

**EVALUASI PELAYANAN MANAJEMEN BPR HASAMITRA
CABANG PAREPARE
(Analisis Manajemen Syariah)**



Oleh

**ANITA ANDRIANI
NIM. 15.2300.037**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**EVALUASI PELAYANAN MANAJEMEN BPR HASAMITRA
CABANG PAREPARE
(Analisis Manajemen Syariah)**



Oleh

**ANITA ANDRIANI
NIM. 15.2300.037**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**EVALUASI PELAYANAN MANAJEMEN BPR HASAMITRA
CABANG PAREPARE
(Analisis Manajemen Syariah)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**ANITA ANDRIANI
NIM 15.2300.037**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Anita Andriani
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra
Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No.B.2532/In.39/PP.00.09/10/2018

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Damirah, S.E., M.M.
NIP : 19760604 200604 2 001
Pembimbing Pendamping : An Ras Try Astuti, S.E., M.E.
NIP : 19901223 201503 2 004



Mengetahui:



Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra
Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)
Nama Mahasiswa : Anita Andriani
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Rektor IAIN Parepare
No.B.2532/In.39/PP.00.09/10/2018

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Damirah, S.E., M.M. (Ketua) 
An Ras Try Astuti, S.E., M.E. (Sekretaris) 
Dr. Zainal Said, M.H. (Anggota) 
Rusnaena, M.Ag. (Anggota) 

Mengetahui:



Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP.19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)” dengan baik. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya dan para sahabat yang telah membimbing umat manusia ke alam yang terang benderang.

Skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)” diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang pendidikan pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Dalam proses penulisan ini, tidak sedikit hambatan, rintangan dan tantangan yang penulis temui, tetapi dibalik itu kesuksesan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga semua hambatan, rintangan dan tantangan dapat dilalui dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan baik dukungan moril terutama dukungan materil sepanjang saya menuntut ilmu. Penulis mengucapkan banyak terimah kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Selain itu saya juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar saya yang selalu mendukung dan menyemangati saya selama ini. Peran serta mereka sangat

membantu Penulis dalam menyusun karya tulis ini. Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa hormat, penghargaan yang sebesar-besarnya dan terima kasih yang tulus dan mendalam kepada :

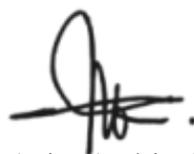
1. Ayahanda Abd. Muis Gani dan Ibunda HJ.Rosina selaku orang tua penulis yang dengan tulus membesarkan, mendidik, dan mendoakan penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si, selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Ibu An Ras Try Astuti, S.E.,M.E. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah berjasa sehingga tercipta suasana pendidikan syariah saat ini yang berkembang dengan baik.
5. Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing utama dan ibuAn Ras Try Astuti,S.E.,M.E selaku pembimbing kedua yang telah sabar dan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan dan bimbingan serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para Bapak/ Ibu dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN parepare.
7. Bapak I Putu Gede Suardana selaku pimpinan cabang BPR Hasamitra Cabang Parepare, bapak I Made Riko Hermawan selaku Kasie Bisnis, ibu Leny Satriani Lebang selaku Admin Kredit, bapak Arif Budi Wijaya selaku akunting, yang telah

memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini, beserta seluruh pegawai BPR Hasamitra Cabang Parepare.

8. Sahabat-sahabat saya tercinta, teruntuk Mona renasari ST, Leni Satriany Lebang S.Ab, Dewi Susilowati S.Kom yang selalu memberikan motivasi serta dukungan dalam penyelesaian pendidikan saya dan terutama skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan saya, Hasni, Miftahul Khair, Ayu Nandari, dan teman lainnya. Dan teruntuk kakak saya Andhyka.,S.E.,M.M yang telah mencurahkan waktu, memberikan dukungan dan sangat membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini
10. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dan memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih untuk semua pihak yang sudah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT dapat membalas semua budi baik dan jasa yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak baik bagi penulis pada khususnya, dan pembaca pada umumnya.

Parepare, 21 Oktober 2019
Penulis,



Anita Andriani
NIM. 15.2300.03

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Anita Andriani
NIM : 15.2300.037
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 01 September 1995
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 21 Oktober 2019
Penyusun



Anita Andriani
NIM. 15.2300.037

ABSTRAK

Anita Andriani, *Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*. Dibimbing oleh Ibu Damirah selaku pembimbing utama dan ibu An Ras Try Astuti selaku pembimbing pendamping).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare dan faktor apa yang mempengaruhi pelayanan manajemen serta peneliti akan mencoba menawarkan solusi pelayanan manajemen dengan menggunakan pendekatan manajemen syariah.

Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif. Dengan menggunakan penelitian ini menghasilkan data deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara terperinci dan kemudian menganalisa hasil data yang terkumpul. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare ditinjau dari Analisis Manajemen Syariah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare dilakukan sesuai standar umum yang sering kita jumpai pada saat datang ke bank pada umumnya, baik dari segi pelayanan, penghimpunan dana dan penyaluran kredit. Pelayanan manajemen dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu; adanya bukti langsung, handal dan tanggap dalam melayani, jaminan keamanan serta adanya rasa empati. Evaluasi pelayanan manajemen dalam analisis manajemen syariah, *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung jawab). Setelah dianalisis menunjukkan bahwa beberapa poin dalam pelayanan manajemen syariah sesuai dengan pelayanan manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare terutama dalam transparansi dalam informasi produk dan bertanggungjawab terhadap tugas yang diemban. BPR Hasamitra Cabang Parepare tergolong pada tingkat pelayanan yang wajar saja.

Kata Kunci :Evakuasi, Pelayanan Manajemen,dan Manajemen Syariah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN TEORI	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Teori.....	11
2.2.1 Teori Evaluasi.....	11
2.2.2 Teori Pelayanan.....	12
2.2.3 Pengertian Manajemen dalam Islam.....	17
2.3 Tinjauan Konseptual.....	29
2.4 Bagan Kerangka Pikir.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Fokus Penelitian	33
3.4 Jenis Data.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare.....	37
4.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare.....	40
4.3 Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare dalam Manajemen Syariah	45

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

62

LAMPIRAN-LAMPIRAN

65

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul Gambar	Halaman
1.	Bagan Kerangka Pikir	32



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Melakukan Penelitian dari IAIN Parepare	66
2	Surat Izin Melakukan Penelitian dari Pemerintah Kota Parepare	67
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari PT BPR Hasamitra cabang parepare	68
4	Pedoman Wawancara	69
5	Transkrip Wawancara	70
6	Dokumentasi	77
7	Riwayat Hidup Penulis	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan telah mengalami banyak perubahan dari tahun ke tahun, antara lain semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat dengan jasa perbankan, baik karena adanya rasa waspada terhadap masa yang akan datang sehingga membuat masyarakat ingin menyimpan sebagian dananya, maupun untuk kelancaran usaha mereka. Dengan bertambahnya kebutuhan tersebut, maka perbankan juga harus meningkatkan pelayanan mereka kepada masyarakat, agar mampu melindungi dana yang dititipkan masyarakat kepadanya serta mampu menyalurkan dana masyarakat tersebut bagi terciptanya sasaran pembangunan. Peningkatan pelayanan pada bank sangat dibutuhkan untuk memberikan kesan kepada nasabah sehingga nasabah menjadi loyal. Loyalitas nasabah sangat mempengaruhi perkembangan suatu lembaga keuangan baik bank Negara/Umum maupun Swasta. Bank swasta seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR) atau Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) akan mengalami peningkatan pada saat pelayanan yang dilakukan sesuai dengan keinginan nasabah.

Lembaga keuangan yang saat ini mengalami perkembangan karena memiliki peran dalam pembiayaan adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR). BPR menjadi andalan dikalangan masyarakat karena dalam pemberian dan penyaluran kreditnya tergolong mudah dibandingkan dengan bank umum.

Pertumbuhan Usaha Kecil Menengah (UMKM) memberikan peluang dan ancaman tersendiri bagi BPR. Peningkatan UMKM akan memberikan peluang

meningkatnya permintaan kredit kepada BPR. Akan tetapi, keberadaan bank umum yang mulai merambah ke pasar kredit mikro mengancam peran BPR sebagai penyalur kredit Usaha Kecil Menengah. Bank umum memiliki banyak kelebihan seperti, kecukupan modal, kemudahan dalam menghimpun dana dari masyarakat, fasilitas fasilitas yang memudahkan transaksi bagi nasabah dan jangkauan yang semakin luas membuat BPR kesulitan dalam memenangkan persaingan.¹

PT BPR Hasamitra Parepare adalah salah satu cabang yang diresmikan dan sudah mulai beroperasi sejak tanggal 18 September 2017 lalu. BPR Hasamitra cabang parepare merupakan cabang ke 6 yang dimiliki oleh Hasamitra, yang merupakan organisasi bisnis yang cukup lumayan baru di kota parepare yang bergerak dalam bidang usaha perbankan, melayani tabungan, deposito dan kredit yang memaksimalkan keuntungan guna memuaskan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*).²

Saat ini BPR Hasamitra Cabang parepare sedang berupaya untuk menjangkau instansi-instansi dan nasabah-nasabah potensial yang ada di parepare untuk mengembangkan penghimpunan dana lalu disebarkan dalam bentuk kredit. Disamping itu, BPR Hasamitra cabang parepare mempunyai nasabah dari daerah parepare, dan juga memiliki nasabah lainnya dari daerah sidrap, pinrang, dan barru.

Berbeda dengan Lembaga Keuangan lain yang melayani pinjaman dalam nominal kecil, BPR Hasamitra Parepare melayani pinjaman dalam nominal 100 - 500 juta, dan dana yang dilempar ke kredit adalah dana yang di himpun sendiri oleh

¹Priyantika Yunintyas, "Strategi Peningkatan Penyaluran Kredit Berdasarkan Analisis Kinerja Keuangan Dan Faktor Eksternal BPR di Kabupaten Bogor", (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi Dan Manajemen: Bogor, 2016).

²Wawancara pribadi dengan Leny Satriany Lebang, Admin Kredit, tanggal 22 April 2019.

Hasamitra dari nasabah-nasabah penabung/deposan.³ Dengan pembatasan layanan tersebut BPR Hasamitra cabang parepare sulit untuk bersaing dengan Lembaga Keuangan yang berada di kota Parepare. Sehingga hal tersebut membuat BPR Hasamitra cabang parepare belum mampu bersaing dengan bank umum yang ada. Akan tetapi, selama 1,5 tahun terakhir BPR Hasamitra cabang parepare menunjukkan peningkatan jumlah nasabah sebanyak 200-300 debitur. Hal itu menunjukkan potensi BPR Hasamitra cabang Parepare dalam membangun perekonomian masyarakat kota parepare.

Hal lain yang dihadapi oleh BPR Hasamitra cabang parepare adalah masih terbatasnya pengetahuan masyarakat tentang Hasamitra Parepare, dikarenakan untuk saat ini kredit pembiayaan yang ada hanya diperuntukkan ke beberapa instansi-instansi tertentu seperti PNS, TNI, POLRI, dan kredit pegawai swasta. Salah satu yang menjadi hambatan pada BPR hasamitra cabang parepare ini dikarenakan BPR ini masih cukup baru diparepare sehingga masyarakat lebih cenderung tertarik melakukan pembiayaan dibank konvensional lainnya dengan beberapa pertimbangan seperti: belum adanya kredit khusus bagi masyarakat biasa, sertakurangnya pengetahuan masyarakat tentang kredit pembiayaan yang ada di BPR Hasamitra cabang parepare.

Setelah melakukan beberapa survey, kecenderungan masyarakat melakukan pembiayaan masih lebih unggul ke beberapa bank konvensional lainnya seperti pada bank BRI, dimana alasannya karna bank BRI memiliki fasilitas yang cukup memadai dan lengkap sampai kedaerah desa, memiliki suku bunga yang rendah yang bisa dijangkau masyarakat dan memiliki keunggulan di beberapa produk. Sehingga Hal ini

³Wawancara pribadi dengan Leny Satriany Lebang, Admin Kredit, tanggal 22 April 2019.

yang membuat beberapa masyarakat lebih tertarik ke bank konvensional lainnya guna mendapatkan kenyamanan dan kepuasan tersendiri dalam melakukan pembiayaan.

Menurut data dari BPR Hasamitra Parepare, jumlah kredit yang diberikan oleh BPR Hasamitra cabang parepare terhitung sejak beroperasi pada tanggal 18 September 2017 lalu sampai saat ini sudah bertumbuh kurang lebih 200-300 debitur selama 1 setengah tahun beroperasi.

Adapun strategi penyaluran yang dilakukan PT BPR Hasamitra Cabang Parepare ini yaitu dengan melakukan pemasaran kredit ke instansi-instansi yang ada. Kemudian membuat peta untuk instansi-instansi mana saja yang akan dikunjungi untuk sosialisasi kredit dan membuat perjanjian kerjasama. Disamping itu BPR Hasamitra juga melakukan beberapa promo-promo menarik.⁴

Persaingan dunia perbankan bukan hanya dari suku bunga kredit, Tetapi persaingan lebih kepada pelayanan prima, dan komitmen perusahaan. Sehingga dalam meningkatkan jumlah nasabah, serta menciptakan loyalitas nasabah agar tidak beralih ke bank lainnya, maka upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah perlu menjaga citra positif di mata masyarakat, agar BPR Hasamitra bisa semakin luas jangkauannya khususnya dikota Parepare dan bisa menambah produk kredit bukan hanya ke PNS tetapi juga ke kredit usaha mikro dan menengah.

Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan komitmen perusahaan. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian guna untuk mengetahui pelayanan manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare dalam mengelola pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah dari tahun ke tahun.

⁴Wawancara pribadi dengan Leny Satriany Lebang, Admin Kredit , tanggal 22 April 2019.

Dalam penelitian ini, penulis memilih BPR Hasamitra Cabang Parepare sebagai obyek penelitian karena merupakan salah satu perusahaan yang baru di kota Parepare dan cukup memiliki banyak nasabah sehingga peneliti ingin meneliti tentang Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah).

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana pelayanan manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare?
- 1.2.2 Bagaimana faktor yang mempengaruhi pelayanan manajemen pada BPR Hasamitra Cabang Parepare?
- 1.2.3 Bagaimana evaluasi pelayanan manajemen BPR Hasamitra dalam analisis manajemen syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana pelayanan manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare.
- 1.3.2 Untuk menganalisis faktor apa yang mempengaruhi pelayanan manajemen BPR Hasamitra.
- 1.3.3 Untuk mengetahui evaluasi dari pelayanan manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare dalam analisis manajemen syariah..

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare dan Analisis Manajemen Syariahnya.

- 1.4.1 Bagi BPR Hasamitra

Hasil dari penelitian ini semoga menjadi informasi dan alat ukur tentang pelayanan manajemen yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanannya.

1.4.2 Bagi Penyusun

Untuk menjadi bahan acuan dalam mengembangkan wawasan dan menambah pengalaman dalam pelayanan manajemen.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Hasil penelusuran referensi yang dilakukan, penulis menemukan penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian yang dikaji oleh penulis. Adapun penelitian terdahulu yang di temukan penulis berupa jurnal dan skripsi yang di publikasikan dari peneliti lain.

Penelitian oleh Fitry Mustagfiroh dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan *Word Of Mouth* (Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Unissula). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif di mana fokus penelitian ini terletak pada pengaruh kepuasan nasabah terhadap *Word Of Mouth* dan bagaimana hubungan kepuasan nasabah dengan kualitas layanan, penanganan keluhan dan nilai nasabah. Sedangkan focus penelitian yang akan peneliti teliti adalah bagaimana evaluasi pelayanan manajemen BPR Hasamitra Cang Parepare.

Bili Ganding Prasajo tahun 2017 dengan judul “*Strategi Penyaluran Kredit pada sektor kredit karyawan di P.D BPR bank Klaten*”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti menyimpulkan bahwa prosedur penetapan target kredit pada sektor kredit karyawan di P.D. BPR Bank Klaten dimulai dari laporan tutup buku akhir tahun yang disusun Ka. Sub Bag. SKK. Laporan tersebut akan menjadi acuan rencana kerja dalam rapat akhir tahun untuk menentukan target kredit satu tahun kedepan. Hasil rapat yang disepakati berupa kenaikan perkembangan target kredit karyawan minimal untuk setiap tahunnya adalah

15% dari angka realisasi target yang telah tercapai ditahun sebelumnya. Pencapaian realisasi kredit P.D BPR Bank Klaten sepanjang tahun 2016 mengalami fluktuatif. Angka realisasi tertinggi yang mendekati angka target ada pada bulan juni berada diatas Rp 3 Miliar dan angka realisasi terendah ada pada bulan juli yang perolehannya dibawah RP 1 Miliar.

Kendala dalam pencapaian angka target kredit P.D BPR Bank Klaten adalah adanya kompetitor sesama bank yang mempunyai produk dan sistem kredit karyawan yang hampir sama dan strategi yang tepat dalam mempertahankan targetpencapaian kredit pada sektor kredit karyawan adalah dengan cara pihak bank mendatangi instansi-instansi yang belum terikat dengan bank lain yang mempunyai bank yang sama. Menjelaskan produk-produk P.D BPR Bank Klaten kepada pegawai instansi tersebut sehingga dapat bermitra dengan baik.⁵

Perbedaan Pada penelitian tersebut, Bili ganding Prasojo mencoba untuk mengetahui tentang pencapaian kredit pada sektor kredit karyawan.Berbeda halnya dengan penelitian tersebut, peneliti ingin mengetahui Penyaluran kredit pada seluruh nasabah baik dari kalangan TNI, POLRI, PNS dan pegawai swasta dan peneliti mengkaji Strategi penyaluran menggunakan analisis manajemen syariah.

Priyantika Yulinintyas tahun 2016 dengan judul “*Strategi peningkatan penyaluran kredit berdasarkan analisis kinerja keuangan dan faktor eksternal BPR di kabupaten Bogor*”.Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti menyimpulkan bahwa, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan yang saat ini mengalami perkembangan karena memiliki peran dalam

⁵Bili Ganding Prasojo, “Strategi Penyaluran Kredit Pada Sektor Kredit Karyawan Di P.D. BPR Bank Klaten”, (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Surakarta, 2017).

pembiayaan usaha kecil menengah. Di Kabupaten Bogor terdapat 25 BPR yang masing-masing memiliki kekuatan dan kelemahan yang berbeda. Berdasarkan analisis Cluster, diperoleh 3 kelompok BPR yang dikelompokkan berdasarkan kemampuan mengelola aset, besarnya resiko kredit macet, Likuiditas, Profitabilitas, dan biaya operasional BPR.

Berdasarkan pengelompokan BPR dan analisis faktor internal dan eksternal masing-masing kelompok pada BPR dihasilkan strategi operasional untuk meningkatkan penyaluran kredit BPR dan mengurangi kredit macet.

Strategi bagi BPR kelompok “A” yaitu pengembangan pasar, peningkatan fasilitas yang dimiliki BPR, menerapkan sistem kredit tanggung renteng, dan meningkatkan kehati-hatian dalam menyalurkan kredit. Strategi bagi BPR kelompok “B” yaitu meningkatkan bunga kredit, meningkatkan pelayanan dan fasilitas, penetrasi pasar dan bermitra dengan bank umum. Terakhir, strategi bagi BPR kelompok “C” yaitu meningkatkan promosi, meningkatkan pelayanan, meningkatkan jumlah kredit yang disalurkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.⁶

Perbedaan Pada peneliti diatas, Priyantika Yulintyas melakukan penelitian jenis kuantitatif tentang Strategi Peningkatan Penyaluran Kredit berdasarkan analisis kinerja keuangan menggunakan analisis Cluster, yang dikelompokkan berdasarkan kemampuan mengelola aset, besarnya resiko kredit macet, Likuiditas, Profitabilitas, dan biaya operasional BPR. Sedangkan pada penelitian ini penulis meneliti tentang Strategi Penyaluran Kredit, berbeda halnya dengan penelitian tersebut, peneliti ingin mengetahui penyaluran kredit pada nasabah menggunakan metode wawancara kepada *stakeholder*

⁶Priyantika Yulintyas, “Strategi Peningkatan Penyaluran Kredit Berdasarkan Analisis Kinerja Keuangan Dan Faktor Eksternal BPR di Kabupaten Bogor”, (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi Dan Manajemen: Bogor, 2016).

BPR Hasamitra cabang pareparedan peneliti mengkaji strategi penyaluran menggunakan Analisis manajemen syariah.

Agung Kurniawan tahun 2016 dengan judul “*Analisis Strategi Penyaluran Kredit PT Bank Mandiri Unit X wilayah Jawa Timur menggunakan metode SWOT*”

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan metode SWOT sebagai pendekatan untuk memformulasikan strategi. Strategi yang di maksud bukan dalam taraf strategi korporasi namun untuk menyusun strategi penyaluran kredit. Penelitian mengambil respon dari 41 partisipan baik berasal dari internal maupun eksternal bank mandiri unit X. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa strategi penyaluran kredit yang tepat adalah mendapatkan *reverral* dari nasabah-nasabah lama untuk menggarap *value chainnya*.Menyasar sektor pembiayaan yang memiliki pertumbuhan yang baik. Dengan melakukan langkah-langkah dari kedua strategi tersebut diharapkan bank mandiri unit X akan dapat meningkatkan market share kreditnya di jawa timur.⁷

Perbedaan Pada peneliti diatas, Agung Kurniawan melakukan penelitian tentang strategi penyaluran kredit di PT Mandiri unit X dengan meggunakan metode SWOT , dalam menyusun strategipenyaluran kreditnya ia mengambil respon dari 41 partisipan baik, guna untuk mengetahui strategi penyaluran kredit yang tepat. Berbeda halnya dengan penelitian tersebut, peneliti ingin mengetahui strategi penyaluran kredit yang diterapkandengan menggunakan teori penyaluran kredit dan analisis kredit dan peneliti mengkaji strategi penyaluran kreditnya menggunakan analisis manajemen syariah.

⁷Agung Kurniawan, “Analisis Strategi Penyaluran Kredit PT. Bank Mandiri Unit X wilayah Jawa Timur menggunakan metode SWOT”, (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Surabaya, 2016).

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Teori Evaluasi

Pada aktivasi manajemen terdapat berbagai fungsi yang harus dilaksanakan, fungsi manajemen antara lain adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi. Dalam rangka mencapai tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan dalam mengelolah manajemen diperlukan adanya proses evaluasi. Evaluasi bagi manajemen organisasi maupun perusahaan sangat penting karena evaluasi yang akan mengontrol/mengawasi pergerakan di dalam organisasi. Evaluasi adalah suatu proses identifikasi untuk mengukur/menilai apakah suatu kegiatan atau program yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai. Ada juga yang mengatakan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan mengumpulkan informasi mengenai kinerja sesuatu (metode, manusia, peralatan) dimana informasi tersebut akan dipakai untuk menentukan alternative terbaik dalam membuat keputusan.

Menurut Anne Anastasi, evaluasi merupakan kegiatan untuk menilai sesuatu secara terencana, sistematis dan terarah berdasarkan tujuan yang jelas.⁸ Evaluasi memiliki sifat memandang masa mendatang dibanding melihat kegagalan yang telah terjadi. Dengan demikian agenda utama dari evaluasi yaitu pada perbaikan dan penyempurnaan pada kegiatan di masa datang. Adapun cara untuk mengetahui suatu layanan berhasil atau tidak dengan cara mengevaluasi layanan. Mengevaluasi layanan berkaitan dengan kinerja pelayanan dengan harapan dan kepuasan nasabah. Ada beberapa kaitan tentang kinerja pelayanan dengan Harapan (Expectation) dan Kepuasan (Satisfaction) yaitu:

⁸<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-evaluasi.html> diakses pada tanggal 31 Januari 2020.

1. Kinerja Lebih Kecil dari Harapan (Performance<Expectation)

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

2. Kinerja Sama dengan Harapan (Performance=Expectation)

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.

3. Kinerja Lebih Besar dari Harapan (Performance>Expectation)

Bila kinerja menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

2.2.2 Teori Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.⁹ Pelayanan sangat diperlukan dalam perbankan, pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Nasabah yang puas akan layanan yang diberikan akan loyal dan akan mengajak teman, kerabat dan keluarganya untuk menggunakan produk-produk yang ada di bank. Pelayanan di bank merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan jumlah nasabah sehingga perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik harus dipertahankan atau ditingkatkan untuk menjaga citra perusahaan.

⁹Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, edisi 1 (Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 47.

2.2.2.1 Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan ditujukan kepada pelanggan atau nasabah sehingga yang menjadi pokok perhatian adalah keinginan dan kebutuhan pelanggan atau nasabah. Pelayanan tidak hanya sebatas untuk nasabah saja tetapi pelayanan juga diperlukan antar karyawan dengan karyawan dan dengan pimpinan/atasan. Pelayanan dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok:

1. Pelayanan ke Dalam

Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyedia dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.

2. Pelayanan ke Luar

Pelayanan ke luar artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.¹⁰

2.2.2.2 Dasar-dasar Pelayanan

Pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer service*, *pramuniaga*, *public relation*, *satpam*, kasir atau operator telepon yakni:

¹⁰Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 51.

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.¹¹

2.2.2.3 Ciri-Ciri Pelayanan

1. Konsumen memiliki kenangan, pengalaman, atau memori tersebut, tidak bisa dijual/diberikan kepada orang lain.
2. Tujuannya adalah unik, setiap kontak/konsumen adalah “spesial” : unik disini maksudnya, pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan permintaan konsumen.
3. Suatu pelayanan terjadi saat tertentu dan tidak dapat disimpan di gudang atau dikirim.
4. Konsumen “rekanan” yang terlibat dalam proses produksi: konsumen adalah rekanan, artinya bahwa dalam proses pelayanan tidak hanya satu arah hanyamemberikan pelayana, tetapai dalam pelayanana ada proses interaksi/umpan balik/*feedback* sehingga dapat memberi masukan juga terhadap pemberian

¹¹Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 60.

pelayanan, sehingga masukan dapat dijadikan referensi dalam peningkatan kinerja pelayanan.

5. Konsumen melakukan *control* kualitas dengan cara membandingkan harapan dan pengalamannya: di dalam pelayanan kontrol kualitas konsumen dapat membandingkan, mengecewakan atau tidak, hal ini dapat diketahui disaat menghadapi pelayanan melalui pengalaman.
6. Jika terjadi masalah “meminta maaf”.
7. Moral karyawan berperan sangat menentukan: didalam pemberian pelayanan moral si pemberi pelayanan sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan, tergantung dari sikap moral, apabila baik maka pelayanannya pun baik begitu juga sebaliknya.¹²

Peningkatan citra perusahaan tergantung dari bagaimana cara memberikan pelayanan kepada nasabah atau pelanggan, baik dari segi jasa maupun barang dan sesuai dengan keinginan nasabah. Bank sebagai pemberi jasa dan untuk mengukur suatu produk jasa, maka perlu adanya karakteristik jasa yang akan diukurnya baik secara kuantitatif maupun yang dapat dibandingkan secara kualitatif.

Karakteristik jasa dan penyampaianannya itu meliputi:

1. Fasilitas, kapasitas, jumlah personel dan kuantitas bahan.
2. Waktu tunggu, waktu penyampaian dan waktu pemrosesan.
3. Higienis, keselamatan, reliabilitas dan keamanan.

¹²Rivanpradipta.blogspot.com/2012/10/manajemen-pelayanan.html?m=1. Di akses pada tanggal 31 Januari 2020.

4. Ketanggapan, daya akses, kesopanan-santunan, kenyamanan, estetika lingkungan, kompetensi, kehandalan, ketepatan, kelengkapan, kecanggihan, kredibilitas dan komunikasi yang efektif.

Karakteristik yang terdapat dalam kebutuhan pelanggan ini sebaiknya dituangkan dalam standar pelayanan yang dibuat oleh masing-masing organisasi. Meskipun pelayanan diartikan dalam beberapa pendapat yang berbeda, namun jelas memiliki tujuan yang sama yakni bagaimana memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai yang diharapkannya.

Pelayanan yang memuaskan atau pelayanan prima akan membuat pelanggan bertahan dan tidak kabur ke pesaing produk sejenis. Perusahaan wajib melayani pelanggan dengan baik agar merasa puas, setia, jadi bagian dari kesuksesan perusahaan.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Ada yang mengembangkan pelayanan prima berdasarkan konsep A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung jawab).¹³

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang

¹³[https://www.Education/Blog_/Pelayanan%20Konsumen_Pelanggan%20\(Customer%20Service\).html](https://www.Education/Blog_/Pelayanan%20Konsumen_Pelanggan%20(Customer%20Service).html). Diakses pada tanggal 31 Januari 2020.

efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.2.3 Pengertian Manajemen dalam Islam

Dalam Bahasa Arab manajemen disebut dengan *idarrah*. Kata *idarrah* diambil dari kata *adartasy-syai'a*, dalam Elias' Modern Dictionary English Arabic kata *management* (Inggris) sepadan dengan kata *tadbir*, *idarrah*, *siyasah* dan *qiyadah*. Dalam

bahasa arab, *Tadbir* merupakan bentuk masdar dari kata kerja *dabbara, yudabbiru, tadbiran*, jadi *tadbir* berarti penertiban, pengaturan, pengurusan, perencanaan dan persiapan.¹⁴

Sedangkan secara istilah, Muhammad Abdul Jawwad memberikan pengertian bahwa manajemen adalah aktivitas menertibkan, mengatur dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang sehingga dia mampu mengurutkan, menata dan merapikan hal-hal yang ada di sekitarnya, mengetahui serta menjadikan hidupnya selalu selaras dan serasi dengan yang lainnya.¹⁵

Dalam bukunya Didin Hafidhuddin dijelaskan bahwa Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan, struktur organisasi yang sesuai serta pengertian Manajemen syariah menurut para ahlisistem yang baik yang bersumber dari Al Qur'an dan sunnah Rosul.¹⁶

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen dalam islam adalah aktivitas menertibkan, mengatur dan berpikir yang mengandung nilai-nilai keimanan dan ketauhidan, penataan suatu organisasi yang baik serta sistem yang sesuai dengan Al Qur'an dan sunnah Rosul.

2.2.3.1 Karakteristik Manajemen Syariah

Mochtar Effendy, dalam Sobry Sutikno menjelaskan ada enam karakter Manajemen syariah, diantaranya adalah sebagai berikut :

¹⁴Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), h. 13.

¹⁵Muhammad Abdul Jawwad, *Menjadi Manajer Sukses*, (Jakarta : Gema Insani, 2004), h. 119.

¹⁶Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta : Gema Insani Press), h. 5.

1. Manajemen berdasarkan akhlak yang luhur

Akhlak mulia merupakan nilai fundamental dalam ajaran Islam, bahkan kehadiran Islam yang dibawa Rasulullah adalah menyempurnakan akhlak manusia. Untuk itu, para pemimpin atau manajer harus mengamalkan akhlak mulia (jujur, adil, sabar, rendah hati, amanah serta saling menghormati) dan penyelenggaraan manajemen dalam organisasi tentu saja harus berpedoman kepada perilaku akhlakul karimah.

2. Manajemen terbuka

Manajemen syariah sangat memperhatikan keterbukaan yang berkaitan dengan nilai kejujuran. Seorang manajer muslim yang menjalankan manajemen syariah adalah orang yang memiliki sifat jujur dan terbuka setiap saat untuk diperiksa apa yang dikerjakan untuk organisasi dalam rangka kebaikan anggota.

3. Manajemen yang demokratis

Pengambilan keputusan atas musyawarah dilakukan untuk kebaikan organisasi. Bahkan dengan musyawarah, setiap karyawan akan merasa bertanggung jawab dan memiliki komitmen dalam menjalankan keputusan bersama.

4. Manajemen berdasarkan ilmiah

Dalam Islam setiap pekerjaan harus dikerjakan dengan dasar pengetahuan atau kebenaran. Oleh karena itu, aktivitas manajemen yang dijalankan oleh pemimpin atau manajer haruslah mengamalkan prinsip pengetahuan, tidak dengan asal-asalan.

5. Manajemen berdasarkan tolong menolong

Prinsip tolong-menolong atau kerjasama merupakan *sunnatullah* dan hal ini sejalan dengan fitrah penciptaan manusia. Bahwa manusia diciptakan memiliki

kelebihan dan kekurangan masing-masing, sehingga ada yang menjadi pemimpin dan ada yang menjadi anggota.

6. Manajemen berdasarkan perdamaian

Dalam ajaran islam seorang manajer harus mengamalkan dan menciptakan suasana perdamaian dan keharmonisan, karena dengan seperti itu, berbagai usaha kegiatan akan dapat dijalankan dalam mencapai tujuan yang diinginkan yaitu mencapai kebahagiaan hidup dunia menuju kebahagiaan akhirat.

2.2.3.2 Prinsip Dasar Manajemen Syariah

Aktivitas dalam lembaga keuangan syariah perlu dirancang dan dijalankan dengan manajemen yang baik yang mengandung nilai-nilai Islami. Dalam mengelola lembaga keuangan syariah yang baik, diperlukan aplikasi konsep *Good Corporate Governance* (GCG). Terdapat lima prinsip GCG yang dapat dijadikan pedoman bagi para pelaku bisnis yaitu *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency dan Fairness*.

1. *Transparency* (keterbukaan informasi)

Secara sederhana bisa diartikan sebagai keterbukaan informasi. Dalam mewujudkan prinsip ini, lembaga keuangan dituntut untuk menyediakan informasi yang cukup, akurat, tepat waktu kepada segenap stakeholders-nya.

2. *Accountability* (akuntabilitas)

Yang dimaksud dengan akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggung jawaban elemen lembaga keuangan. Apabila prinsip ini diterapkan secara efektif, maka akan ada kejelasan akan fungsi, hak, kewajiban dan wewenang serta tanggung jawab antara manajer dan karyawan.

3. *Responsibility* (pertanggungjawaban)

Bentuk pertanggung jawaban lembaga keuangan adalah kepatuhan lembaga keuangan terhadap peraturan yang berlaku, diantaranya: masalah pajak, hubungan kelembagaan, kesehatan dan keselamatan kerja, perlindungan lingkungan hidup, memelihara lingkungan bisnis yang kondusif bersama masyarakat dan sebagainya. Dengan menerapkan prinsip ini, diharapkan akan menyadarkan lembaga keuangan bahwa dalam kegiatan operasionalnya, lembaga keuangan juga mempunyai peran untuk bertanggung jawab kepada *stakeholdernya*.

4. *Independency* (kemandirian)

Intinya, prinsip ini mensyaratkan agar perusahaan dikelola secara professional tanpa ada benturan kepentingan dan tanpa tekanan atau intervensi dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

5. *Fairness* (kesetaraan dan kewajaran)

Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dalam memenuhi hak *stakeholder* sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Diharapkan *fairness* dapat menjadi faktor pendorong yang dapat memonitor dan memberikan jaminan pelakunya yang adil diantara beragam kepentingan dalam perusahaan.

Menurut T. Hani Handoko menjelaskan bahwa, prinsip GCG bersumber dari kemampuan organisasi dalam mengaplikasikan prinsip-prinsip dan kaidah sistem kendali manajemen (*management control system*) yang baik dan benar serta berkaitan

dengan *standard operational procedures* (SOP) operasi yang didesain dan digunakan secara tepat dan benar pula.¹⁷

Dengan menjalankan *Good Corporate Governance* (GCG) yang baik merupakan cerminan bahwa manajemen suatu lembaga keuangan/organisasi telah mampu mendesain dan menerapkan sistem *governance* yang professional dan proporsional.

Menurut Karebet dan Yusanto, Syariah memandang manajemen dari dua sisi yaitu Manajemen sebagai ilmu dan manajemen sebagai aktivitas. Sebagai ilmu manajemen dipandang sebagai salah satu dari ilmu umum yang lahir berdasarkan fakta empiris yang tidak berkaitan dengan nilai peradaban (*hadharah*) manapun.

Namun sebagai aktivitas, maka manajemen dipandang sebagai sebuah amal yang akan dimintai pertanggungjawaban dihadapan Allah SWT, sehingga ia harus terikat pada aturan *syara'* nilai dan *hdaharah* islam.

Manajemen islami (*syariah*) berpijak pada akidah islam. Karena akidah islam merupakan dasar ilmu pengetahuan atau tsaqofah islam.

2.2.3.3 Dasar Hukum Manajemen Syariah

Q.S Ash-Shaff ayat 4:

مَرَّصُونَ مِّنْهُمْ كَأَنَّهُمْ صَفَا سَبِيلَهُ فِي يُقَاتِلُونَ الَّذِينَ تَحِبُّ اللَّهُ إِنَّ

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”.¹⁸

2.2.3.4 Fungsi-Fungsi Manajemen

¹⁷T. Hani Handoko dkk, *Manajemen dalam Berbagai Perspektif*, (Erlangga: 2012), h. 20-21.

¹⁸Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya*, h. 551.

Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai tugas-tugas khusus yang harus dilaksanakan. Tugas-tugas khusus itulah yang biasa disebut sebagai fungsi-fungsi manajemen. Adapun fungsi-fungsi manajemen itu terbagi menjadi dua kelompok, yakni Fungsi Manajerial yang terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling* dan Fungsi Operasional yang terdiri dari pengadaan tenaga kerja (SDM), pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan serta pemutusan hubungan kerja (PHK). Dengan demikian, agar pembahasan masalah tidak terlalu luas maka penulis membatasi pembahasan tugas akhir ini pada fungsi manajerial saja.

Dalam hal ini penulis menggunakan teori G.R terry yang memaparkan bahwa fungsi manajemen itu meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) atau biasa disingkat menjadi POAC, namun untuk membedakan dengan manajemen pada umumnya maka penulis meninjau dari segi islaminya.

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan berasal dari kata rencana. Rencana adalah produk dari perencanaan, sedangkan perencanaan adalah proses penentuan rencana. Perencanaan berasal dari bahasa latin yaitu Planus yang berarti flat. Pengertian perencanaan menurut G.R Terry dan LW. Rue: “Proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikejar selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang akan dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat tercapai”. Dilihat dari segi jangka waktunya, perencanaan dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis (Renstra) merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan strategis. Focus rencana ini adalah organisasi secara keseluruhan. Rencana strategis dapat dilihat dari sebagai rencana secara umum yang menggambarkan alokasi sumber daya, prioritas dan langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan strategis.

2. Perencanaan Taktis

Perencanaan taktis, ditujukan untuk mencapai tujuan taktis. Rencana taktis mempunyai jangka waktu yang lebih pendek dibandingkan rencana strategis dan mempunyai fokus yang lebih sempit dan lebih konkret, yakni lebih memfokuskan pada manusia dan aksi (tindakan).

3. Perencanaan Operasional.

Perencanaan operasional, mempunyai fokus yang lebih sempit, jangka waktu yang lebih pendek. Perencanaan ini mempunyai dua jenis rencana yaitu rencana tunggal (sekali pakai) yang lebih sesuai digunakan untuk mencapai tujuan yang spesifik dan stand planning (dapat dipakai berkali-kali) yang lebih sesuai dipakai untuk mencapai tujuan yang muncul berulang-ulang.¹⁹

Dalam Islam perencanaan merupakan kegiatan awal yang harus disusun dalam sebuah pekerjaan/organisasi guna mencapai hasil secara optimal. Sebagaimana firman Allah surah al-Hasyr ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتظِرُوا نَفْسُ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ^ط وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok

¹⁹Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2013).

(akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (QS. al-Hayr : 18)²⁰.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Menurut S.C Certo istilah pengorganisasian dapat diartikan sebagai “proses terciptanya penggunaan secara tertib terhadap seluruh sumber daya yang dimiliki oleh sistem manajemen” kata secara tertib disini menekankan bahwa penggunaan tersebut berdasarkan pada tujuan serta penggunaan sumber daya yang benar sehingga tidak mengakibatkan pemborosan sumber daya dalam proses pencapaian tujuan tersebut. Sebagaimana firman Allah yang berbunyi :

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Terjemahnya:

“Dan taatilah Allah dan RasulNya, janganlah kamu berbantah-bantahan yang menyebabkan kamu menjadi gentar, hilang kekuatanmu, dan bersabarlah, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar (Al-Anfal : 46)”

a. Proses Pengorganisasian

Proses dapat disebut dengan langkah atau urutan kegiatan yang harus dilaksanakan. Menurut Malayu S.P Hasibuan proses pengorganisasian terdiri dari delapan tahap, yaitu:

1. Manajer harus mengetahui tujuan organisasi yang ingin dicapai, apakah profit, motive atau service motive.
2. Penentuan kegiatan-kegiatan, artinya manajer juga harus mengetahui, merumuskan serta menspesifikasikan kegiatan. kegiatan yang diperlukan

²⁰Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, h. 548.

untuk mencapai tujuan organisasi dan menyusun daftar kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.

3. Pengelompokan kegiatan, setelah kegiatan-kegiatan apa saja yang telah ditentukan maka hendaknya manajer mengelompokkan kegiatan-kegiatan tersebut kedalam beberapa kelompok atas dasar tujuan yang sama.
4. Pendelegasian wewenang, maksudnya manajer harus menetapkan besarnya wewenang yang akan didelegasikan kepada setiap departemen.
5. Rentang kendali, setelah terbentuknya delegasi wewenang maka seorang manajer harus menetapkan jumlah karyawan pada setiap departemen atau bagian.
6. Peranan perorangan, ini berfungsi sebagai penetapan tugas-tugas yang dilakukan oleh manajer supaya tumpang tindih antar tugas dapat dihindarkan.
7. Tipe organisasi, ini menetapkan bagaimana tipe organisasi yang akan dipakai, apakah *line organization*, *line and staff organization* ataukah *function organization*.
8. Struktur (*organizing chart*= bagan organisasi), artinya manajer harus menetapkan struktur organisasi yang akan dipergunakan.

3. Actuating (Pelaksanaan)

Menurut G.R Terry sebagaimana ditegaskan oleh Badruddin bahwa pelaksanaan adalah membuat semua anggota kelompok mau bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah

perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky mengemukakan pelaksanaan sebagai evaluasi. Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.²¹

Al-Qur'an dalam hal ini telah memberikan pedoman dasar terhadap proses pembimbingan, pengarahan ataupun memberikan peringatan dalam bentuk actualing ini. Allah berfirman :

قِيَمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّنْ لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا

Terjemahnya:

“Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik, (QS.al-Kahfi: 2)”

Agar suatu pelaksanaan dapat berhasil, perlu kiranya seorang atasan mengetahui aspek-aspek pokok pelaksanaan, adapun aspek-aspek pokok pelaksanaan tersebut yaitu:

1. Kepemimpinan, merupakan proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas anggota kelompok yang berkaitan dengan tugasnya. Dalam kepemimpinan terdapat tiga unsur terpenting, yaitu: pimpinan, bawahan (pengikut) dan pembagian kekuasaan atau power.
2. Motivasi, menurut Bernard Berelson dan Gary A. Steiner mendefinisikan bahwa motivasi merupakan keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan (*moves*) dan mengarah atau

²¹Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h. 70.

menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberikan kepuasan atau keseimbangan.

4. *Controlling* (Pengendalian)

Menurut Jones and George (2003:331), Pengendalian adalah proses dimana para manajer memantau dan mengatur bagaimana sebuah organisasi dan segenap anggotanya menjalankan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Dalam pengendalian, para manajer memantau dan ^{menevaluasi} apakah strategi dan struktur organisasi bekerja seperti yang dikehendaki, bagaimana hal-hal tersebut dapat ditingkatkan dan bagaimana harus diubah jika tidak bekerja.

Pengendalian merupakan salah satu cara para manajer untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan organisasi itu tercapai atau tidak tercapai. Adapun ayat al-Qur'an yang berkaitan dengan pengendalian/*controlling* yaitu surat AL infitar ayat 10-11 :

﴿كَتَبِينَ كَرَامًا﴾ ﴿لِحَافِظِينَ عَلَيْكُمْ وَإِنْ﴾

Terjemahnya:

10. Padahal Sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu)²²
11. yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu)”

Sistem pengendalian yang baik tidak dapat lepas dari pemberian *punishment* (hukuman) dan *reward* (imbalan). Jika seorang karyawan melakukan pekerjaannya dengan berbagai kesalahan, bahkan hingga merugikan lembaga keuangan tersebut maka karyawan tersebut sebaiknya diberikan *punishment*, sedangkan untuk menghargai karyawan yang bekerja dengan baik maka karyawan tersebut patut di beri *reward*.

2.2.3.5 Tujuan dalam Manajemen Syariah

²²Departemen Agama RI, Alquran dan Terjemahannya, h589.

1. Terpenuhi sisilegal segala peraturan dan hukum berlaku
2. Efektifitas untuk biaya organisasi
3. Keseimbangan individual, Eksternal, dan Internal
4. Peningkatan penghasilan kinerja.

2.3 Tinjauan Konseptual

1. Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses identifikasi untuk mengukur/menilai apakah suatu kegiatan atau program yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai. Ada juga yang mengatakan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan mengumpulkan informasi mengenai kinerja sesuatu (metode, manusia, peralatan) dimana informasi tersebut akan dipakai untuk menentukan alternatif terbaik dalam membuat keputusan.

2. Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.²³ Pelayanan sangat diperlukan dalam perbankan, pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Nasabah yang puas akan layanan yang diberikan akan loyal dan akan mengajak teman, kerabat dan keluarganya untuk menggunakan produk-produk yang ada di bank. Pelayanan di bank merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan jumlah nasabah sehingga perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik harus dipertahankan atau ditingkatkan untuk menjaga citra perusahaan.

3. Analisis Manajemen Syariah

²³Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, edisi 1(Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 47.

Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.²⁴

Dari pengertian di atas, maka analisis menyangkut beberapa unsur pokok antara lain sebagai berikut :

1. Analisis merupakan suatu perbuatan atau rangkaian perbuatan yang didasarpikiran yang logis mengenai suatu hal yang ingin diketahui.
2. Mempelajari bagian pembagian secara rinci dan cermat sehingga apa yang ingin diketahui menjadi gambaran yang utuh dan jelas.
3. Ada tujuan yang ingin dicapai yaitu pemahaman yang tepat terhadap sebuah objek kajian.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa analisis merupakan sebuah kegiatan berfikir untuk mengurai informasi dan mencari kaitan dari informasi tersebut untuk memperoleh pengertian dan pemahaman keseluruhan dari sebuah konteks. Sedangkan Manajemen Syariah adalah seni dalam mengelola semua sumber daya yang dimiliki dengan tambahan sumber daya dan metode syariah yang telah tercantum dalam kitab suci atau yang telah diajarkan oleh nabi Muhammad SAW.²⁵ Manajemen Syariah menjadi penting untuk diterapkan dalam mengatur organisasi agar menjadi lebih baik dan benar sesuai dengan prinsip-prinsip islam.

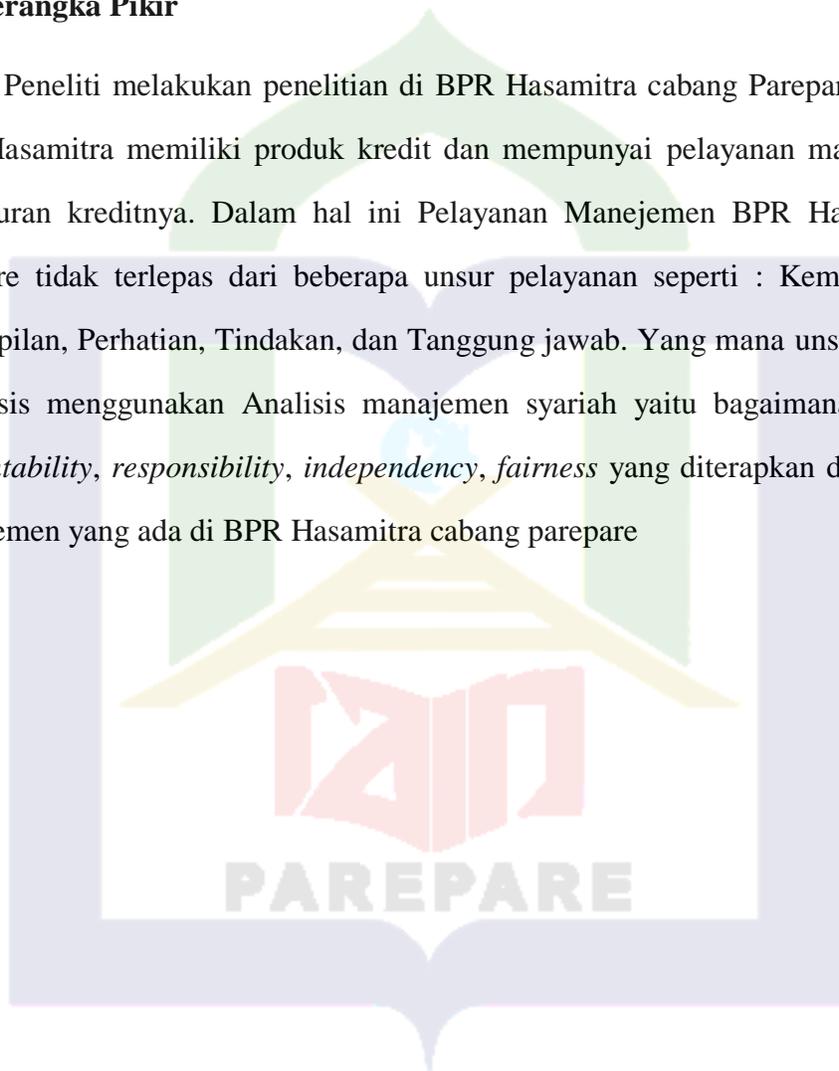
²⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke tiga*, (Jakarta: Balai Pustaka Gramedia, 2002), h. 43.

²⁵BPRS Dharma, situs resmi, www.bprsdharmakuwera.co.id/,

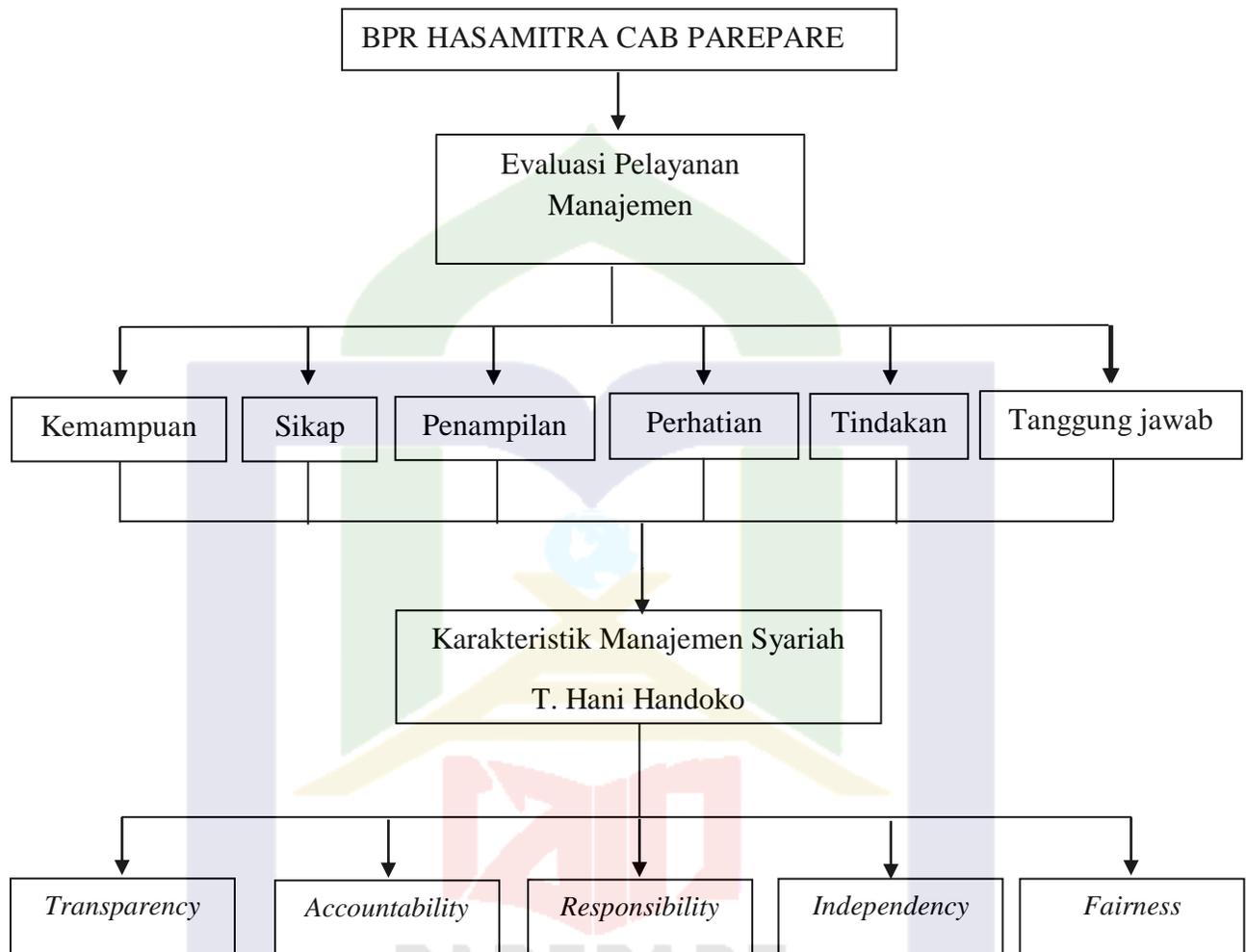
Berdasarkan tinjauan konseptual tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan manajemen yang ada di BPR Hasamitra Cabang Parepare dengan menggunakan analisis manajemen syariah.

2.4 Kerangka Pikir

Peneliti melakukan penelitian di BPR Hasamitra cabang Parepare, dimana pada BPR Hasamitra memiliki produk kredit dan mempunyai pelayanan manajemen dalam penyaluran kreditnya. Dalam hal ini Pelayanan Manejemen BPR Hasamitra cabang parepare tidak terlepas dari beberapa unsur pelayanan seperti : Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung jawab. Yang mana unsur tersebut akan dianalisis menggunakan Analisis manajemen syariah yaitu bagaimana *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency*, *fairness* yang diterapkan dalam Pelayanan Manajemen yang ada di BPR Hasamitra cabang parepare



Bagan Kerangka Pikir



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan sumber data penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fenomenologi.

Pendekatan fenomenologi adalah merupakan suatu aliran filsafat yang tumbuh pada abad ke 19 yang membicarakan tentang fenomena atau segala gejala yang menampakkan diri.²⁶

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT BPR Hasamitra Cabang Parepare yang beralamat Jln. Andi Isa No. 5 Kota Parepare, dan penelitian ini akan menggunakan waktu kurang lebih dua bulan.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra cabang parepare yang akan dianalisis menggunakan Manajemen Syariah.

3.4 Jenis Data

1. Data primer

Data yang dikumpulkan sendiri secara langsung dengan melakukan wawancara dengan karyawan BPR Hasamitra Cabang Parepare yang merupakan bagian yang terkait

²⁶Chuzaimah Batubara dkk, *Handbook Metodologi Studi islam*, (Jakarta:Prenada media group, 2018), h. 170.

dengan pelayanan.

2. Data Sekunder

Data yang telah dipublikasikan dalam bentuk buku, internet, koran, brosur, dan lain-lain yang terkait mengenai BPR Hasamitra cabang parepare.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan yang dilakukan yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah suatu studi yang dilakukan dengan sengaja atau terencana dan sistematis melalui penglihatan, pengamatan terhadap gejala-gejala spontan yang terjadi saat itu.²⁷ Dari hasil observasi akan memberi informasi mengenai tempat, pelaku, kegiatan, peristiwa, dan lain-lain yang akan membantu peneliti menyajikan data yang realistik.

2. Wawancara

Wawancara adalah Tanya jawab antara pewawancara dengan yang diwawancarai untuk meminta keterangan atau pendapat tentang suatu hal.²⁸ Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.

Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai karyawan BPR Hasamitra cabang parepare seperti admin kredit dan analisa kredit. Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara, rekaman audio dan catatan kecil.

²⁷A. Rifqi Amin, *Sistem Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Pada Perguruan Tinggi Umum*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), h.125.

²⁸Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), h. 117.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang dilakukan untuk mengambil data dari dokumen-dokumen seperti brosur, buku, dan internet yang berkaitan dengan pelayanan manajemen pada BPR Hasamitra cabang parepare dan Analisis Manajemen Syariahnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan pengamatan, data dari buku, rekaman audio, dan data dari halaman web sehingga dapat dengan mudah dipahami. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan konsep yang diberikan *Miles* dan *Huberman*, selanjutnya melakukan analisis data. Analisis data dilakukan dengan cara:

1. Reduksi Data

Setelah pengumpulan data dari catatan pengamatan, wawancara, data dari buku, rekaman audio, dan data dari halaman web kemudian dikumpulkan dan diklarifikasikan dengan membuat catatan-catatan ringkasan.

2. Penyajian Data

Di dalam penyajian data sekumpulan informasi akan disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan/ verifikasi data

Setelah penyajian data, akan dilakukan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang telah terkumpul harus di ulang kembali dengan mencocokkan pada reduksi data

dan penyajian data, agar kesimpulan yang telah di kaji dapat di sepakati untuk di tulis sebagai laporan yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar.

Kesimpulan-kesimpulan akan muncul bergantung pada banyaknya kumpulan catatan dilapangan. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode deduktif dalam penarikan kesimpulan. Metode deduktif merupakan cara berpikir di mana dari pernyataan yang bersifat umum ditarik suatu kesimpulan yang bersifat khusus.²⁹



²⁹Jujun S. Suriasumantri, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2001), h.49.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare

Pelayanan yang dilakukan oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Hasamitra Cabang Parepare yaitu pada saat nasabah pertama kali datang kebank untuk melakukan transaksi disambut dengan sapaan yang sopan dan ramah, Memberikan penjelasan kepada nasabah yang membutuhkan informasi yang lengkap yang berkaitan dengan produk yang diinginkan nasabah. Pelayanan yang dilakukan oleh BPR Hasamitra pertama-tama menyambut nasabah yang datang dengan senyuman, menanyakan keperluan nasabah, memberikan penjelasan, dan mengakhiri pelayanan dengan berterimakasih kepada nasabah. BPR Hasamitra melakukan standar layanan yang biasa kita jumpai pada saat datang dan melakukan transaksi di bank-bank lain. Adapun standar layanan yang digunakan oleh petugas bankadalah sebagai berikut:

- 4.1.1 Sikap *customer service* diawali dengan sikap mengawali pelayanan, yaitu dimana *customer service* menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan mengucapkan salam dan tersenyum. Dengan tersenyum akan melahirkan rasa nyaman kepada nasabah dan merasa lebih dihargai.
- 4.1.2 Sikap selama melayani, yaitu sikap *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* harus bersikap penuh perhatian, sopan, cepat tanggap, empati dan selalu bersikap ingin membantu nasabah. Selain sikap yang ditunjukkan, skill *customer service* dalam melayani diantaranya adalah transparan mengenai informasi produk, jasa dan biaya kepada nasabah, *cross selling*, *handling*

complaint dan *time delivery*. Sikap karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah berkaitan dengan aktivitas seluruh tubuh seperti, gerakan anggota tubuh, gerakan tangan, tatapan mata, langkah kaki, gerak-gerik mulut, mimik wajah dan gerakan hidung.³⁰

4.1.3 Terakhir adalah sikap mengakhiri pelayanan, *customer service* mengakhiri pelayanan tersebut dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

Tidak hanya CS atau petugas yang ada di *frontliner* yang harus melakukan pelayanan yang baik tetapi mencakup semua petugas bank. Hanya saja petugas yang ada di *frontliner* sangat berperan penting untuk bank, karena merekalah yang memberikan kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya. Pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai harapan nasabah, namun harus memberi pelayanan yang berkesan. Pelayanan yang diberikan BPR Hasamitra Cabang Parepare yang dikemukakan oleh Ibu Leny Satriani Lebang:

Pelayanan yang kami berikan selalu *roleply* yang artinya pelayanan sesuai standar dan pelayanan yang sistematis yang diterapkan sesuai ketentuan pelayanan yang ada di BPR Hasamitra cabang parepare. Untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah kita harus mengerti nasabahnya terlebih dahulu, profil nasabahnya seperti apa. Sehingga mengetahui apa yang dia butuhkan, Dari informasi nasabah yang kita dapatkan, dapat disimpulkan apa yang menjadi kebutuhannya, sehingga dari situ dapat mempersingkat waktu pelayanannya.³¹

Pada BPR Hasamitra Cabang Parepare selain ruangan yang nyaman juga terdapat tulisan atau motto yang berbahasa bugis dengan dilengkapi dengan pernak pernik untuk

³⁰Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 100-101.

³¹Leny Satriani Lebang, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (27 Januari 2020).

memperindah penglihatan nasabah pada saat datang ke BPR Hasamitra. BPR Hasamitra Cabang Parepare melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi baik untuk pembukaan rekening, pengajuan kredit, dan lain-lain. Salah satu contoh pelayanan manajemen BPR Hasamitra terkait dengan pelayanan terhadap nasabah yang ingin mengajukan/mengambil kredit. Dalam proses pengambilan kredit ada beberapa prosedur yang mesti dilalui oleh nasabah. Adapun prosedur pengambilan kredit yang diterapkan oleh BPR Hasamitra Cabang Parepare yang dikemukakan oleh bapak I Made Riko Hermawan sebagai Kepala Seksi Bisnis yaitu:

Nasabah mengambil permohonan di BPR Hasamitra cabang parepare

1. Nasabah mengisi formulir yang telah disediakan
2. Nasabah melakukan konsultasi ke Costumer Service (CS) (mengenai permohonan, apakah gaji calon nasabah mencukupi untuk pembayaran angsurannya)
3. Nasabah melengkapi data-data yang diperlukan, sekaligus kelengkapan berkasnya seperti (fotocopy KTP Suami istri, bagi yang mempunyai keluarga), Kartu Keluarga (KK), Akta, Buku nikah. Untuk PNS : Fotocopi NPWP (Nomor pokok wajib pajak), Kartu pegawai (karpeg), Tabungan dan asuransi pension (Taspen), Surat Keputusan (SK) Cpnns, Surat Keputusan (SK) Terakhir, Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Terakhir, Mutasi rekening, Perincian Gaji, Daftar gaji kolektif, dan rincian jika ada yang ingin melakukan pelunasan di bank lain (Take Over)
4. Adanya pemeriksaan Calon Debitur (CD) (Pengecekan Fasilitas di bank lain)
5. Selanjutnya setelah di cek, Costumer Service (CS) mengembalikan ke bagian Analis, dan di analisa apakah permohonan sesuai dengan kemampuan bayarnya atautkah ada penghasilan lainnya. (Apakah benar si calon nasabah bekerja disana atau tidak)
6. Setelah dilakukan analisa, selanjutnya masuk ke bagian Komite Kredit untuk meminta persetujuan, Setelah komite kredit menyetujui hasil kerja analis, selanjutnya masuk bagian ke komite lain.
7. Setelah disetujui oleh komite, kemudian berkas diserahkan ke bagian Legal
8. Selanjutnya Legal Officer menghubungi calon debiturnya untuk menentukan jadwal pencairan.
9. Setelah jadwal sudah berada di admin pencairan, semua perjanjian kredit kemudian dicetak lalu di serahkan kembali ke bagian Legal untuk melakukan pembacaan Akad dan penandatanganan serta memeriksa semua berkas-berkas yang akan dijadikan jaminan
10. Setelah di bagian Legal, akan dilanjutkan penginputan di Admin.
11. Selesai penginputan, akan dilanjutkan ke tahap Otorisasi
12. Jika ada Take over, dana untuk pelunasan diserahkan kepada debitur

13. Setelah pencairan selesai, semua copy perjanjian kredit diserahkan kepada debitur.³²

Dari penjelasan diatas maka manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan. “Kemampuan Khusus Organisasi” ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai. BPR Hasamitra Cabang Parepare memiliki berbagai produk yang ditawarkan kepada masyarakat, seperti yang dikemukakan oleh Bapak I Made Riko Hermawan:

Ada beberapa produk yang kami tawarkan di BPR hasamitra cabang parepare. Diantaranya, Tabungan: **Si Mitra**, **Ariska**, **Tabunganku**, **Mitra Rencana** . Kredit: **KSG** (Kredit Serba Guna), **KMK** (Kredit Mikro Kecil), **KURT** (Kredit Usaha Rumah Tangga). Deposito :**Si Deka** (Simpanan Deposito Berjangka), dan **Golden Age**.³³

4.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare

BPR Hasamitra Cabang Parepare dan bank-bank lain dalam memberikan pelayanan memiliki hal-hal yang dapat memberikan dampak. Dampak tersebut bisa saja negatif dan sebaliknya. Dari dampak ini dipengaruhi oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan antara lain:

1. *Tangibles* / Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan

³²Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

³³I Made Riko Hermawan, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (3 Juli 2019)

menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan. Dalam hal ini BPR Hasamitra Cabang Parepare menyediakan fasilitas fisiknya seperti adanya buku tabungan rekening, brosur-brosur produk kredit dan kantor cabang di Parepare yang nyaman dan mudah dijangkau.

2. *Reliability* / Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Keandalan dari BPR Hasamitra dalam proses pemberian kredit, mulai dari nasabah melakukan permohonan kemudian diproses dan dianalisis oleh pihak analis kredit sampai disetujui hingga pencairan dilakukan dengan cepat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pihak bank kepada nasabah. Namun tetap memperhatikan beberapa aspek dari nasabah.

Dalam hal ini, Sebelum memberikan kredit kepada nasabah pihak BPR Hasamitra cabang parepare melihat terlebih dahulu kondisi si calon nasabah, dengan melihat beberapa aspek seperti, SK (Surat Keputusan) Kerja, Slip gaji, hitungan masa kerja, yang mana nantinya akan sangat membantu pihak kami dalam menilai kemampuan pengembalian kredit si calon nasabah.³⁴

³⁴Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

3. *Responsiveness* / Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

Ketanggapan dalam melayani pelanggan BPR Hasamitra Cabang Parepare melayani nasabah dengan memperhatikan prosedur yang ada sehingga tidak ada bentrok dalam memberikan pelayanan begitupun dalam pelayanan kredit.

Memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada karena ketika menyalahi prosedur yang ada, kita akan mendapatkan konsekuensi artinya kita harus profesional dalam memberikan pelayanan³⁵

4. *Assurance* / Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri nasabah dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi nasabah terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

³⁵Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 28 Januari 2020.

Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

5. *Emphaty* / Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam memberikan pelayanan kegagalan dapat terjadi dalam menyampaikan pelayanan jasa dapat disebabkan oleh beberapa faktor perbedaan.

1. Perbedaan yang terjadi antara harapan dan nasabah dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen. misalnya menginginkan pelayanan yang ramah.
2. Perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan dengan kualitas yang dijanjikan dalam pemasaran.

3. Perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah.

Segala jenis nasabah akan dilayani sesuai prosedur pelayanan BPR Hasamitra Cabang Parepare, mulai dari nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening (tabungan, giro, dan deposito) dan membantu nasabah yang membutuhkan sesuatu yang sesuai dengan keinginannya. Secara umum pelanggan atau nasabah membutuhkan sesuatu yang sesuai dengan keinginannya dalam pelayanan nasabah membutuhkan bantuan baik tenaga maupun alat/peralatan yang diperlukan dalam melakukan transaksi, dibagi 4 (empat) macam, yaitu:³⁶

1. Bantuan Penuh

Pelanggan perlu memperoleh bantuan seseorang (*customer service*, pramuniaga, atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk.

2. Bantuan Seperlunya

Pelanggan memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya pelanggan datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri produk yang diinginkan, baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.

3. Bantuan Melalui Telepon

Pelanggan membutuhkan bantuan melalui telepon, dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita akan tetapi hanya melalui suara.

³⁶Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 49-50.

4. Bantuan Mesin

Pelanggan tidak perlu meminta bantuan ke petugas jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya yang pelanggan hadapi dalam hal ini adalah mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pelayanan oleh petugas akan diberikan apabila pelanggan mengalami masalah misalnya kartunya tertelan atau untuk nasabah baru yang belum paham melakukan transaksi melalui ATM.

Bantuan-bantuan di atas dapat menjadi faktor pemicu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dengan demikian nasabah akan merasa bahwa dirinya adalah prioritas utama dalam pelayanan yang dilakukan oleh BPR Hasmitra Cabang Parepare.

4.3 Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasmitra Cabang Parepare dalam Manajemen Syariah

Mengevaluasi layanan berkaitan dengan kinerja pelayanan dengan harapan dan kepuasan nasabah. Pelayanan yang dilakukan oleh BPR Hasmitra cabang parepare tidak terlepas dari aspek dalam pelayanan yang menunjang keberhasilan dan sebaliknya sebagai penghambat dari proses pemberian layanan kepada nasabah.

1. Kemampuan

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

BPR Hasmitra Cabang Parepare dalam kemampuan melakukan penyaluran kredit nasabah di mulai dari pengajuan permohonan sampai pencairan dilakukan dengan

penuh kehati-hatian dengan mempertimbangkan berbagai kemungkinan. BPR Hasamitra Cabang Parepare dalam kemampuan memberikan pelayanan kredit juga sesuai dengan analisis 5C seperti yang dikemukakan oleh Bapak I Made Riko Hermawan yaitu:

Unsur kemampuan dari pelayanan manajemen yang diterapkan BPR Hasamitra cabang parepare menunjukkan bahwa pelayanan dalam menyalurkan kredit telah sesuai dengan unsur 5C, selain itu pihak kami juga melakukan beberapa strategi-strategi dalam menyalurkan kredit yang kami tawarkan seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya, dan adapun beberapa produk kredit yang ditawarkan oleh BPR Hasamitra Cabang Parepare:

- 1) Produk-produk kredit: Multiguna (Kredit karyawan, PNS, TNI, POLRI, Pegawai swasta, BUMN, BUMD, pensiun.
- 2) Modal kerja (KPR = KPR PNS, KPR Swasta, Wiraswasta).³⁷

Beliau juga mengatakan bahwa:

PT BPR Hasamitra cabang parepare melakukan pengecekan terhadap calon nasabah apakah memiliki latar belakang tidak pernah (belum pernah mempunyai pinjaman sebelumnya) atau sebaliknya, kemudian akan dilakukan croscek terlebih dahulu untuk mengetahui alasannya jika pernah atau sudah ada pinjaman lain (non perbankan). Selanjutnya akan dilakukan cek lingkungan, yaitu dimana adanya pendekatan wawancara terhadap tetangga terdekat dari calon nasabah untuk mengetahui karakter nasabah (kebiasaan, sifat, keadaan keluarga dll), alasan hal itu dilakukan untuk mengetahui karakter langsung dari calon nasabah karena tetangga merupakan orang yang netral dalam segala hal.³⁸

Tujuan dari penilaian ini adalah untuk mengetahui itikad baik (*willingness to pay*) dari calon debitur sehingga dapat dilihat sejauh mana kemauan baik dari calon debitur apabila diberi pinjaman. Untuk mengetahui *Capacity* dari calon nasabah, ada beberapa tahap yang dilakukan nantinya oleh Pihak BPR Hasamitra itu sendiri diantaranya seperti yang dikatakan oleh Bapak I Made Riko Hermawan:

Dalam hal ini, Sebelum memberikan kredit kepada nasabah pihak BPR Hasamitra cabang parepare melihat terlebih dahulu kondisi si calon nasabah, dengan melihat beberapa aspek seperti, SK (Surat Keputusan) Kerja, Slip gaji,

³⁷Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

³⁸Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

hitungan masa kerja, yang mana nantinya akan sangat membantu pihak kami dalam menilai kemampuan pengembalian kredit si calon nasabah.³⁹

setelah itu PT BPR Hasamitra melakukan *crosscheck* kembali apakah calon debitur memiliki utang dibank lainnya, kemudian menganalisa sisa waktu kerja yg dimiliki calon nasabah, apakah sisa waktu kerjanya masih cukup untuk melakukan pengambilan kredit, dan menilai kemampuan dalam mengembalikan kreditnya berdasarkan gaji yang dimiliki. Penilaian ini digunakan untuk melihat “kemampuan” nasabah dalam mengembalikan kredit yang diberikan. Layanan apapun yang terkait dengan kegiatan perbankan sangat memperhatikan standar-standar yang telah ditetapkan, sehingga dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab berjalan dengan lancar. Kelancaran dalam memberikan pelayanan memberikan rasa nyaman kepada nasabah yang datang serta merupakan langkah awal untuk merebut hati pelanggan untuk selalu datang dan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank. Seperti yang dikatakan oleh Bapak I Made Riko Hermawan:

Memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada karena ketika menyalahi prosedur yang ada, kita akan mendapatkan konsekuensi artinya kita harus profesional dalam memberikan pelayanan⁴⁰

Dari hasil penelitian diatas dianalisis menggunakan analisis manajemen syariah menunjukkan bahwa BPR Hasamitra Cabang Parepare dalam menyampaikan informasi dan penyaluran kredit dilakukan dengan transparan kepada nasabah dan dalam hal dana BPR Hasamitra Cabang Parepare merupakan bank yang melakukan pemutar dan modal yang digunakan berasal dari nasabah dan bank itu sendiri tanpa melibatkan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa BPR Hasamitra Cabang Parepare merupakan

³⁹Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

⁴⁰Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 28 Januari 2020.

bank yang mandiri. Salah satu yang dilakukan oleh BPR Hasamitra cabang parepare adalah bertugas menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan atau tabungan dan penyaluran dana dilakukan melalui kredit atau pinjaman kepada masyarakat. Tujuannya adalah menunjang pelaksanaan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas daerah ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat. BPR Hasamitra cabang parepare juga melakukan pengawasan dan pembinaan sehingga dana yang disalurkan kemasyarakat dapat mengurangi resiko atau kredit macet dan dapat bermanfaat bagi masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Bapak I Made Riko Hermawan:

BPR Hasamitra cabang parepare adalah salah satu Bank Swasta yang memiliki sifat kemandirian, dalam hal ini pengelolaan dananya tidak terlalu melibatkan pihak diluar (Pemerintah) melainkan adanya kerjasama dari beberapa pihak yang menanamkan modalnya (Investor) serta mengelola dan mengembangkannya secara bersama-sama, sehingga bisa dikatakan BPR Hasamitra cabang parepare memiliki sifat kemandirian dalam operasionalnya.⁴¹

2. Sikap

Sikap (*Attitude*) adalah pelaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Menghadapi nasabah yang berbeda-beda karakter sangatlah sulit, namun dalam perbankan dianjurkan memperlihatkan sikap yang baik. Pada saat datang ke BPR Hasamitra Cabang Parepare kita jumpai petugas bank yang akan menyambut kita pada saat itu dengan sapaan yang ramah. Sikap ini menunjukkan kesan positif kepada nasabah pada saat datang ke bank. Sikap yang ditonjolkan pada saat melayani nasabah sangatlah berpengaruh dalam kelancaran bertransaksi seperti yang dikatakan oleh Bapak I Made Riko Hermawan :

⁴¹Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

Pada saat melayani nasabah kita harus memperlihatkan sikap yang baik, sopan dan santun pada saat berbicara dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman dan merasa dihargai pada saat melakukan transaksi.⁴²

Sikap yang baik, sopan dan santun pada saat melakukan pelayanan akan memberikan kesan positif kepada nasabah dan nasabah akan merasa nyaman melakukan transaksi di bank tersebut serta bersikap professional artinya tidak membedakan nasabah dan melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangan nasabah. Dalam analisis manajemen syariah sikap ini merupakan tanggung jawab dari semua pihak bank dalam melakukan pelayanan. Nasabah yang melakukan transaksi diberikan kenyamanan sehingga merasa tertarik untuk selalu berhubungan dengan bank dan menjadi loyal. sikap yang baik kepada nasabah dapat menciptakan kesan positif dalam memberikan penjelasan yang transparansi tentang informasi produk-produk yang ada di bank. Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Ali-Imran/03:159.

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

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁴³

⁴²Leny Satriani Lebang, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (27 Januari 2020).

⁴³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jawa Barat: CV Diponegoro, 2013), h. 72.

Ayat di atas menjelaskan tentang bagaimana cara bersikap dengan baik dalam memberikan pelayanan dan bagaimana cara berkomunikasi dengan nasabah dengan menggunakan bahasa yang lemah lembut sehingga nasabah akan merasa nyaman dan senang dan tidak akan berpindah ke bank lain. Nasabah dan *stakeholder* juga mengharapkan sikap baik dari petugas bank dan adil dalam memberikan pelayanan. perlakuan yang adil dalam memenuhi hak *stakeholder* sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Diharapkan *fairness* dapat menjadi faktor pendorong yang dapat memonitor dan memberikan jaminan pelakunya yang adil diantara beragam kepentingan dalam perusahaan. Seperti pada surah Ar-Rahman ayat 7 yang berbunyi:

وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ

Terjemahnya:

Dan Allah Telah meninggikan langit dan dia meletakkan neraca (keadilan).⁴⁴

Setiap perusahaan pastinya memiliki kesetaraan dan kewajaran yang berlaku disetiap perusahaannya masing-masing, begitu juga dengan BPR Hasamitra cabang parepare yang menerapkan hal ini. Seperti yang dikatakan oleh Bapak I Made Riko Hermawan:

Bentuk nyata dari hal ini adalah setiap nasabah BPR Hasamitra cabang parepare mendapatkan kesetaraan yang sama antara nasabah satu dan lainnya, perlakuan yang adil, adanya kejujuran dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak, kejujuran dalam hubungan kerja intern, adanya prinsip saling menguntungkan dan memberi kenyamanan antara kedua pihak.⁴⁵

⁴⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 532.

⁴⁵Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

Prinsip inilah yang menjadi bentuk kesetaraan dan kewajaran yang bermanfaat bagi kedua pihak. Aspek ini telah diterapkan oleh BPR Hasamitra cabang parepare dengan sangat baik.

Ditinjau dari analisis manajemen syariah dapat kita lihat bahwa pelayanan manajemen BPR Hasamitra dalam taraf yang wajar-wajar saja seperti pelayanan pada bank-bank pada umumnya.

3. Penampilan

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Seorang petugas bank harus memiliki penampilan yang menarik dan rapi. Seperti yang dikatakan oleh ibu Leny Satriany Lebang :

Dalam perbankan ada standar penampilan yang harus dilaksanakan, standar yang kita gunakan yaitu tidak terlalu berlebihan seperti berpakaian rapi dan sopan sesuai aturan yang ada.⁴⁶

Penampilan merupakan cerminan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Penampilan juga merupakan suatu standar dalam memberikan pelayanan. Penampilan yang menarik akan menarik nasabah untuk melakukan transaksi. Penampilan merupakan suatu tanggung jawab perusahaan yang harus diperhatikan.

4. Perhatian

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Menunjukkan perhatian kepada nasabah dengan menunjukkan rasa empati sehingga nasabah merasa dihargai dan didengarkan. Hal yang

⁴⁶Leny Satriani Lebang, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (27 Januari 2020).

harus dihindari pada saat melakukan pelayanan adalah ngobrol dengan orang lain pada saat melayani, bercanda berlebihan, berselisih bahkan berteriak kepada nasabah.

Pelayanan yang demikian akan memberikan efek jera kepada nasabah untuk tidak datang kembali melakukan transaksi. Tidak hanya itu yang perlu diperhatikan, pada saat memberikan pelayanan tetapi hal yang harus diperhatikan juga adalah kondisi modal nasabah yang melakukan pinjaman atau kredit. Maka PT BPR Hasamitra cabang Parepare harus memperhatikan usaha yang dijalankan oleh nasabah adalah usaha yang layak diberikan kredit dilihat dari cara nasabah mengontrol pembukuan atau laporan keuangan, sehingga dapat dikatakan bahwa salah satu usaha yang baik adalah usaha yang mempunyai laporan keuangan walaupun dalam bentuk sederhana. Seperti yang dikatakan oleh bapak I Made Riko Hermawan :

Modal pemohon tidak hanya dilihat dari besar kecilnya gaji setiap bulannya, tetapi bagaimana distribusi gaji bulanannya ditempatkan oleh calon debitur. Dalam hal ini kita juga melihat dari laporan keuangan yang dimiliki oleh nasabah, sehingga dari penilaian tersebut, pihak kami BPR Hasamitra dapat menentukan layak atau tidaknya nasabah tersebut mendapat pinjaman, dan seberapa besar bantuan kredit yang akan diberikan.⁴⁷

Dalam hal pemberian kredit juga dibutuhkan perhatian agar dalam pelunasan kredit tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kredit bermasalah atau kredit macet. BPR Hasamitra Cabang Parepare memberi perhatian kepada nasabah merupakan suatu keharusan dalam pelayanan karena pelayanan yang demikian akan memberikan kesan baik untuk perusahaan.

Dalam analisis manajemen syariah menunjukkan bahwa hal tersebut merupakan tanggung jawab bank dalam membina hubungan antara nasabah dengan bank.

⁴⁷Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

5. Tindakan

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Memberikan layanan kepada nasabah harus dibuktikan dengan tindakan nyata seperti memperlihatkan bukti-bukti transaksi kepada nasabah, melayani dengan cepat dan akurat serta sesuai dengan standar layanan yang ada. Seperti yang dikatakan oleh ibu Leny Satriany Lebang :

Pelayanan yang kami berikan selalu *roleply* yang artinya pelayanan sesuai standar dan pelayanan yang sistematis yang diterapkan sesuai ketentuan pelayanan yang ada di BPR Hasamitra cabang parepare.⁴⁸

Dari tindakan pelayanan yang diberikan baik dari segi penghimpunan dana maupun pada penyaluran dananya BPR Hasamitra Cabang Parepare dalam menyalurkan kredit dengan berbagai tujuan dan harapan diantaranya:

1. BPR Hasamitra cabang parepare mengharapkan dengan adanya pemberian kredit yang kami berikan, maka nasabah bisa memiliki kehidupan yang sejahtera.
2. Nasabah memiliki perekonomiannya yang lebih baik lagi setelah mengambil kredit di BPR hasamitra cabang parepare.
3. Dengan adanya pengambilan kredit di BPR Hasamitra cabang parepare dapat lebih meringankan angsuran nasabah dari bank lain kesini, karna ada selisih bunga, yang artinya ada selisih dari angsuran yang diterima.⁴⁹

Manajemen pelayanan dalam penyaluran kredit disesuaikan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh BPR Hasamitra Cabang Parepare sebagai salah satu solusi bagi masyarakat menengah kebawah untuk meningkatkan perekonomiannya. BPR hasamitra Cabang Parepare yang tergolong bank yang masih baru perlu melakukan

⁴⁸Leny Satriani Lebang, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (28 januari 2020).

⁴⁹I Made Riko Hermawan, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (3 Juli 2019)

peningkatan jumlah nasabah. Dalam melakukan pengenalan kepada masyarakat BPR Hasamitra cabang parepare melakukan berbagai cara dalam memperkenalkan diri pada masyarakat seperti yang dikatakan oleh bapak I Made Riko Hermawan ada beberapa cara yaitu:

1. Melakukan sosialisasi kredit ke instansi-instansi tertentu, dan membuat perjanjian kerja sama. Dengan strategi ini diharapkan pihak kami dapat merangkul lebih dekat instansi-instansi tersebut sehingga memberikan kemudahan kepada kami untuk mengajak kerja sama.
2. Melakukan beberapa promo-promo menarik, salah satunya promo bunga kredit. Promo-promo menarik ini dapat meningkatkan minat nasabah. Contohnya Promo bunga kredit rendah, masyarakat tentunya akan lebih tertarik dengan pilihan suku bunga yang rendah. Salah satu Contoh promo lainnya yaitu jika jumlah tabungan sebesar minimal 26.000.000,00 dan dipertahankan selama minimal 6 bulan lamanya, maka akan mendapatkan berbagai pilihan hadiah menarik, salah satunya hadiah koper dan berbagai pilihan hadiah menarik lainnya. Hadiah yang diberikan akan disesuaikan dengan dana yang dimiliki.
3. Adanya penawaran dari pihak BPR Hasamitra yaitu proses pencairan yang lebih cepat sekitar 1-2 hari setelah adanya persetujuan ACC, tentu itu akan menjadi salah satu pertimbangan yang baik bagi calon nasabah.
4. Tidak ada sistem Pinalty saat proses pencairan, penawaran pencairan yang cepat paling diminati nasabah tentunya, sehingga ini merupakan strategi ampuh untuk bersaing dengan bank lain dimana kebanyakan calon nasabah lebih menginginkan proses pencairan yang cepat dan tanpa adanya sistem penalty.⁵⁰

Tindakan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah baik dalam pembukaan rekening maupun penyaluran kredit yang ditinjau dari beberapa aspek manajemen syariah menunjukkan bahwa pelayanannya dilakukan secara transparansi dalam menyampaikan informasi, bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan akuntabilitas. Keterbukaan informasi dari segi produk dan layanan yang terjadi di BPR Hasamitra Cabang Parepare menggunakan brosur-brosur yang terkait dengan memberikan penjelasan lebih lengkap kepada nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

⁵⁰I Made Riko Hermawan, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (3 Juli 2019)

Nilai transparansi sangat menuntut nilai-nilai kejujuran atas setiap informasi dalam sebuah lembaga perusahaan. Sehubungan dengan kejujuran, dalam Al-Quran surah Al-Is'ra ayat 35 yaitu:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزَنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٣٥﴾

Terjemahnya:

Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.⁵¹

Dalam hal ini pihak PT BPR Hasamitra juga melakukan transparansi atau keterbukaan dalam proses dalam pengambilan keputusan dan mengemukakan informasi material yang relevan dengan usaha.

6. Tanggung Jawab

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap berperhikahan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh ibu Leny Satriani Lebang :

Pertanggungjawaban yang dilakukan BPR Hasamitra cabang parepare salah satu diantaranya dalam bentuk memberikan fasilitas yang memadai serta kenyamanan bagi nasabah, menjaga rahasia nasabah, pertanggungjawaban terhadap nasabah yang merasa dirugikan dari karyawan itu sendiri. Salah satu bentuk pertanggungjawaban yang juga harus dimiliki oleh nasabah dan pihak bank yaitu adanya agunan yang harus dilengkapi oleh calon nasabah yang mana nantinya agunan tersebut akan menjadi tanggung jawab pihak bank apabila terdapat kredit bermasalah. Adapun jenis agunan yang harus dilengkapi oleh nasabah sebagai berikut: Surat kepegawaian, sertifikat tanah/bangunan, BPKB kendaraan, dan Bilyet deposito Hasamitra.⁵²

⁵¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 286.

⁵²Leny Satriani Lebang, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (22 Juli 2019).

Dari hasil wawancara dan referensi yang didapat oleh peneliti menunjukkan bahwa kinerja dan harapan yang terjadi dilapangan dengan menggunakan teori evaluasi layanan maka ditemukan bahwa kinerja sama dengan harapan nasabah. Maka, pelayanan yang didapatkan oleh nasabah memuaskan tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi layanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja. Tanggung jawab dari pelayanan yang dilakukan oleh BPR Hasamitra Cabang Parepare dianalisis dalam manajemen syariah yaitu *Responsibility* dijelaskan dalam Al-Qur'an sebagai berikut.

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ يُضِلُّ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ ۗ وَلِتُسْأَلُنَّ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿٩٣﴾

Terjemahnya:

Dan kalau Allah menghendaki, niscaya dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan Sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang Telah kamu kerjakan.⁵³ (Q.S. An-Nahl/16:93)

Ayat di atas menjelaskan bahwa segala perbuatan akan dipertanggung jawabkan. Manusia dituntut untuk melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Apabila terjadi kelalaian akan berakibat kepada dirinya sendiri. Melaksanakan tugas yang dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedurnya, tidak diwarnai dengan unsur nepotisme, tindak kezaliman, penipuan, intimidasi, atau kecenderungan terhadap golongan tertentu.⁵⁴

⁵³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jawa Barat: CV Diponegoro, 2013), h. 278.

⁵⁴Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, h. 106.

Hal ini menjelaskan bahwa yang terjadi di BPR Hasamitra Cabang Parepare harus sesuai dengan apa yang telah ditentukan dan masing-masing unit mengerjakan tugasnya sesuai *job description* masing-masing karena job ini adalah amanah yang harus dipertanggung jawabkan. Pelanggaran terhadap prosedur yang ada akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Setiap tugas yang dijalankan oleh *customer service* harus dijalankan secara sungguh-sungguh, karena tugas melayani nasabah bukanlah tugas ringan. Kelalaian akan tugas yang dijalankan akan berakibat fatal bagi lembaga keuangan.

Dengan menerapkan prinsip *Responsibility*, diharapkan akan menyadarkan lembaga keuangan bahwa dalam kegiatan operasionalnya, lembaga keuangan juga mempunyai peran untuk bertanggung jawab kepada *stakeholdernya*.⁵⁵ Islam sendiri juga mengajarkan kita untuk mengutamakan sikap tanggung jawab, seperti pada ayat berikut ini:

﴿مُبِينٌ إِمَامٍ فِي أَحْصَيْنَاهُ شَيْءٌ وَكُلُّ وَءَاثَرِهِمْ قَدْ مَوَّأَمَا وَنَكْتُبُ الْمَوْتِ نُحَىٰ نَحْنُ إِنَّا﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya kami menghidupkan orang-orang mati dan kami menuliskan apa yang telah mereka kerjakan dan bekas-bekas yang mereka tinggalkan. dan segala sesuatu kami kumpulkan dalam Kitab Induk yang nyata (Lauh mahfuzh).⁵⁶

Pertanggungjawaban yang dilakukan BPR Hasamitra cabang parepare salah satu diantaranya dalam bentuk memberikan fasilitas yang memadai serta kenyamanan bagi nasabah, menjaga rahasia nasabah, pertanggungjawaban terhadap nasabah yang merasa

⁵⁵T. Hani Handoko dkk, *Manajemen dalam Berbagai Perspektif*, (Erlangga: 2012), h. 20-21.

⁵⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 549.

dirugikan dari karyawan itu sendiri atau mungkin yang menjadi korban kejahatan ITE dibidang perbankan.

Dalam penelitian ini evaluasi terhadap pelayanan manajemen dengan analisis manajemen syariah. Semua dasar dan tujuan manajemen haruslah terintegrasi, konsisten dan saling menunjang satu sama lain. Untuk menjaga konsistensi ke arah pencapaian tujuan manajemen maka setiap usaha harus didahului oleh proses perencanaan yang baik.⁵⁷ Allah berfirman dalam Al-Qur'an Al-Hasyr ayat 18.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَّاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۭ
بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang Telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁵⁸

Bank yang memberikan jasa layanan biasanya berkaitan erat dengan tipe nasabah yang ingin dilayani. Jenis nasabah tertentu cukup dilayani melalui beberapa produk seperti tabungan, pinjaman, transfer dan inkaso, tetapi nasabah lain memerlukan jasa yang lebih terkait dengan informasi dan pelayanan bisnis. Ada juga bank yang memutuskan untuk melayani kebutuhan kelancaran urusan rumah tangga nasabah seperti pembayaran rekening listrik, air, telepon, pajak, servis mobil, dan lain

⁵⁷Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, h. 114.

⁵⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 549.

sebagainya. Pertimbangan wilayah pelayanan berkaitan dengan perencanaan jaringan kerja, pembukaan kantor-kantor cabang dan besar kecilnya kantor-kantor cabang tersebut. Sentra-sentra ekonomi harus ditelaah terlebih dahulu, yaitu seperti pertanian, industri, perdagangan dan sebagainya.

Pelayanan manajemen memberikan layanan kepada pelanggan dalam bentuk layanan yang meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan kepada nasabah. Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis pelayanan manajemen BRP Hasamitra Cabang Parepare yang dianalisis menggunakan manajemen syariah. Adapun poin-poin yang akan menjadi patokan atau pisau analisis yang digunakan adalah *Transparency* (keterbukaan informasi), *Accountability* (akuntabilitas), *Responsibility* (pertanggungjawaban), *Independency* (kemandirian) dan *Fairness* (kesetaraan dan kewajaran).

Dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa pelayanan yang ada di BPR Hasamitra Cabang Parepare dalam aspek pelayanan yakni, kemampuan, sikap, penanpilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dilakukan sesuai dengan beberapa aspek dari manajemen syariah yang lebih dominan adalah tanggung jawab perusahaan baik kepada nasabah maupun pada pelaksanaan tugas yang diemban.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil dan pembahasan penelitian di atas, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Pelayanan manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare

Pelayanan yang dilakukan oleh BPR Hasamitra pertama-tama menyambut nasabah yang datang dengan senyuman, menanyakan keperluan nasabah, memberikan penjelasan, dan mengakhiri pelayanan dengan berterimakasih kepada nasabah. BPR Hasamitra melakukan standar layanan yang biasa kita jumpai pada saat datang dan melakukan transaksi di bank-bank lain

5.1.2 Faktor yang mempengaruhi pelayanan manajemen pada BPR Hasamitra Cabang Parepare

Dalam penelitian ini peneliti menangkap bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare adalah faktor-faktor Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan) dan Accountability (Tanggung jawab).

5.1.3 Evaluasi pelayanan manajemen pada BPR Hasamitra Cabang Parepare dalam analisis manajemen syariah

Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra menunjukkan bahwa tingkat evaluasi kinerja lebih dari harapan nasabah. Dalam manajemen syariah menurut T. Hani Handoko yaitu *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency dan Fairness*. Hal ini menunjukkan hasil dari evaluasi pelayanan manajemen terletak pada taraf wajar.

Berdasarkan analisis di atas diketahui bahwa evaluasi pelayanan manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare Analisis Manajemen Syariah perlu meningkatkan sosialisasi dari produk yang dipromosikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Dapat menerima masukan dari pihak luar yang dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan manajemen yang ada pada BPR Hasamitra Cabang Parepare.
2. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik pada saat nasabah melakukan pembukaan rekening, mengajukan permohonan kredit samaai pencairan dan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh nasabah dapat dipenuhi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Al-Quran, Al-Karim

Amin, A. Rifqi. 2014. *Sistem Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Pada Perguruan Tinggi Umum*. Yogyakarta: Deepublish.

Anshori, Abdul Ghofur. 2018. *Pebankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjamada University Press.

Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran: Dasar Konsep dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Badrudin. 2013. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Batubara, Chuzaimah dkk. 2018. *Handbook Metodologi Studi Islam*. Jakarta: Prenada media group.

Departemen pendidikan nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke tiga*. Jakarta: Balai Pustaka Gramedia.

Hafidhuddin Didin dan Tanjung Hendri. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia..

Handoko, T. Hani dkk. 2012. *Manajemen dalam Berbagai Perspektif*. Erlangga.

Ismail. 2018. *Manajemen Perbankan dari teori menuju aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Jawwad, Muhammad Abdul. 2004. *Menjadi Manajer Sukses*. Jakarta : GemaInsani.

Kasmir. 2016. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir. 2016. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kotler, Philip. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran edisis 13 jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

Masitoh dan Dewi Laksmi. 2009. *Strategi Pembelajaran*. Jakarta: DEPAG RI.

Michaelson, Steven W dan Michaelson, GERAL A. 2004. *Sun Tzu Strategi Usaha Penjualan*. Batam: Karisma Publishing Group.

- Muhammad. 2005. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Pendidikan Nasional, Departemen. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke tiga*. Jakarta: Balai Pustaka Gramedia.
- Rachmat. 2014. *Manajemen Strategik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Sutojo, Siswanto. 2008. *Analisis Kredit Bank Umum*. PT Damar Mulia Pustaka.
- Sutojo, Siswanto. 2005. *Good Corporate Governance Tata Kelola Perusahaan Yang Sehat*. PT Damar Mulia Pustaka.
- Suyatno, Thomas dkk. 2007. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- S. Suriasumantri, Jujun. 2001. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2005. *Strategic Management in Action*. Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Skripsi dan Jurnal

- Alie, Marzuki dan Romli, Harsi. 2017. “Diterminan Penyaluran Kredit dan Implikasinya Terhadap Kinerja Profitabilitas Bank yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2014”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*.
- Kurniawan, Agung. 2016. “Analisis Strategi Penyaluran Kredit PT. Bank Mandiri Unit X wilayah Jawa Timur menggunakan metode SWOT”. Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Surabaya.
- Prasojo, Bili Ganding. 2017. “Strategi Penyaluran Kredit Pada Sektor Kredit Karyawan Di P.D. BPR Bank Klaten”. Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Surakarta.
- Retno Gunarsih, Lydia. 2008. “Analisis Pengukuran Risiko Kredit Konsumtif Dengan Metode Credit Risk+ Pada Bank X”. Skripsi Sarjana : Fakultas Ekonomi.
- Widyanaya, I Gede. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Hasamira Makassar Cabang Daya”. Skripsi Sarjana: Manajemen Keuangan Dan Perbankan: Makassar.

Yunintyas, Priyantika. 2016. “Strategi Peningkatan Penyaluran Kredit Berdasarkan Analisis Kinerja Keuangan Dan Faktor Eksternal BPR di Kabupate Bogor”.Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomo Dan Manajemen: Bogor.

Wawancara pribadi dengan Leny Satriany Lebang, Admin Kredit, tanggal 22 April 2019.

Wawancara pribadi dengan Leny Satriany Lebang, Admin Kredit, tanggal 22 Juli 2019.

Wawancara pribadi dengan Arif Budi Wijaya, Accounting Staff, tanggal 22 April 2019.

Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

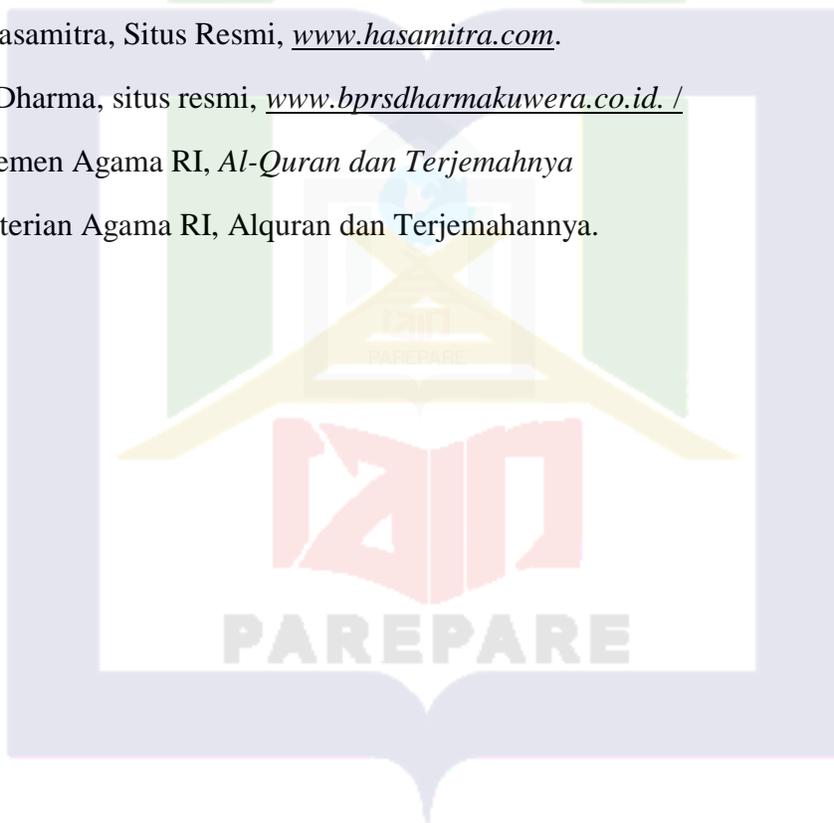
Sumber Internet

BPR Hasamitra, Situs Resmi, www.hasamitra.com.

BPRS Dharma, situs resmi, [www.bprsdharmakuwera.co.id./](http://www.bprsdharmakuwera.co.id/)

Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*

Kementerian Agama RI, Alquran dan Terjemahannya.



Lampiran-Lampiran



Surat Izin Melakukan Penelitian dari IAIN Parepare



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-555 /In.39/Febl/05/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : ANITA ANDRIANI
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 01 September 1995
NIM : 15.2300.037
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : JL. H. ANDI MUH. ARSYAD NO. 2E, KEL. BUKIT INDAH, KEC. SOREANG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"STRATEGI PENYALURAN KREDIT BPR HASAMITRA CABANG PAREPARE (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)"

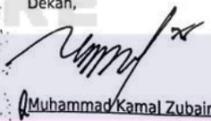
Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dari bersama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

20 Mei 2019

Dekan,


Muhammad Kamal Zubair

Surat Izin Melakukan Penelitian dari Pemerintah Kota Parepare



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jalan Veteran Nomor 28, Parepare Telp. (0421) 23594, Fax (0421) 27719, Kode Pos 91111
 Email : dpmptsp@pareparekota.go.id; Website : www.dpmptsp.pareparekota.go.id
PAREPARE

Parepare, 20 May 2019

Nomor : 306/IPM/DPM-PTSP/5/2019 Yth. Pimpinan BPR Hasamitra Cab. Parepare
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Di - Parepare

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Walikota Parepare No.39 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare
6. Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 555/In.39/F/ebv/05/2019 tanggal 20 Mei 2019 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Kota Parepare (Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

N a m a : Anita Andriani
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare / 01-09-1995
Jenis Kelamin : Wanita
Pekerjaan / Pendidikan : Mahasiswi / S1
Program Studi : Perbankan Syariah
A l a m a t : Jl. H. Andi Muh Arsyad Soreang
 Kel. Bukit Indah, Kec. Soreang
 Kota Parepare
 91132

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Wawancara di Kota Parepare dengan judul :
 Strategi Penyaluran Kredit BPR Hasamitra Cab. Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Selama : TMT 01/06/2019 S/D 01-07-2019
Pengikut/Peserta : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera dibelakang Surat Izin Penelitian ini.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



Kepala Dinas Penanaman Modal
 Dan Pelayanan Terpadu Satu
 Pintu Kota Parepare



HI. ANITA ANDRIANI, SH., MH
 Pembina Utama Muda
 NIP.19620915 198101 2 001

TEMBUSAN : Kepada Yth.

- 1 Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
- 2 Walikota Parepare di Parepare
- 3 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare
- 4 Saudara Anita Andriani
- 5 Arsip

Surat Keterangan Selesai Meneliti dari PT BPR Hasamitra cabang parepare

PT. BPR HASAMITRA CABANG PAREPARE
Jalan Andi Isa No.5 ParepareTelp: +62 421 2914800

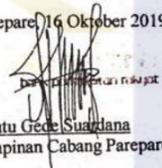
SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan PT BPR Hasamitra Kantor Cabang Parepare menerangkan bahwa mahasiswi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare:

Nama : Anita Andriani
NIM : 15.2300.037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Jln. H. Andi. Muh Arsyad No 2E, Soreang, Parepare

Yang bersangkutan di atas benar telah melakukan/melaksanakan penelitian di PT BPR Hasamitra Kantor Cabang Parepare dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Strategi Penyaluran Kredit BPR Hasamitra Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)" yang pelaksanaannya dimulai pada tanggal 3 Juli 2019 sampai dengan selesai.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 16 Oktober 2019

I Putu Gede Suartjana
Pimpinan Cabang Parepare

IAIN
PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana pelayanan yang ada di BPR Hasamitra Cabang Parepare?
2. Bagaimana prosedur pelayanan dalam pengajuan kredit dan apa saja produk yang ditawarkan?
3. Apa yang diperhatikan BPR Hasamitra dalam menyalurkan kredit?
4. Apakah BPR Hasamitra Cabang parepare dalam mengelola dananya melibatkan pemerintah?
5. Bagaimana sikap petugas bank pada saat memberikan pelayanan?
6. Apakah nasabah mendapatkan perlakuan yang sama pada saat dilayani?
7. Bagaiman standar penampilan dalam melakukan pelayanan?
8. Apa saja harapan dan tindakan yang dilakukan BPR Hasamitra Cabang Parepare?
9. Bagaimana tanggung jawab BPR Hasamitra Cabang Parepare baik dalam penyaluran maupun penghimpunan dananya?

TRANSKIP WAWANCARA

1. Bagaimana pelayanan yang ada di BPR Hasamitra Cabang Parepare?

Jawaban Informan I

Pelayanan yang kami berikan selalu *roleply* yang artinya pelayanan sesuai standar dan pelayanan yang sistematis yang diterapkan sesuai ketentuan pelayanan yang ada di BPR Hasamitra cabang parepare. Untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah kita harus mengerti nasabahnya terlebih dahulu, profil nasabahnya seperti apa. Sehingga mengetahui apa yang dia butuhkan, Dari informasi nasabah yang kita dapatkan, dapat disimpulkan apa yang menjadi kebutuhannya, sehingga dari situ dapat mempersingkat waktu pelayanannya.⁵⁹

Jawaban Informan II

Memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada karena ketika menyalahi prosedur yang ada, kita akan mendapatkan konsekuensi artinya kita harus profesional dalam memberikan pelayanan.⁶⁰

2. Bagaimana prosedur pelayanan dalam pengajuan kredit dan apa saja produk yang ditawarkan?

Jawaban Informan II

Nasabah mengambil permohonan di BPR Hasamitra cabang parepare

- 1) Nasabah mengisi formulir yang telah disediakan
- 2) Nasabah melakukan konsultasi ke Costumer Service (CS) (mengenai permohonan, apakah gaji calon nasabah mencukupi untuk pembayaran angsurannya)

⁵⁹Leny Satriani Lebang, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (27 Januari 2020).

⁶⁰Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 28 Januari 2020.

- 3) Nasabah melengkapi data-data yang diperlukan, sekaligus kelengkapan berkasnya seperti (fotocopy KTP Suami istri, bagi yang mempunyai keluarga), Kartu Keluarga (KK), Akta, Buku nikah. Untuk PNS : Fotocopi NPWP (Nomor pokok wajib pajak), Kartu pegawai (karpeg), Tabungan dan asuransi pension (Taspen), Surat Keputusan (SK) Cpn, Surat Keputusan (SK) Terakhir, Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Terakhir, Mutasi rekening, Perincian Gaji, Daftar gaji kolektif, dan rincian jika ada yang ingin melakukan pelunasan di bank lain (Take Over)
- 4) Adanya pemeriksaan Calon Debitur (CD) (Pengecekan Fasilitas di bank lain)
- 5) Selanjutnya setelah di cek, Costumer Service (CS) mengembalikan ke bagian Analis, dan di analisa apakah permohonan sesuai dengan kemampuan bayarnya atautkah ada penghasilan lainnya. (Apakah benar si calon nasabah bekerja disana atau tidak)
- 6) Setelah dilakukan analisa, selanjutnya masuk ke bagian Komite Kredit untuk meminta persetujuan, Setelah komite kredit menyetujui hasil kerja analis, selanjutnya masuk bagian ke komite lain.
- 7) Setelah disetujui oleh komite, kemudian berkas diserahkan ke bagian Legal
- 8) Selanjutnya Legal Officer menghubungi calon debiturnya untuk menentukan jadwal pencairan.
- 9) Setelah jadwal sudah berada di admin pencairan , semua perjanjian kredit kemudian dicetak lalu di serahkan kembali ke bagian Legal untuk melakukan pembacaan Akad dan penandatanganan serta memeriksa semua berkas-berkas yang akan dijadikan jaminan
- 10) Setelah di bagian Legal, akan dilanjutkan penginputan di Admin.
- 11) Selesai penginputan, akan dilanjutkan ke tahap Otorisasi
- 12) Jika ada Take over, dana untuk pelunasan diserahkan kepada debitur

13) Setelah pencairan selesai, semua copy perjanjian kredit diserahkan kepada debitur.⁶¹

Ada beberapa produk yang kami tawarkan di BPR hasamitra cabang parepare. Diantaranya, Tabungan: **Si Mitra, Ariska, Tabunganku, Mitra Rencana** . Kredit: **KSG**(Kredit Serba Guna), **KMK** (Kredit Mikro Kecil), **KURT** (Kredit Usaha Rumah Tangga). Deposito :**Si Deka** (Simpanan Deposito Berjangka), dan **Golden Age**.⁶²

3. Apa yang diperhatikan BPR Hasamitra dalam menyalurkan kredit?

Jawabam Informan II

Dalam hal ini, Sebelum memberikan kredit kepada nasabah pihak BPR Hasamitra cabang parepare melihat terlebih dahulu kondisi si calon nasabah, dengan melihat beberapa aspek seperti, SK (Surat Keputusan) Kerja, Slip gaji, hitungan masa kerja, yang mana nantinya akan sangat membantu pihak kami dalam menilai kemampuan pengembalian kredit si calon nasabah.⁶³

Unsur kemampuan dari pelayanan manajemen yang diterapkan BPR Hasamitra cabang parepare menunjukkan bahwa pelayanan dalam menyalurkan kredit telah sesuai dengan unsur 5C, selain itu pihak kami juga melakukan beberapa strategi-strategi dalam menyalurkan kredit yang kami tawarkan seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya, dan adapun beberapa produk kredit yang ditawarkan oleh BPR Hasamitra Cabang Parepare:

⁶¹Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

⁶²I Made Riko Hermawan, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (3 Juli 2019)

⁶³Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

- 1). Produk-produk kredit: Multiguna (Kredit karyawan, PNS, TNI, POLRI, Pegawai swasta, BUMN, BUMD, pensiun.
- 2). Modal kerja (KPR = KPR PNS, KPR Swasta, Wiraswasta).⁶⁴

Beliau juga mengatakan bahwa:

PT BPR Hasamitra cabang parepare melakukan pengecekan terhadap calon nasabah apakah memiliki latar belakang tidak pernah (belum pernah mempunyai pinjaman sebelumnya) atau sebaliknya, kemudian akan dilakukan croscek terlebih dahulu untuk mengetahui alasannya jika pernah atau sudah ada pinjaman lain (non perbankan). Selanjutnya akan dilakukan cek lingkungan, yaitu dimana adanya pendekatan wawancara terhadap tetangga terdekat dari calon nasabah untuk mengetahui karakter nasabah (kebiasaan, sifat, keadaan keluarga dll), alasan hal itu dilakukan untuk mengetahui karakter langsung dari calon nasabah karena tetangga merupakan orang yang netral dalam segala hal.⁶⁵

Modal pemohon tidak hanya dilihat dari besar kecilnya gaji setiap bulannya, tetapi bagaimana distribusi gaji bulanannya ditempatkan oleh calon debitur. Dalam hal ini kita juga melihat dari laporan keuangan yang di miliki oleh nasabah, sehingga dari penilaian tersebut, pihak kami BPR Hasamitra dapat menentukan layak atau tidaknya nasabah tersebut mendapat pinjaman, dan seberapa besar bantuan kredit yang akan diberikan.⁶⁶

4. Apakah BPR Hasamitra Cabang parepare dalam mengelola dananya melibatkan pemerintah?

Jawaban Informan II

⁶⁴Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

⁶⁵Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

⁶⁶Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

BPR Hasamitra cabang parepare adalah salah satu Bank Swasta yang memiliki sifat kemandirian, dalam hal ini pengelolaan dananya tidak terlalu melibatkan pihak diluar (Pemerintah) melainkan adanya kerjasama dari beberapa pihak yang menanamkan modalnya (Investor) serta mengelola dan mengembangkannya secara bersama-sama, sehingga bisa dikatakan BPR Hasamitra cabang parepare memiliki sifat kemandirian dalam operasionalnya.⁶⁷

5. Bagaimana sikap petugas bank pada saat memberikan pelayanan?

Jawaban Informan I

Pada saat melayani nasabah kita harus memperlihatkan sikap yang baik, sopan dan santun pada saat berbicara dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman dan merasa dihargai pada saat melakukan transaksi.⁶⁸

6. Apakah nasabah mendapatkan perlakuan yang sama pada saat dilayani?

Jawaban Informan II

Bentuk nyata dari hal ini adalah setiap nasabah BPR Hasamitra cabang parepare mendapatkan kesetaraan yang sama antara nasabah satu dan lainnya, perlakuan yang adil, adanya kejujuran dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak, kejujuran dalam hubungan kerja intern, adanya prinsip saling menguntungkan dan memberi kenyamanan antara kedua pihak.⁶⁹

7. Bagaimana standar penampilan dalam melakukan pelayanan?

Jawaban informan II

Dalam perbankan ada standar penampilan yang harus dilaksanakan, standar yang kita gunakan yaitu tidak terlalu berlebihan seperti berpakaian rapi dan sopan sesuai aturan yang ada.⁷⁰

⁶⁷Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

⁶⁸Leny Satriani Lebang, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (27 Januari 2020).

⁶⁹Wawancara pribadi dengan I Made Riko Hermawan, Kepala Seksi Bisnis, tanggal 3 Juli 2019.

⁷⁰Leny Satriani Lebang, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (27 Januari 2020).

8. Apa saja harapan dan tindakan yang dilakukan BPR Hasamitra Cabang Parepare?
Jawaban Informan II

Harapan BPR Hasamitra cabang parepare kepada nasabah kami tentunya

1. BPR Hasamitra cabang parepare mengharapkan dengan adanya pemberian kredit yang kami berikan, maka nasabah bisa memiliki kehidupan yang sejahtera.
2. Nasabah memiliki perekonomian yang lebih baik lagi setelah mengambil kredit di BPR Hasamitra cabang parepare.
3. Dengan adanya pengambilan kredit di BPR Hasamitra cabang parepare dapat lebih meringankan angsuran nasabah dari bank lain kesini, karna ada selisih bunga, yang artinya ada selisih dari angsuran yang diterima.⁷¹

Dan adapun beberapa tindakan yang kami lakukan dalam menyalurkan kredit BPR Hasamitra cabang parepare, seperti :

1. Melakukan sosialisasi kredit ke instansi-instansi tertentu, dan membuat perjanjian kerja sama. Dengan strategi ini diharapkan pihak kami dapat merangkul lebih dekat instansi-instansi tersebut sehingga memberikan kemudahan kepada kami untuk mengajak kerja sama.
2. Melakukan beberapa promo-promo menarik, salah satunya promo bunga kredit. Promo-promo menarik ini dapat meningkatkan minat nasabah. Contohnya Promo bunga kredit rendah, masyarakat tentunya akan lebih tertarik dengan pilihan suku bunga yang rendah. Salah satu Contoh promo lainnya yaitu jika jumlah tabungan sebesar minimal 26.000.000,00 dan dipertahankan selama minimal 6 bulan lamanya, maka akan mendapatkan berbagai pilihan hadiah menarik, salah satunya hadiah koper dan berbagai pilihan hadiah menarik lainnya. Hadiah yang diberikan akan disesuaikan dengan dana yang dimiliki.

⁷¹I Made Riko Hermawan, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (3 Juli 2019)

3. Adanya penawaran dari pihak BPR Hasamitra yaitu proses pencairan yang lebih cepat sekitar 1-2 hari setelah adanya persetujuan ACC, tentu itu akan menjadi salah satu pertimbangan yang baik bagi calon nasabah.
 4. Tidak ada sistem Pinalty saat proses pencairan, penawaran pencairan yang cepat paling diminati nasabah tentunya, sehingga ini merupakan strategi ampuh untuk bersaing dengan bank lain dimana kebanyakan calon nasabah lebih menginginkan proses pencairan yang cepat dan tanpa adanya sistem penalty.⁷²
9. Bagaimana tanggung jawab BPR Hasamitra Cabang Parepare baik dalam penyaluran maupun penghimpunan dananya?

Jawaban Informan I

Pertanggungjawaban yang dilakukan BPR Hasamitra cabang parepare salah satu diantaranya dalam bentuk memberikan fasilitas yang memadai serta kenyamanan bagi nasabah, menjaga rahasia nasabah, pertanggungjawaban terhadap nasabah yang merasa dirugikan dari karyawan itu sendiri. Salah satu bentuk pertanggungjawaban yang juga harus dimiliki oleh nasabah dan pihak bank yaitu adanya agunan yang harus dilengkapi oleh calon nasabah yang mana nantinya agunan tersebut akan menjadi tanggung jawab pihak bank apabila terdapat kredit bermasalah. Adapun jenis agunan yang harus dilengkapi oleh nasabah sebagai berikut: Surat kepegawaian, sertifikat tanah/bangunan, BPKB kendaraan, dan Bilyet deposito Hasamitra.⁷³

⁷²I Made Riko Hermawan, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (3 Juli 2019)

⁷³Leny Satriani Lebang, Wawancara oleh penulis di BPR Hasamitra cabang parepare (22 Juli 2019).

Dokumentasi





RIWAYAT PENULIS

Nama : Anita Andriani
 Tempat/TglLahir :Parepare, 01 September 1995
 Agama : Islam
 Alamat : Jln. H. Andi Muh Arsyad
 Nama Orang Tua
 Ayah : Abd. Muis Gani
 Ibu : Hj. Rosina
 Pendidika Formal :

1. 2001-2007 SDN 71 Parepare
2. 2007-2010 SMPN 2 Parepare
3. 2010-2013 SMKN 3 Parepare
4. 2015-2019 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Lokasi KKN : Desa Cipotakari Kec. Pancarijang,Rappang
 Lokasi PPL : PT BPR Hasamitra Cabang Parepare
 Judul Skripsi :“Evaluasi Pelayanan Manajemen BPR Hasamitra Cabang Parepare
 (Analisis ManajemenS yariah)”

