

**PERAN PELAYANAN DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
& RELEVANSINYA DENGAN MANAJEMEN PELAYANAN SYARIAH**

(Studi Kasus pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

Daimam Mahdi

931407018

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PERAN PELAYANAN DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
& RELEVANSINYA DENGAN MANAJEMEN PELAYANAN SYARIAH
(STUDI KASUS PADA BPR SYARIAH LANTABUR KANCA MOJOKERTO)**

Oleh:

Daimam Mahdi

NIM. 931407018

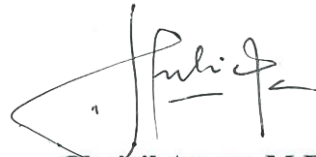
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I
NIP. 198109302009012008

Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I
NIDN. 2029038403

NOTA DINAS

Kediri, 4 Mei 2023

Nomor :
Lampiran : Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri
Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : Daimam Mahdi

Nim : 931407018

Judul : Peran Pelayanan dalam Peningkatan Jumlah Nasabah & Relevansinya dengan Manajemen Pelayanan Syariah (Studi Kasus Pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I
NIP. 198109302009012008

Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I
NIDN. 2029038403

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 4 Mei 2023

Nomor :
Lampiran : Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri
Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : Daimam Mahdi

Nim : 931407018

Judul : Peran Pelayanan dalam Peningkatan Jumlah Nasabah & Relevansinya dengan Manajemen Pelayanan Syariah (Studi Kasus pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 1 Februari 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih


Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I
NIP. 198109302009012008

Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I
NIDN. 2029038403

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN PELAYANAN DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH & RELEVANSINYA DENGAN MANAJEMEN PELAYANAN SYARIAH (STUDI KASUS PADA BPR SYARIAH LANTABUR KANCA MOJOKERTO)

DAIMAM MAHDI
NIM. 931.4070.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri pada tanggal 13 April 2023.

Tim Penguji,


1. Penguji Utama

Amrul Mutaqin, M. E.I.
NIP. 197605072008011013

(.....)

2. Penguji 1

Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I
NIP. 198109302009012008

(.....)

3. Penguji 2

Dr. Yuliani, MM
NIP. 198407102019032009

(.....)

Kediri, 4 Mei 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. Imam Annas Mushlihain, MHI
NIP. 197501011998031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Daimam Mahdi

NIM : 931407018

Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

E-mail address : Daimammahdi123@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : PERAN PELAYANAN DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH & RELEVANSINYA DENGAN MANAJEMEN PELAYANAN SYARIAH (Studi Kasus pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 3 Juli 2023

Penulis

(Daimam Mahdi)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini, saya :

Nama : Daimam Mahdi

NIM : 931407018

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *Peran Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah & Relevansinya dengan Manajemen Pelayanan Syariah (Studi Kasus pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto)* benar-benar karya saya sendiri bukan jiplakan dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang atau pihak yang terdapat dalam skripsi ini telah dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini, saya secara pribadi siap menanggung resiko/sanksi hukum yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan karya ini.

Kediri, 1 Februari 2023

Penulis

HALAMAN MOTTO

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “Tiap – tiap orang berbuat menurut keadaanya masing – masing”. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”. (QS. Al-isra Ayat 84)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah dan inayah-Nya, sehingga pada saat ini dapat mempersembahkan karya skripsi ini sebagai tanda bukti cinta dan kasihku, aku ucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi yaitu bernama Bpk Sulaiman dan Ibu Lamirah, yang selama ini telah memberi saya semangat, support dan Do'a, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I dan Bapak Choiril Anam, M.E.I yang senantiasa memberikan bimbingan yang terbaik.
3. BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto yang mana telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi.
4. Kakak perempuan saya yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat saya serta teman seperjuangan saya yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

Semua teman-teman seperjuanganku Perbankan Syariah IAIN Kediri angkatan 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya kepada kita semua, shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang mana telah menjunjung kita dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyelesaian pembuatan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri
2. Dr.H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Amrul Muttaqin, MEI selaku Wali Dosen
5. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI dan Bapak Choiril Anam, M.E.I selaku dosen pembimbing yang telah begitu sabar mengarahkan/membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu dosen, serta semua staff jurusan Perbankan Syariah IAIN Kediri.
7. BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto yang mana telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi.
8. Kedua orang tua yang tiada henti menyayangi dan memberikan semangat kepada penulis.

9. Teman-teman mahasiswa/i IAIN Kediri seperjuangan yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang ikut dalam membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu dalam penulisan ini.

Atas segala budi dan amal kebbaikanya penulis tidak bisa memberikan balasan apapun, selain hanya bisa mendo'akan semua pihak yang telah berpartisipasi agar diberikan pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna dan masih terdapat begitu banyak kekurangan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu memperbaiki skripsi ini, sehingga diharapkan kepada penelitian yang akan datang dapat melengkapi kekurangan yang ada dan penulis mengharapkan skripsi ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang dan juga pembaca.

Kediri, 1 Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

Daimam Mahdi, 2023. Peran Pelayanan dalam Peningkatan Jumlah Nasabah & Relevansinya dengan Manajemen Pelayanan Syariah (Studi Kasus pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing (I) Dr. Sulistyowati, SHI, MEI, Dosen Pembimbing (II) Bapak Choiril Anam, M.E.I.

Kata Kunci: Peran, Peningkatan Jumlah Nasabah, Manajemen Pelayanan Syariah

Skripsi ini adalah kajian ilmiah tentang peran pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah & relevansinya dengan manajemen pelayanan syariah. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan bagaimana peran pelayanan oleh BPRS Lantabur Kanca Mojokerto dan bagaimana relevansi pelayanan dengan manajemen pelayanan syariah di BPRS Lantabur Kanca Mojokerto.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis pendekatan penelitian ini yaitu menggunakan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data dari wawancara, observasi serta fenomena yang terjadi. Pengecekan keabsahan data melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan dan triangulasi. Adapun tahap penelitian yaitu tahap pra lapangan, tahap pekerja lapangan, tahap analisa data dan tahap menulis laporan.

Pelayanan di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto meliputi: *Customer Service, Teller, Security, Account Officer, Funding officer, Mobile Banking*. Pada masing-masing pelayanan menerapkan dimensi pelayanan yang meliputi: *Tangibles* (Bukti secara langsung), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Hal tersebut menimbulkan respon pada nasabah dan nasabah meningkat setiap tahun. Relevansi pelayanan dengan manajemen pelayanan syariah di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto meliputi: *Customer service* dan *teller* yang menerapkan dimensi pelayanan *reability, responsiveness* dan *emphaty* relevansi dengan *tabligh* dan *fathonah*. *Account officer* dan *funding officer* menerapkan seluruh dimensi pelayanan memiliki relevansi dengan *shiddiq, amanah, tabligh* dan *fathonah*. *Security* menerapkan dimensi pelayanan *reability* memiliki relevansi dengan *tabligh*. *Mobile banking* menerapkan *responsiveness* dan *assurance* memiliki relevansi dengan *fathonah*. Sehingga pada masing-masing pelayanan di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto menerapkan dimensi pelayanan dan memiliki relevansi dengan manajemen pelayanan syariah.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	10
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Pelayanan	15

1. Pengertian Pelayanan	15
2. Proses Pelayanan	16
3. Karakteristik Pelayanan.....	16
4. Dimensi Pelayanan.....	17
5. Pelayanan dalam Islam.....	19
B. Jumlah Nasabah	21
1. Pengertian Nasabah	21
2. Jenis Nasabah	22
C. Manajemen Pelayanan Syariah	22
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Syariah	22
2. Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan Syariah.....	24
3. Fungsi Manajemen Syariah.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Kehadiran Penelitian	30
C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Sumber Data.....	31
E. Metode Pengumpulan Data.....	32
F. Analisis Data.....	33
G. Pengecekan Keabsahan Data	34
H. Tahap – Tahap Penelitian.....	35

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum.....	36
B. Paparan Data	45
C. Temuan Penelitian	49
BAB V HASIL PENELITIAN	50
A. Peran Pelayanan di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto dalam Peningkatan Jumlah Nasabah	50
B. Relevansi Pelayanan dengan Manajemen Pelayanan Syariah di BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto.....	60
BAB VI PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Nasabah dan Pelayanan BPRS Lantabur Kanca Mojokerto Tahun 2017 - 2022	3
Tabel 1. 2 Perbandingan BPRS Di Mojokerto	5
Tabel 4. 1 Jumlah Nasabah BPRS Lantabur Kanca Mojokerto Tahun 2019 - 2022	48
Tabel 5. 1 Data Jumlah Nasabah Tahun 2020 - 2022	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Instrumen Wawancara.....	74
Lampiran II: Surat Penelitian	75
Lampiran III: Surat Balasan Penelitian	76
Lampiran IV: Dokumentasi Wawancara.....	77
Lampiran V: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing I	78
Lampiran VI: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing II	79
Lampiran VII: Daftar Riwayat Hidup	80