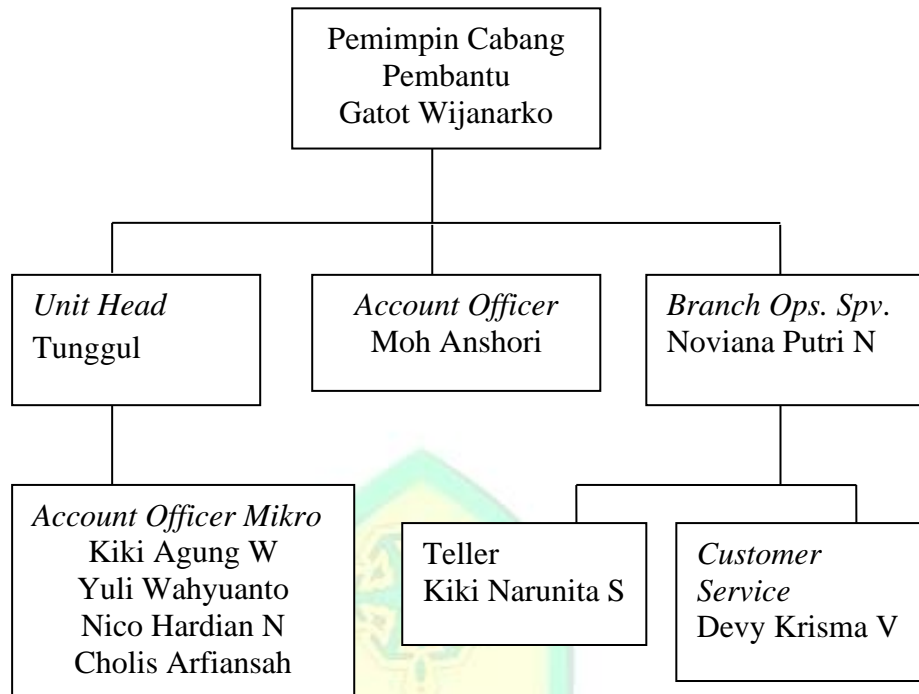
Visi :

Menjadikan Bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi :

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas prima dan menghadirkan ketentraman pikiran.

c. Struktur Organisasi dan Tugasnya BRI Syariah KCP Ponorogo



Gambar 4.1
Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Ponorogo

Struktur organisasi tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

- 1) Pimpinan cabang pembantu, memiliki tugas dan wewenang melakukan pertanggung jawaban operasional kantor cabang pembantu. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, dan kegiatannya.
- 2) *Unit head*, memiliki tugas melakukan proses *marketing* untuk sekmen konsumen.
- 3) *Account officer mikro* memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab atas program-program *marketing*, sekaligus memasarkan produk-produk mikro iB.

- 4) *Account officer* memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab atas program-program *marketing*, sekaligus memasarkan produk-produk konsumen.
- 5) *Branch ops. spv*, tugas dan wewenangnya yaitu mengkoordinasikan kegiatan pelayanan, transaksi operasional *teller*, dan *customer service*. Sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi, tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya. Kemudian untuk mencapai *service excellent* (implementasi fungsi servis provider), membina, melatih *teller* serta *customer service*. Supaya dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.
- 6) *Teller* memiliki tugas dan wewenang, melayani nasabah untuk transaksi setor, penarikan tunai dan nontunai. Kemudian melaksanakan dan bertanggungjawab, atas transaksi operasional tunai dan nontunai, yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan, serta aturan yang telah ditetapkan. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja, terutama *counter teller*, memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi *teller*.
- 7) *Customer Service* memiliki wewenang dan tugas, melayani nasabah dengan memberikan informasi produk, layanan dan melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya. Menangani keluhan nasabah, dan memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi pelayanan *customer service*.

d. Letak Geografis BRI Syariah KCP Ponorogo

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo terletak di jalan Soekarno-Hatta no. 2B, Bangunsari, kec.Ponorogo, kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63491. Telp. 0352-486123 lokasi yang strategis dekat dengan Indomaret dan Sate Ngepos yang terkenal yang berdampak baik untuk kinerja perusahaan dalam menjangkau nasabah sebanyak mungkin, dengan batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Optik Aviva

Sebelah Selatan : Sate Ayam Ngepos

Sebelah Timur : Pemukiman Penduduk

Sebelah Barat : Toko Tiga Berlian Motor.

e. Produk-Produk pada BRI Syariah KCP Ponorogo

1) Produk Pembiayaan

a) Unit Mikro BRI Syariah iB

b) KPR BRI Syariah iB

c) KKB BRI Syariah iB

d) KMG BRI Syariah iB

e) Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB

2) Produk Penghimpunan Dana Pihak Ketiga

a) Tabungan BRI Syariah iB

(1) Tabungan FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah) BRI Syariah iB

(2) Tabungan Haji iB

(3) Tabungan Simpel (Simpanan Pelajar) iB

(4) TabunganKU dan Tabungan Impian iB

b) Giro BRI Syariah iB

c) Deposito BRI Syariah iB

2. Penerapan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup. Berdasarkan pernyataan tersebut, kualitas pelayanan yang diterapkan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah Ponorogo adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan BRI Syariah KCP Ponorogo, serta penampilan karyawan, pada fasilitas perlengkapan ini masing sangat kurang memadai seperti yang disampaikan oleh Ibu Dina nasabah purna faedah sebagai berikut:

Bagaimana ya mbak fasilitas di bank ini kurang mendukung, parkirannya terlalu sempit sama itu ruangan khususnya buat nasabah kayak saya ini kurang luas terlalu sempit belum lagi kalau pas datangnya barengan sama nasabah lain.³

³ Dina, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

Hal serupa diungkapkan oleh Bapak Mohammad Anshori selaku

AO BRI Syariah KCP Ponorogo, yaitu:

Mungkin kalau ketika 4 tahun yang lalu waktu masih mau pendirian karena belum banyak juga itu masih sangat lumayan, dengan kata lumayan daripada sekarang. Tapi untuk saat ini disekian ribu nasabah kan walau nggak setiap hari semua bareng enggak itu kan udah udah ruang tunggu yang jelas kurang memadai banget, ruang parkir tau sendiri enggak ada kan seperti itu.

Waktu kita sosialisasi lebih kebanyakan forum ya, itu ada juga yang mengeluh dalam arti mengeluh, mas disana tempat parkirnya sulit lo mas, misal kita mau kesana kita kesulitan masalah tempat parkir seperti itu.⁴

Diungkapkan juga oleh Ibu Siti nasabah purna faedah:

“Gedungnya sempit mbak apalagi pas autentikasi kan tempatnya beda, tempatnya ruang belakang gitu mbak.”⁵

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Bapak Muadi nasabah purna faedah:

Selain itu ruang tempat pelayanan pada saat pengambilan gaji ditempatkan diruang khusus dulu, kurang terlalu nyaman karena ruangnya yang sempit dan kecil.⁶

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo dari segi bukti fisik (*tangibles*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan BRI Syariah KCP Ponorogo, serta penampilan karyawan masih sangat kurang memadai. Dilihat dari gedungnya yang kecil, fasilitas yang kurang mendukung, ruangnya yang sempit apalagi ruangan yang khususnya untuk nasabah purna faedah saat melakukan

⁴ Mohammad Anshori, *Wawancara*, 27 Februari 2020.

⁵ Siti, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

⁶ Muadi, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

autentikasi, nasabah khusus purna faedah ini ruangnya saat pengambilan gaji ditempatkan diruang khusus tepatnya di ruang belakang berbeda belum lagi jika datangnya bersamaan dengan nasabah lainnya meskipun antrinya diruang tunggu ruang tersebut juga sangat sempit, nasabah umum juga berada di ruang tunggu, serta tidak adanya tempat parkir yang memadai, tidak ada tempat khusus untuk parkir yang membuat nyaman nasabah, tempatnya yang tergabung dengan toko-toko disampingnya, jalur jalan raya tepat disebelah lampu merah sehingga sangat membuat kurang nyaman nasabah.

- b. *Reliability* atau keandalan, karyawan BRI Syariah KCP Ponorogo belum memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali masih terdapat kesalahan dalam menyampaikan jasanya belum sesuai dengan waktu yang disepakati. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Muadi nasabah purna faedah, sebagai berikut:

Saat mengajukan pembiayaan waktu pencairan pembiayaan harus menunggu sampai 3 hari yang harusnya 1 hari sudah bisa melakukan pencairan.⁷

Hal serupa diungkapkan oleh Ibu Dina nasabah purna faedah , yaitu:

Begini mbak kadang mas e bilange untuk pengajuan 3 minggu itu sampai 4 minggu baru bisa cair, itu pencairannya harus nunggu sampai 3 hari baru bisa cair, ya karena saya butuh juga untuk kebutuhan jadi saya ambil aja.⁸

⁷ Muadi, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

⁸ Dina, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Ibu Siti nasabah purna faedah:

Akurasi pelayanan masih terdapat kesalahan baik dari sistemnya juga pada saat mau mengambil gaji setengah tapi malah semua keambil. Selain itu dari SDM sendiri Account Officer yang hanya 1 orang sehingga sulit untuk mendapatkan kemudahan dalam pelayanan.⁹

Diungkapkan juga oleh Bapak Mohammad Anshori selaku AO BRI Syariah KCP Ponorogo, yaitu:

Kalau untuk ketepatan gini ya dek nasabah minta 2 hari lagi akad proses pencairan itu kadang nggak sesuai, soalnya gini dek untuk proses pencairan sendiri di aku harus ke KC Madiun dulu baru bisa di cairkan soalnya di Ponorogo sendiri belum ada yang sudah bisa itu cuman bagian pihak AO aja, harusnya 1 hari aja udah bisa pencairan tapi sampe 3 hari baru bisa dicairkan ya itu kendala dikita systemnya yang belum ada untuk AO.¹⁰

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo dari segi keandalan (*reability*), masih terdapat kesalahan dalam menyampaikan jasanya belum sesuai dengan waktu yang disepakati. Dalam proses pengajuan dan pencairan yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat harus menunggu sampai 30 hari proses pengajuan serta sampai 3 hari untuk proses pencairan hal tersebut juga dipengaruhi oleh system, untuk proses pencairan sendiri khusus untuk pembiayaan purna faedah harus ke KC Madiun terlebih dahulu sedangkan untuk AOM sudah bisa di KCP Ponorogo sedangkan ada beberapa nasabah yang ingin dengan cepat mendapatkan uangnya

⁹ Siti, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

¹⁰ Mohammad Andshori, *Wawancara*, 24 Februari 2020.

untuk kebutuhan, selain itu sumber daya manusia (SDM) juga masih kurang hanya ada satu orang sehingga nasabah sulit untuk mendapatkan kemudahan pelayanan.

- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan BRI Syariah KCP Ponorogo belum sepenuhnya membantu para nasabah dan belum merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Ibu Dina nasabah purna faedah:

Ya aku sudah tua mbak kurang paham sama apa itu menggunakan aplikasi-aplikasi itu, jadi aku harus datang ke bank to mbak untuk mengambil uang tetapi sebelumnya kan harus di data dengan outentikasi dulu tapi masnya marketing itu tidak ada dikantor makannya saya itu harus menunggu dulu soalnya karyawan lain punya tugas sendiri-sendiri.¹¹

Diungkapkan juga oleh Ibu Siti nasabah purna faedah:

*“Kurang begitu tanggap, pas saya ada keluhan tidak begitu cepat mengatasi.”*¹²

Pendapat lain diungkapkan oleh Bapak Mohammad Anshori AO BRI Syariah KCP Ponorogo:

Karena pensiunan itu mohon maaf sudah tua-tua ada risk meninggal atau dan lain-lain itu kan ada juga kita untuk namanya itu autentikasi, autentikasi sekarang bisa lewat hp masukkan nomor karip. Misal orangnya sudah tua bisa dibantu oleh mbak Novi kalau misal saya dikantor saya sendiri. Untuk tempat autentikasinya ditempat mbak Novi itu dek dibelakang yang penting jangan terlalu ramai.¹³

¹¹ Dina, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

¹² Siti, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

¹³ Mohammad Andshori, *Wawancara*, 24 Februari 2020.

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo dari segi ketanggapan karyawan belum membantu keluhan nasabah secara cepat dan tepat. Pada saat nasabah datang ke bank untuk melakukan autentikasi harus menunggu karena marketingnya sedang tidak ada kantor dan petugas yang lain sibuk dengan tugasnya masing-masing, selain itu karyawan kurang begitu tanggap dengan keluhan yang di keluhkan oleh nasabah ketika nasabah ada keluhan tidak cepat dalam mengatasi. Mayoritas nasabah yang sudah memasuki lanjut usia sehingga mereka merasakan berbagai keluhan dalam melakukan pembiayaan ini, misalnya mengambil gaji untuk nasabah yang sudah lanjut usia harus datang ke bank karena tidak begitu memahami tata cara untuk memasukkan data yang harus menggunakan aplikasi autentikasi, tetapi marketing belum sepenuhnya memberikan sepenuhnya bantuan kepada nasabahnya

- d. *Assurance* atau jaminan, bahwa karyawan BRI Syariah KCP Ponorogo selalu bersikap sopan tetapi belum begitu menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Muadi nasabah purna faedah: *“ya ramah-ramah aja mbak. Tetapi pengetahuannya misal saya tanya terkait syariah dengan detail tidak begitu faham.”*¹⁴

¹⁴ Muadi, *Wawancara*, 7 Januari 2020.

Hal serupa diungkapkan oleh Ibu Siti nasabah purna faedah: “*Ramah mbk kalau bicara sama nasabah.*”¹⁵

Diungkapkan juga oleh Ibu Dina nasabah purna faedah: “*ya kalau mase ki ramah mbak.*”¹⁶

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo dari segi *assurance* atau jaminan dan kepastian dari kesopansantunan karyawan, keramahan karyawan kepada nasabah sudah cukup memuaskan nasabah, marketing yang ramah dalam melayani nasabah, memiliki kesopansantutan apabila berbicara, bersikap dalam melayani karyawan, tetapi faktor lain yang belum dirasakan kepuasan oleh nasabah yaitu marketing yang belum begitu memahami secara mendalam tentang syariah perbankan. Apabila nasabah bertanya mengenai hukum dan lain-lain yang berkaitan dengan perbankan syariah maupun kesyariaan agama, marketing sendiri belum terlalu menguasai karena masih ke basic konvensional.

- e. *Empathy* atau empati yaitu karyawan BRI Syariah KCP Ponorogo belum sepenuhnya memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Hal ini diungkapkan oleh bapak Muadi nasabah purna faedah sebagai berikut: “*ya tidak begitu dekat mbak dengan nasabah, mungkin karena cuman sendiri jadi sibuk.*”¹⁷

¹⁵ Siti, *Wawancara*, 7 Januari 2020.

¹⁶ Dina, *Wawancara*, 7 Januari 2020.

¹⁷ Muadi, *Wawancara*, 7 Januari 2020.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Siti nasabah purna faedah:

Kurang begitu dekat ya kalo udah selesai udah gitu aja gimana ya mbak karyawannya itu cuma satu jadi harus melayani sekian banyak nasabah.¹⁸

Pendapat lain disampaikan oleh Ibu Dina nasabah purna faedah yaitu:

Pas kemarin itu saya mau pengajuan ada beberapa berkas yang kurang itu sama pihak marketing katanya mau diambil misal hari ini mau diambil datang kerumah tapi tidak jadi akhirnya besok baru diambil kan prosesnya jadi mundur lagi seperti yang aku bilang tadi mbak prosesnya jadi lama terus itu petugasnya kan cuman satu orang aja nggak seperti di bank-bank lain yang punya petugas banyak.¹⁹

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo dari segi empati pihak marketing belum sepenuhnya bisa memberikan perhatian personal yang lebih kepada nasabah karena terlalu sibuknya marketing, ketika marketing sudah selesai memberikan pelayanan kepada nasabah tidak lama lagi karyawan meninggalkan nasabah sehingga hal tersebut kurang menciptakan kedekatan kepada nasabah karena nasabah akan menjadi merasa loyal ketika mempunyai hubungan erat dengan marketing hal tersebut disebabkan karena marketing yang hanya satu orang sehingga tidak ada waktu yang banyak untuk melayani nasabah satu persatu sesuai yang diharapkan nasabah.

¹⁸ Siti, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

¹⁹ Dina, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

Penerapan kualitas pelayanan di BRI Syariah KCP Ponorogo belum diterapkan secara maksimal. Dilihat dari beberapa dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), kepastian dan jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*) masih rendah. Nasabah belum merasakan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Strategi SWOT Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo

Berdasarkan paparan data dari hasil wawancara nasabah purna faedah dan *account officer* (AO) BRI Syariah KCP Ponorogo, maka dapat melakukan analisis terkait kualitas pelayanan, analisis yang dilakukan menggunakan analisis SWOT terhadap kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo sehingga nantinya akan diketahui masing-masing kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman dari kualitas pelayanan, sebagai berikut:

a. *Strenght* (Kekuatan)

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Mohammad Anshori AO BRI Syariah KCP Ponorogo sebagai berikut:

Untuk nasabah pensiunan kan karena kita ada fasilitas ATM berarti kan nasabah itu bisa mengambil di ATM terdekat karena keuntungannya ketika payroll di BRI Syariah KCP Ponorogo atau layanan yang kita gunakan untuk pengambilan tunai di ATM manapun kan gratis, transaksi dimanapun kan gratis, potongan juga nggak ada sepeserpun, jadi ketika nasabah itu gaji 2 juta disitu tetap 2 juta itu mungkin malah tambah dari bagi hasil bank itu seperti itu dan angkanya pun itu mengikuti acrelen word bulan-bulan berikutnya.

Enaknya lagi kalau di purna ini dapat melakukan angsuran langsung dari debit nasabah atau tabungan nasabah itu kepotong otomatis setiap bulannya, terus jangka waktunya sampai 15 tahun, uang muka juga ringan dikita itu 0% ya itu enakny dek.²⁰

Hal serupa diungkapkan oleh Ibu Dina nasabah purna faedah:

Tapi yang saya senangi saya mendapatkan fasilitas ATM yang mempermudah saya bertransaksi dimana saja gratis mbak tidak ada potongan jadi kan saya tidak perlu antri di ATM dekat bank ini, kalau misal membayar itu ya saya tidak mau mbak.²¹

Pendapat lain diungkapkan oleh Ibu Siti nasabah purna faedah yaitu:

Tapi disisi lain itu mbak disini pelayanannya untuk angsuran setiap bulannya langsung dipotong otomatis dari tabungan nasabah.²²

Diungkapkan juga oleh Bapak Muadi nasabah purna faedah:

Tapi enakny itu angsuran langsung otomatis dipotong sama tabungan mbak jadi tidak perlu ke bank untuk angsuran, uang muka diawal itu 0% saja mbak.²³

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi kekuatan yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo meliputi uang muka 0%, jangka waktunya sampai 15 tahun, fasilitas ATM yang mempermudah nasabah bertransaksi dimana saja gratis, tidak ada potongan sedikitpun, terdapat adanya tambahan bagi hasil dari bank melakukan angsuran langsung dari debit nasabah atau tabungan nasabah otomatis kepotong setiap bulannya. Untuk nasabah pensiunan atau

²⁰ Mohammad Anshori, *Wawancara*, 24 Februari 2020

²¹ Dina, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

²² Siti, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

²³ Muadi, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

nasabah purna faedah tersebut melakukan transaksi bisa dilakukan di ATM mana saja bisa, apabila mengambil uang tunai tidak harus di ATM BRI Syariah, ATM terdekat bahkan dimanapun bisa dengan pelayanan yang diberikan gratis atau tidak dipotong biaya transaksi apapun, bahkan setiap bulannya nominal angkanya bisa bertambah mengikuti acrelen angka bulan berikutnya. Hal tersebut tentunya menjadi kekuatan untuk pihak BRI Syariah KCP Ponorogo sendiri dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki pihak internal akan memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah sesuai dengan yang diharapkan.

b. *Weakness* (Kelemahan)

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Mohammad Anshori AO BRI Syariah KCP Ponorogo sebagai berikut:

Terus untuk ini juga apa namanya kalau untuk IT SDM saat ini kan yang masih kurang SDM ya seperti halnya input data kenapa saya harus kemadiun, saat ini sudah bisa karena saya juga punya aplikasi yang namanya itu inconsumer, ini aplikasi baru dilantik saya baru instal juga diminggu kemarin, tapi sayangnya aplikasi ini hanya digunakan untuk input EMBP atau itu karyawan yang masih aktif untuk purna faedah sendiri belum ada.²⁴

Hal serupa diungkapkan oleh Ibu Siti dan Ibu Dina nasabah purna faedah yaitu: “*marketingnya yang hanya satu orang.*”²⁵

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi kelemahan yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo meliputi kurangnya sumber daya manusia (SDM) di BRI Syariah KCP Ponorogo sendiri

²⁴ Mohammad Anshori, *Wawancara*, 24 Februari 2020

²⁵ Siti, Dina, *Wawancara*, 07 Januari 2020.

SDM untuk bagian *account officer* (AO) hanya satu orang tentunya sangat menyulitkan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada sekian banyak nasabah dibandingkan dengan *account officer* yang ada di bank-bank lainnya yang lebih dari satu orang, IT SDM untuk melakukan input data harus datang ke KC Madiun terlebih dahulu dan lain-lain, adapun IT yang dimiliki oleh *account officer* (AO) sendiri hanya aplikasi untuk input *EMBP* atau karyawan yang masih aktif untuk purna faedah sendiri belum ada sehingga hal tersebut kurang efektif dan efisien, selain itu harus membutuhkan waktu yang lama hanya untuk proses input data belum lagi untuk proses yang lainnya bahkan jarak yang ditempuh untuk ke KC Madiun membutuhkan waktu yang lama belum lagi sampai disana harus mengambil antrian terlebih dahulu.

c. *Opportunities* (Peluang)

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Mohammad Anshori AO BRI Syariah KCP Ponorogo sebagai berikut:

Ketika nasabah satu merasa puas dengan layanan yang kita berikan maka nasabah tersebut akan bercerita ke orang lain, pasti ngasih tau ke nasabah lain jadi kita kan ada peluang besar dari situ. Selain itu kan masyarakatnya di Ponorogo ini mayoritas penduduknya muslim.

Ini dek kita juga bekerjasama dengan instansi-instansi terkait pembiayaan purna faedah ini, jadi dapat memberikan kemudahan bagi nasabah.²⁶

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi peluang yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo meliputi dengan strategi *mouth by mouth* ketika nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan

²⁶ Mohammad Anshori, *Wawancara*, 24 Februari 2020

yang diberikan oleh pihak bank maka nasabah akan bercerita kepada nasabah lain sehingga menciptakan peluang untuk kedepannya nasabah akan merasa tertarik datang kebank untuk melakukan pembiayaan selain itu masyarakatnya di Ponorogo sendiri mayoritas penduduknya muslim sangat membantu untuk mempermudah memberikan informasi dari nasabah satu ke nasabah yang lainnya dan pihak bank melakukan kerjasama dengan instansi-instansi atau lembaga-lembaga yang mengelola kegiatan serta perkumpulan orang-orang pensiunan atau purna faedah.

d. *Threats* (Ancaman)

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Mohammad Anshori AO BRI Syariah KCP Ponorogo sebagai berikut:

Gini kita bicara untuk sarana pendukung misal kita itu sosialisasi ke instansi atau lembaga yang jelas sport kita katakanlah buah tangan atau souvenir kita sangat kekurangan sekali, itu kan menarik. Selain itu kita adanya pesaing atau kompetitor dari lembaga-lembaga lain. Banyaknya produk sejenis yang ditawarkan oleh bank lain soalnya pernah dek pas kerumah nasabah ada yang habis dari situ juga.²⁷

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa ancaman yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo meliputi banyaknya kompetitor atau pesaing dari lembaga-lembaga lain yang menawarkan produk sejenis dengan kelebihan masing-masing untuk menarik nasabah. Selain itu teknologi yang semakin pesat sehingga teknologi yang dimiliki pesaing atau bank-bank lainnya sudah maju atau sudah mengikuti perkembangan

²⁷ Mohammad Anshori, *Wawancara*, 24 Februari 2020

teknologi yang ada tentunya hal tersebut menjadi ancaman untuk BRI Syariah KCP Ponorogo sendiri, pesaing yang menawarkan produk-produk bahkan pelayanan untuk nasabah bahkan sudah menggunakan teknologi yang canggih. Bahkan ketika marketing datang kerumah nasabah dan pada saat itu juga kompetitor lain baru saja mendatangi nasabah yang sama untuk memberikan pelayanan yang terlebih dulu dapat menarik nasabah.

B. Analisis Data

1. Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.²⁸

²⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 59.

Menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:²⁹

- a. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Namun pada kenyataannya menurut beberapa nasabah purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo, penataan bukti fisik berupa lokasi kantor, penampilan gedung, fasilitas ruang tunggu merupakan poin yang sangat diperhatikan. Seperti halnya pengadaan gedung BRI Syariah KCP Ponorogo yang sangat sempit masih kurang luas, ruangnya yang terlalu sempit khususnya ruangan untuk nasabah purna faedah karena melakukan autentikasi ditempatkan diruangan khusus tepatnya ditaruh di ruang belakang yang sangat sempit. Secara non operasional atau sarana pendukung perbankan syariah seperti area parkir yang kurang luas dan belum memadai menyulitkan nasabah dalam memarkirkan kendaraannya, sehingga belum memenuhi keinginan nasabah saat menggunakan sarana tersebut. Selain itu penampilan karyawan bank penting dipertahankan karena merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum dan simpatik serta hormat terhadap nasabah.

²⁹ Muhammad Khamim, *Pengendalian Kualitas; Aplikasi Pada Industri Jasa Dan Manufaktur Dan Lean, Six, dan Servqual*, 15-16.

Bukti fisik yang baik seharusnya BRI Syariah KCP Ponorogo memberikan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bukti fisik merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada bank dan karyawan BRI Syariah KCP Ponorogo. Karena bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah, maka dari itu bukti fisik harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern. Khususnya lokasi kantor dan sarana area parkir yang kurang tepat dan memadai perlu segera dicarikan solusi dan diperbaiki.

- b. *Reliability* atau keandalan yaitu dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Prosedur pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Ponorogo belum memberikan kemudahan bagi nasabah produk purna faedah. Pengajuan pembiayaan harus menunggu 3 minggu bahkan sampai 1 bulan baru bisa diproses dan untuk pencairan yang seharusnya 1 hari sudah bisa cair harus menunggu sampai 3 hari baru bisa dicairkan. Untuk proses pencairan hal tersebut juga dipengaruhi oleh system, untuk proses pencairan sendiri khusus untuk pembiayaan purna faedah harus ke KC Madiun terlebih dahulu sedangkan untuk AOM sudah bisa di KCP

Ponorogo sedangkan ada beberapa nasabah yang ingin dengan cepat mendapatkan uangnya untuk kebutuhan, selain itu sumber daya manusia (SDM) juga masih kurang hanya ada 1 orang sehingga nasabah sulit untuk mendapatkan kemudahan pelayanan.

Keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan atau nasabah menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut. Sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.

Kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Akhirnya keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan perlu dijaga dilestarikan.

c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan karyawannya. Kesiapsiagaan karyawan dalam

meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah, dan kemampuan karyawan dalam menanggapi permasalahan nasabah yang belum tepat waktu membuat nasabah memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Ponorogo.

Untuk mengantisipasi hal tersebut kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi data autentikasi maupun nasabah yang mengalami kesulitan dalam hal lainnya, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, meningkatkan kecepatan penanganan berbagai keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam melaksanakan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Karyawan yang ada di BRI Syariah KCP Ponorogo belum sepenuhnya mengetahui tentang perbankan syariah jika ada nasabah yang bertanya bagaimana detailnya perbankan syariah atau kesyariaatan agama mengenai perbankan syariah secara mendalam karyawan bank belum terlalu menyakinkan kepada nasabah apalagi perbankan syariah tidak

seperti dengan bank konvensional. Dengan demikian jaminan karyawan perbankan syariah pada pengetahuan, kompetensi, dan sifat atau perilaku kepada nasabah penting ditingkatkan agar nasabah yakin akan keputusan melakukan transaksi pada BRI Syariah KCP Ponorogo.

Pada jasa perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada transaksi yang dilakukan (baik transaksi yang dilakukan di kantor maupun melalui mesin ATM). Selain itu nasabah juga menginginkan keamanan akan dana simpanan yang dipercayakan kepada perbankan syariah, harus mampu membangun posisi yang aman dibanding dengan bank-bank lain. Selain itu nasabah juga menginginkan karyawan bank yang luas akan pengetahuan tentang perbankan syariah dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan yang ada. Nasabah mayoritas muslim dan melakukan pembiayaan di perbankan syariah tentunya karyawan yang bekerja di BRI Syariah KCP Ponorogo harus memberikan pengetahuan akan jawaban yang sesuai dengan ketentuan agama Islam dan syariat-syariatnya serta hukum larangan yang ada sesuai dengan anjuran al-Qur'an dan al-Hadist.

- e. *Empathy* atau empati yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Karyawan di BRI Syariah KCP Ponorogo dalam memberikan empatinya kepada nasabah kurang optimal, nasabah pun merasa sangat

membutuhkan perhatian serta pelayanan khusus dari karyawan mengingat usia dan ketanggapannya yang sudah berkurang, mengingat jumlah SDM yang sangat kurang memadai sehingga sangat sulit untuk bisa memberikan pelayanan secara optimal. Seharusnya empati karyawan BRI Syariah KCP Ponorogo mampu meningkatkan pelayanan yang dapat memberi kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam dalam jangka panjang apabila dapat diterapkan secara terus-menerus.

Empati tersebut merupakan bentuk perhatian individual karyawan bank kepada nasabah. Karyawan harus memberikan bentuk dari sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan, keinginan nasabah serta berbagai keluhan dan komplain terhadap apa yang dirasakan oleh nasabah atas pelayanan yang diterimanya. Dalam pandangan nasabah sendiri, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa BRI Syariah KCP Ponorogo memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan bank saja melainkan mengutamakan hubungan baik kepada nasabah serta memberikan kenyamanan nasabah melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan ataupun bank.

2. Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo

Analisis SWOT merupakan suatu analisis yang digunakan untuk menganalisa kekuatan, kelemahan, peluang serta tantangan dalam melakukan suatu usaha atau bisnis. Identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi, berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) dan secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*) jadi, analisis SWOT membandingkan antara faktor external peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan.³⁰

Berdasarkan data dari hasil wawancara terkait dengan kualitas pelayanan pada produk purna faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo serta melihat dari beberapa kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang dimiliki maka peneliti melakukan analisis SWOT terhadap kualitas pelayanan pada nasabah produk purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo dengan membagi pokok-pokok internal bank yang meliputi kekuatan dan kelemahan dan dari eksternal bank yang meliputi peluang serta ancaman dan matrik faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Dari hasil analisis lingkungan *internal*, maka diperoleh beberapa faktor kekuatan dan faktor kelemahan yang dimiliki BRI Syariah KCP Ponorogo, yaitu:

³⁰ Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik*, 19.

1) Analisis Kekuatan (*Strength*)

Strength merupakan faktor internal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya.³¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan AO BRI Syariah KCP Ponorogo dan nasabah purna faedah terdapat beberapa faktor kekuatan yang dimiliki BRI Syariah KCP Ponorogo sehingga dapat menjadi pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor kekuatan yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Ponorogo adalah sebagai berikut :

a) Tidak mengandung riba

Sudah jelas bahwa dasar operasional perbankan syariah tidak menggunakan sistem bunga atau riba melainkan dengan mengambil keuntungan sewajarnya sesuai dengan akad yang disepakati bersama, juga dengan berpacu pada UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, sehingga poin menjadi kelebihan tersendiri untuk kekuatan bank dalam memberikan kualitas pelayanannya pada nasabah produk purna faedah.

b) Uang muka ringan 0%

Dalam pembiayaan purna faedah berbeda dengan pembiayaan-pembiayaan yang lainnya yang menggunakan uang muka sekian persen, sehingga dalam produk ini sangat memberikan keringanan

³¹ Ibid.,23.

bagi nasabah yang mengajukan pembiayaan purna faedah untuk kebutuhan dihari tuanya.

c) Jangka waktu hingga 15 tahun

Tidak diragukan lagi jangka waktu yang diberikan sangat lama sehingga tidak membebankan kepada nasabah.

d) Dapat melakukan angsuran langsung dari debet rekening

Angsuran yang disetor oleh nasabah di setiap bulannya dapat dilakukan langsung secara otomatis melalui debet rekening nasabah dari tabungan, sehingga nasabah tidak perlu repot untuk menyetorkan angsuran langsung pada pihak pembiayaan bank.

e) Fasilitas ATM yang transaksinya dapat dilakukan dimana saja serta tidak ada potongan. Nasabah yang melakukan transaksi melalui ATM bisa dilakukan dimana saja gratis atau tidak ada potongan, malah akan ada tambahan bagi hasil.

f) Tidak adanya denda

Untuk pelunasan ditengah jangka waktu angsuran tidak dikenakan denda atau penalty seperti yang diberlakukan di bank konvensional, sehingga apabila nasabah ingin melunasi pembiayaan di tengah-tengah angsuran maka akan membayar sejumlah sisa pembiayaan yang di ambil di awal tanpa dikenakan denda.

g) Margin murah

h) Angsuran tetap sampai lunas

Tidak diragukan lagi bahwa angsuran yang disetorkan oleh nasabah adalah tetap mulai dari awal sampai pelunasan, berbeda dengan yang ada di bank konvensional misalnya, suku bunga berubah sewaktu-waktu dan tidak menentu pada setiap bulannya.

2) Analisis Kelemahan (*Weaknesses*)

Weaknesses atau kelemahan adalah kegiatan-kegiatan organisasi yang tidak berjalan dengan baik atau sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi tetapi tidak dimiliki oleh organisasi.³²

Berdasarkan hasil wawancara dengan AO BRI Syariah KCP Ponorogo dan nasabah purna faedah terdapat beberapa faktor kelemahan yang dimiliki BRI Syariah KCP Ponorogo sehingga dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan penerapan kualitas pelayanan. Kelemahan yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Ponorogo adalah sebagai berikut :

a) Prosedur sampai 30 hari

Tidak jarang bahwa proses pengajuan permohonan sampai dengan pencairan dana memakan waktu yang lama yang disebabkan oleh beberapa hal seperti proses analisis penghasilan, gangguan system dan lain sebagainya, sehingga prosesnya bisa mencapai 30 hari.

³² Ibid.,24.

b) Minimnya SDM

SDM sangat berpengaruh dalam segala hal, di BRI Syariah KCP Ponorogo hanya memiliki 1 AO yang bekerja dilapangan serta mengelola data, sehingga kurangnya tenaga SDM sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

c) IT SDM

Tidak asing lagi jika IT maupun system sangat mendukung kinerja dalam perusahaan, kurangnya IT SDM yang memadai sehingga untuk proses pencairan harus datang ke KC BRI Syariah, sehingga memakan waktu yang lama.

d) Kurangnya sarana dan prasarana operasional maupun pendukung Kantor BRI Syariah KCP Ponorogo yang masih terbatas serta tempat dan kondisi yang kurang memadai maupun sarana prasarana pendukung yang masih sangat kurang.

b. Faktor Eksternal

Dari hasil analisis lingkungan eksternal, maka diperoleh beberapa faktor peluang dan faktor ancaman bagi BRI Syariah KCP Ponorogo, yaitu:

1.) Analisis Peluang (*Opportunities*)

Opportunities atau kesempatan adalah faktor positif yang muncul dari lingkungan dan memberikan kesempatan bagi organisasi untuk memanfaatkannya. *Opportunities* tidak hanya berupa kebijakan atau peluang dalam hal mendapatkan modal berupa uang,

akan tetapi bisa juga berupa *respons* masyarakat atau isu yang sedang diangkat.³³

Berdasarkan hasil wawancara dengan AO BRI Syariah KCP Ponorogo terdapat beberapa faktor peluang yang dimiliki BRI Syariah KCP Ponorogo sehingga dapat menjadi pendukung dalam pelaksanaan kualitas pelayanan. Peluang yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Ponorogo adalah sebagai berikut :

a) Promosi *mouth by mouth*

Pelayanan yang pas yang diberikan oleh bank kepada nasabah dapat memberikan kesan positif kepada nasabah, dan hal itu dapat menyebabkan inisiatif sendiri kepada nasabah untuk mengajak serta orang lain menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo, tidak diragukan lagi bahwa promosi *mouth by mouth* oleh nasabah memiliki pengaruh yang kuat untuk menarik nasabah.

b) Kerjasama dengan instansi

Selama ini BRI Syariah KCP Ponorogo menjalin kerjasama kepihak-pihak instansi terkait dengan perkumpulan orang-orang pensiunan untuk memudahkan jaringan kepada nasabah, misal ke PWRI, lembaga-lembaga, Kemenag dan lain sebagainya.

c) Mayoritas penduduknya muslim

Sebagian besar masyarakat sekitar BRI Syariah KCP Ponorogo adalah muslim. Hal ini menguntungkan karena masyarakat saat

³³ Ibid.

ini sudah mulai sadar akan riba atau haramnya bunga bank seperti yang diterapkan pada bank konvensional.

2) Analisis Ancaman (*Threats*)

Threat atau ancaman adalah faktor negatif dari lingkungan yang memberikan hambatan bagi berkembangnya atau berjalannya sebuah organisasi dan program.³⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan AO BRI Syariah KCP Ponorogo terdapat beberapa faktor ancaman yang dimiliki BRI Syariah KCP Ponorogo sehingga dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan penerapan kualitas pelayanan. Kelemahan yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Ponorogo adalah sebagai berikut:

a) Jumlah pesaing yang semakin banyak

Tidak bisa dipungkiri bahwa jumlah bank syariah maupun bank konvensional yang ada di Ponorogo cukup banyak, sehingga ini menjadi ancaman tersendiri untuk tetap bertahan, eksis ditengah maraknya perbakan yang berdiri dan beroperasi di daerah Ponorogo.

b) Perkembangan teknologi yang pesat

Pada saat ini perkembangan teknologi yang sangat pesat juga mampu menjadi ancaman bagi bank dalam mengembangkan layanan serta produknya. Kekuatan teknologi sangat berpengaruh bagi kelangsungan operasional suatu instansi, sehingga bank

³⁴ Ibid.,25.

harus mengejar dan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang pesat.

Tabel 4.2
Matrik SWOT Kualitas Pelayanan Produk Purna Faedah
BRI Syariah KCP Ponorogo

<p>IFAS</p> <p>EFAS</p>	<p><i>Strenght</i> (kekuatan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mengandung riba 2. Uang muka ringan 0% 3. Jangka waktu hingga 15 tahun 4. Dapat melakukan angsuran langsung dari debet rekening 5. Fasilitas ATM yang transaksinya dapat dilakukan dimana saja dan tidak ada potongan 6. Tidak adanya denda 7. Margin murah 8. Angsuran tetap sampai lunas 	<p><i>Weakness</i> (kelemahan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur sampai 30 hari 2. Minimnya SDM 3. IT SDM 4. Kurangnya sarana dan prasarana operasional maupun pendukung
<p><i>Opportunities</i> (peluang)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi <i>mouth by mouth</i> 2. Kerjasama dengan instansi 3. Mayoritas penduduknya muslim 	<p>Strategi S-O (<i>Agresif</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan strategi harga yang ringan 2. Mempertahankan dan memperluas jaringan kerjasama dengan 	<p>Strategi W-O (<i>Turn-around</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperbaiki proses pencairan dengan sistem yang lebih canggih dan akurat 2. Menambah

	PWRI dan Kemenag 3. Tetap memberikan kemudahan nasabah dengan memberikan fasilitas ATM	kepercayaan nasabah dengan meningkatkan promosi yang lebih jelas
<i>Threats</i> (ancaman) 1. Jumlah pesaing yang semakin banyak 2. Perkembangan teknologi yang pesat	Strategi S-T (<i>Diversifikasi</i>) 1. <i>Account Officer</i> menambah pengetahuan nasabah dengan meningkatkan sosialisasi 2. Meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang ekstra 3. Mengoptimalkan sistem dengan memperbaiki dan menambah IT atau aplikasi	Strategi W-T (<i>Defensive</i>) 1. Memberikan kemudahan pelayanan dengan menambah sarana dan prasarana yang menunjang 2. Meningkatkan pelayanan SDM berkualitas dengan memberikan pelatihan. 3. Meningkatkan SDM yang memadai dengan menambah jumlah SDM

Sumber: Data yang diolah, 2020.

Berdasarkan matriks SWOT diatas dapat dilihat bahwa faktor kekuatan lebih besar dibandingkan dengan faktor kelemahan yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Ponorogo dan faktor peluang juga lebih besar bila dibandingkan dengan faktor ancaman yang dihadapi BRI Syariah KCP Ponorogo. Dengan kondisi seperti itu, BRI Syariah KCP Ponorogo seharusnya sudah cukup mampu untuk bersaing dengan lembaga-lembaga

keuangan-keuangan yang sudah ada. Berikut merupakan hasil interpretasi analisis matriks SWOT BRI Syariah KCP Ponorogo:

a. Strategi SO (*Strength-Opportunities*)

- 1) Menetapkan strategi harga yang ringan
- 2) Mempertahankan dan memperluas jaringan kerjasama dengan PWRI dan Kemenag
- 3) Tetap memberikan kemudahan nasabah dengan memberikan fasilitas ATM

b. Strategi ST (*Strength-Threat*)

- 1) *Account Officer* menambah pengetahuan nasabah dengan meningkatkan sosialisasi
- 2) Meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang ekstra
- 3) Mengoptimalkan sistem dengan memperbaiki dan menambah IT atau aplikasi

c. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

- 1) Memperbaiki proses pencairan dengan sistem yang lebih canggih dan akurat
- 2) Menambah kepercayaan nasabah dengan meningkatkan promosi yang lebih jelas

d. Strategi WT (*Weaknesses-Threat*)

- 1) Memberikan kemudahan pelayanan dengan menambah sarana dan prasarana yang menunjang

- 2) Meningkatkan pelayanan SDM berkualitas dengan memberikan pelatihan.
- 3) Meningkatkan SDM yang memadai dengan menambah jumlah SDM



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Ponorogo kepada nasabah purna faedah masih rendah. Dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*) gedungnya yang kecil, fasilitas yang kurang mendukung, ruangnya yang sempit serta tidak adanya tempat parkir. Keandalan (*reliability*) masih terdapat kesalahan dalam menyampaikan jasanya belum sesuai dengan waktu yang disepakati. Ketanggapan (*responsiveness*) karyawan belum membantu keluhan nasabah secara cepat dan tepat. Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan karyawan belum begitu memahami secara mendalam tentang syariah. Empati (*empathy*) belum memberikan perhatian personal kepada nasabah disebabkan juga oleh kurangnya SDM.
2. Matriks analisis SWOT memetakan dengan jelas kekuatan dan kelemahan dalam kualitas pelayanan pada nasabah purna faedah BRI Syariah KCP Ponorogo serta bagaimana peluang dan ancaman yang ada. Analisis SWOT menghasilkan strategi S-O yakni menetapkan strategi harga yang ringan, mempertahankan dan memperluas jaringan kerjasama dengan PWRI dan Kemenag, tetap memberikan kemudahan nasabah dengan memberikan fasilitas ATM. Strategi S-T yakni *account officer* menambah pengetahuan nasabah dengan meningkatkan sosialisasi, meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kepada nasabah dengan memberikan

pelayanan yang ekstra, mengoptimalkan sistem dengan memperbaiki dan menambah IT atau aplikasi. Strategi W-O yakni memperbaiki proses pencairan dengan sistem yang lebih canggih dan akurat, menambah kepercayaan nasabah dengan meningkatkan promosi yang lebih jelas. Strategi W-T yakni memberikan kemudahan pelayanan dengan menambah sarana dan prasarana yang menunjang, meningkatkan pelayanan SDM berkualitas dengan memberikan pelatihan, meningkatkan SDM yang memadai dengan menambah jumlah SDM.

B. Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya BRI Syariah KCP Ponorogo meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki fasilitas fisik gedung dan area parkir serta kondisi ruang tunggu sehingga dapat memuaskan nasabah kedepannya, memperbaiki sistem perbankan, menambah sumber daya manusia (SDM), mengevaluasi setiap keluhan dari nasabah serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Agar dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan hendaknya BRI Syariah KCP Ponorogo mampu memanfaatkan peluang yang ada serta mempertahankan kekuatan yang ada dan selalu

melakukan evaluasi-evaluasi dari keluhan dan masukan yang disampaikan oleh nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rincka Cipta, 2006.
- Herdiansyah. *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Huberman Michael, Miles, B.Mathew. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP, 1992.
- Khamim, Muhammad. *Pengendalian Kualitas; Aplikasi Pada Industri Jasa Dan Manufaktur Dan Lean, Six, dan Servqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi danPengendalian*. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Maleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2006.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cet: 6. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategi untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta: Gramedia pustaka utama, 2006.
- *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Rosady, Ruslan. *Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Septi, Atik Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Gadjah mada University, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.1998.

Wahidmurni. *Cara Mudah Menulis Proposal dan laporan Penelitian lapangan*. Malang: UM Press, 2008.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks, 2013.

Yustanto. M.Ismail. *Pengantar Manajemen Syariah*. Jakarta: Khairul Bayan, 2003

Amrullah, Moh. Fachry. “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan pada Produk Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batu” *Skripsi*, Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018.

Ariyanti. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Surabaya” *Skripsi*, Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, 2015.

Mustaqim. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”, *Skripsi*, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2016.

Rahman, M. Faazlur. “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit”, *Skripsi*, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2013.

Rojabi, Hamdiah Siti. “Analisis SWOT Terhadap Pembiayaan Konsumtif di BNI Syariah Cabang Mataram” *Skripsi*. Mataram: UIN Mataram, 2013.

www.brisyariah.ac.id