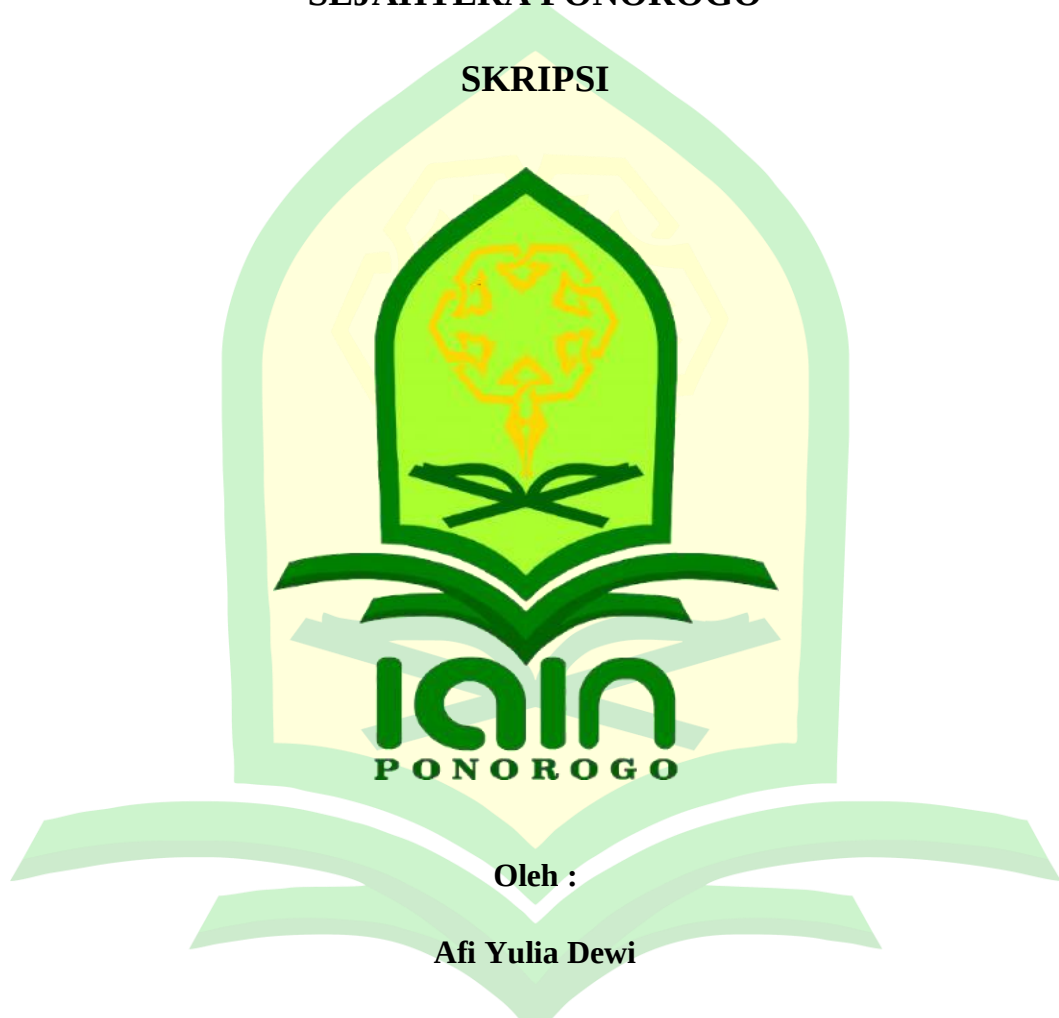


**MANAJEMEN KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN UNTUK
MEWUJUDKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH MITRA MENTARI
SEJAHTERA PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh :

Afi Yulia Dewi

NIM. 402180110

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

2023

**MANAJEMEN KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN UNTUK
MEWUJUDKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH MITRA MENTARI
SEJAHTERA PONOROGO
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Strata Satu (S-1)



Oleh :

Afi Yulia Dewi
NIM. 402180110

Pembimbing :

Yunaita Rahmawati, S.E., M.Si., Ak
NIP.198406042019032012

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

2023

ABSTRAK

Yulia Dewi, Afi. Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo). Skripsi. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing : Yunaita Rahmawati, S.E., M.Si., Ak

Kata Kunci : Manajemen Kualitas, Produk Pembiayaan, Kepuasan Nasabah

Pada umumnya organisasi atau perusahaan menerapkan manajemen kualitas dengan maksud agar semua proses yang terjadi pada perusahaan berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Pelaksanaan manajemen kualitas sangat penting bagi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dapat mengetahui kebutuhan nasabah sehingga mewujudkan kepuasan nasabah. Konsumen akan merasa puas apabila hasil menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancarai tiga *Account Officer*, dua *Customer Service*, satu Petugas Lapangan Mikrodan dua nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo melalui tiga tahapan, yaitu perencanaan kualitas, pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas. Sedangkan dampak manajemen kualitas produk pembiayaan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo untuk mengetahui produk-produk yang telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan sesuai dengan kebutuhan nasabah agar proses transaksi berjalan dengan lancar dan dapat bersaing dengan yang lainnya.





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

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Afi Yulia Dewi	402180110	Perbankan Syariah	Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah (Studi pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)

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

Ponorogo, 24 Oktober 2023

Mengetahui,

Kepada Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Amri, M.S. Ak

NIP. 198907102018011001

Menyetujui,

Yunaita Rahmawati, S.E., M.Si., Ak.

NIP. 198406042019032012



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan
Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra
Mentari Sejahtera Ponorogo
Nama : Afi Yulia Dewi
NIM : 402180110
Jurusan : Perbankan Syariah

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

Dewan Penguji:

Ketua Sidang :

Ridho Rokamah, M.SI.
NIP 197412111999032002

(.....)

Penguji I :

Nurma Fitrianna, M.SM.
NIP 198908062019032018

(.....)

Penguji II :

Yunaita Rahmawati, S.E., M.Si., Ak
NIP 198406042019032012

(.....)

Ponorogo, 12 November 2023

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. H. H. Hadi Aminuddin, M.Ag.

NIP 197207142000031005

P O N O R O G O

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afi Yulia Dewi

Nim : 402180110

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan

Kepuasan Nasabah

(Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra

Mentari Sejahtera Ponorogo)

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

Ponorogo, 18 Oktober 2023

Pembuat Pernyataan



Afi Yulia Dewi

402180110

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afi Yulia Dewi
Nim : 402180110
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/Tesis : Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id.

Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggungjawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 20 November 2023

Pembuat Pernyataan,



Afi Yulia Dewi
Nim. 402180110

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَتَقُوا ۖ لَعَلَّكُمْ أَتَّخِذُونَ

”Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”

(QS. Ali Imran, 130)¹



¹ Al-Qur'an, 3:130

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur hanya kepada Allah SWT, karena telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sampai saat ini penulis diberikan nikmat iman dan Islam. Sungguh pertolongan dan kasih sayang-Nya sungguh besar sehingga dapat tersusun skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat, tabi'in dan tabi'at serta umat beliau yang senantiasa istiqomah untuk menegakkan kalimatullah dimuka bumi ini.

Dengan penuh rasa syukur skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak Rukani dan Ibu Siti Jariyah sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan serta yang senantiasa memberikan doa, pengorbanan, kasih sayang, semangat, dan motivasi tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan karunia-Nya dalam setiap kebaikan kita dan diberikan balasan, Aamiin Ya Rabbal Alamin.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam kita sanjungkan kehadiran Nabi kita Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatbeliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita sehingga dapat merasakan nikmat iman dan Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis terus mendapatkan bantuan, pengarahan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Hj. Evi Muafiah, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
2. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
3. Muhtadin Amri, M.S.Ak selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
4. Yunaita Rahmawati, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk dapat membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan motivasi penulis untuk menyusun skripsi ini.

5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Bapak/Ibu karyawan dan staff di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.
7. Teman-teman Perbankan Syariah D 2018 dan semua pihak yang telah memotivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga segala bantuan, bimbingan, dan motivasi mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT, Aamiin.

Walaikumsalam Wr.Wb

Ponorogo, 17 Oktober 2023

Penulis

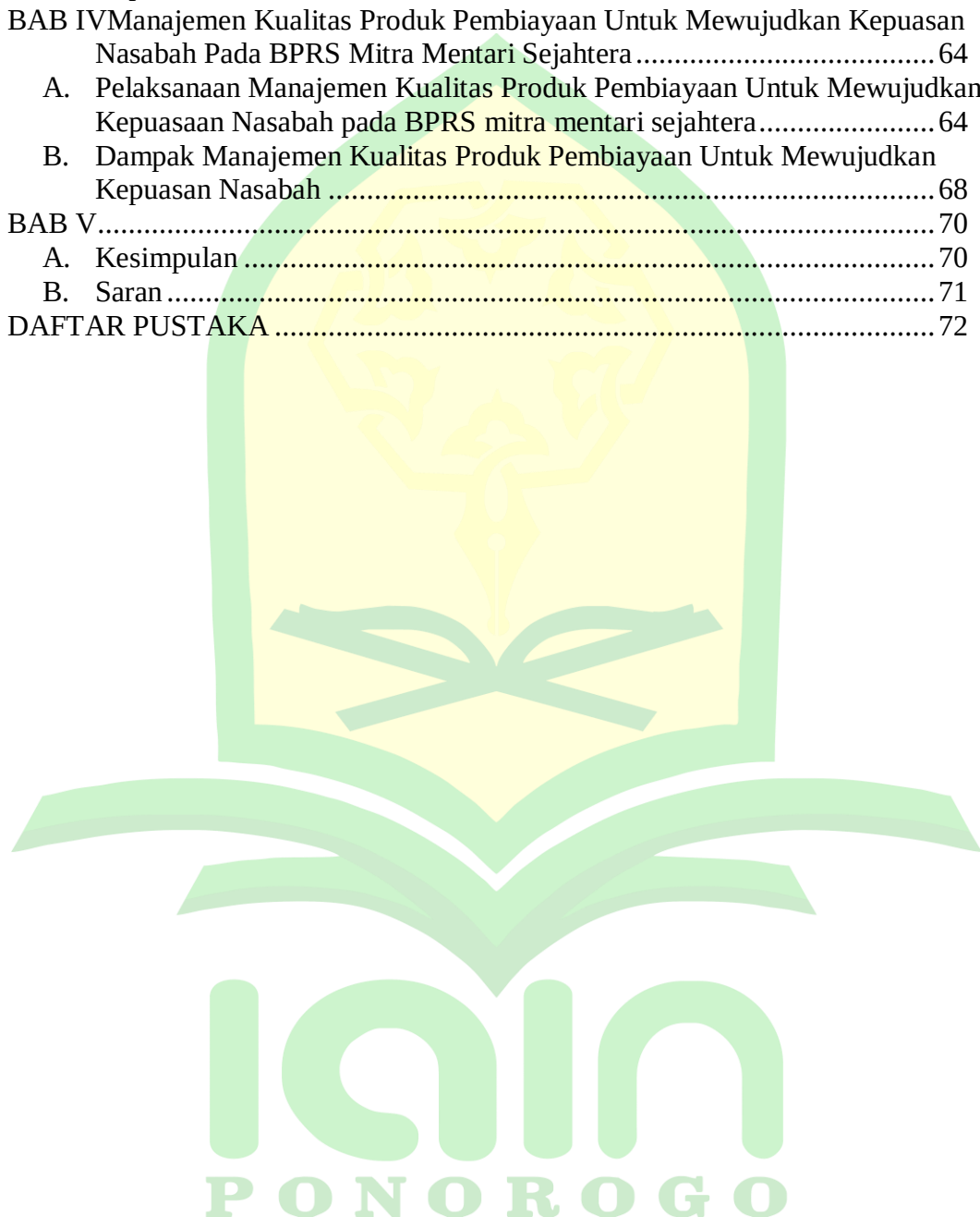


IAIN
PONOROGO
Afi Yulia Dewi
402180110

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR KEASLIAN TULISAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Studi Penelitian Terdahulu.....	8
F. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	12
2. Kehadiran Peneliti	13
3. Lokasi/Tempat Penelitian	13
4. Data dan Sumber Data	13
5. Teknik Pengumpulan Data.....	14
6. Teknik Pengelolaan Data	16
7. Analisis Data	16
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	17
G. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II Manajemen Kualitas, Produk Pembiayaan, Kepuasan Nasabah	19
A. Manajemen Kualitas,	19
B. Produk Pembiayaan.....	25
C. Kepuasan Nasabah	29
BAB III Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah.....	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
1. Sejarah BPRS Mitra Mentari Sejahtera	34
2. Visi dan Misi	35
3. Motto BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo	36
4. Tujuan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.....	36
5. Struktur organisasi PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera	37
6. <i>JobDescription</i> PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.....	38
7. Produk-produk Pembiayaan PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera	39

B. Data.....	42
1. Pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah	42
2. Dampak Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah.....	61
BAB IVManajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera	64
A. Pelaksanaan Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah pada BPRS mitra mentari sejahtera.....	64
B. Dampak Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah	68
BAB V.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1	Gambar Struktur Organisasi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo	37
-----	--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1.1 Draf Wawancara dengan Karyawan BPRS Mitra Mentari Sejahtera 77



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya.¹ Kepuasan konsumen juga dilandaskan adanya teori kepuasan, yaitu model yang menjelaskan proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Kepuasan konsumen sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.² Kepuasan yang dirasakan konsumen akan membawa efek positif terhadap perkembangan sebuah perusahaan. Kepuasan nasabah dapat terpenuhi apabila mereka memperoleh apa yang mereka inginkan.

Manajemen kualitas yang dikemukakan oleh Joseph M. Juran sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik.³ Konsep trilogy yang dikenalkan oleh Juran yaitu : perencanaan kualitas, pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas. Menurut Prawirosentono bahwa tujuan perusahaan dalam menerapkan manajemen kualitas adalah produk akhir yang dihasilkan mempunyai spesifikasi sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.

¹Fandy Tripjono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), 146.

²Melis, "Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri," *Islamic Banking* 2 (2016):

³Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas* (Tangerang: Pratasejati Mandiri, 2002), 39.

Membangun kualitas merupakan jalan untuk menciptakan profitabilitas bagi perusahaan.

Semakin sesuai standar yang ditetapkan maka akan dinilai produk tersebut semakin berkualitas.⁴Produk yang berkualitas tinggi sangat diperlukan agar keinginan konsumen dapat dipenuhi.⁵Apabila keinginan konsumen terpenuhi sesuai dengan harapannya maka akan membuat konsumen menerima suatu produk bahkan sampai loyal terhadap produk tersebut dan perusahaan pun mampu mendapatkan profit atau keuntungan yang besar. Produk pembiayaan adalah suatu kegiatan pemberian fasilitas keuangan atau *financial* yang diberikan suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung kelancaran usaha maupun investasi yang telah direncanakan.⁶Pembiayaan menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan karena hal ini dapat membantu tugas mereka dalam meningkatkan penjualan produk atau jasa.

Hubungan dari kualitas produk dengan kepuasan nasabah, semakin produk sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan nasabah maka nasabah akan merasa puas dan kembali untuk memakai produk tersebut. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis dan menjadi

⁴Handoko, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Badan Penerbit IPWI, 2002),23.

⁵Agus Wahyu Irawan, “Analisis Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah,” *Tasyri'* 27 (2020): 3.

⁶fetria eka Yudiana, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2014),33.

harmonis dan menjadi dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen.⁷ Seperti halnya produk pembiayaan ada banyak pilihan jenis pembiayaan, sehingga nasabah dapat memilih sesuai kebutuhan dan kemampuan. Penetapan margin, persyaratan dan prosedur yang diajukan dan pelayanan yang diberikan juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan syariah yang melayani simpanan berupa tabungan dan deposito serta menyalurkan pembiayaan yang dikelola secara syariah yang terletak di Kabupaten Ponorogo yang selanjutnya disebut dengan PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera atau disebut juga “Bank Mitra Syariah” merupakan salah satu Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) yang bergerak di bidang ekonomi dimana sesuai amanah Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah saham perseroan ini 100% milik Muhammadiyah dengan teknis pengampunan oleh PT Daya Matahari Utama (PWM Jatim) sebesar 88% dan pengampu perseorangan (PCM-PCM dibawah PDM Ponorogo) sebesar 12%. Produk pembiayaan yang ada di BPRS Mitra Mentari Sejahtera yaitu Mitra usaha IB, Mikro Ekpress, Midorang, Mitra Karya dan Gadai.⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *Account Officer* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang bernama Bapak

⁷Irawan, Agus Wahyu, “Analisis Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah,” *Tasyri'*27(2020):2.”

⁸Edwin Setyono, Wawancara, 7 September 2021.

Edwin Setyono. Menurut Bapak Edwin Setyono pembiayaan yang ada di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo prosesnya yang mudah, cepat dan sesuai dengan prinsip syariah. Sebelum melakukan pembiayaan di BPRS Mitra Mentari Ponorogo pihak *Account Officer* akan melakukan identifikasi nasabah terlebih dahulu mulai dari kebutuhan nasabah dan kemampuan bayar sehingga pembiayaan dapat berjalan dengan lancar. Pada tahun 2019 jumlah nasabah pembiayaan mencapai 802 nasabah, ditahun 2020 berjumlah 819 nasabah dan ditahun 2021 berjumlah 934 dan ditahun 2022 berjumlah 1.118 nasabah. Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Agus semua pembiayaan yang ada di BPRS Mitra Mentari Sejahtera sudah terjamin aman dari riba karena telah diawasi dan di evaluasi oleh DPS. Pembiayaan khususnya untuk nasabah pasar tidak perlu datang ke kantor cukup melalui PLM.⁹ Sedangkan menurut Ibu Serly selaku Petugas Lapangan Mikro bahwa pada umumnya nasabah menginginkan pembiayaan yang aman, mudah dan murah sehingga BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo menyediakan pembiayaan tanpa jaminan akan tetapi dengan syaratnya harus memiliki tabungan selama 3 bulan baru bisa mengajukan pembiayaan karena sebagian besar nasabah pembiayaan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo adalah para pedagang pasar maupun UMKM.¹⁰

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Churratun Aini Fitriyah yang berjudul “ Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa di PT

⁹Agus, Wawancara, 7 September 2021.

¹⁰Serly, Wawancara, 8 September 2021.

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Dalam Menghadapi Persaingan Global”. Hasil penelitian ini adalah dalam mengukur kualitas produk pembiayaan multijasa menggunakan Dimensi CAPTER yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empaty, Responsiveness* sudah sesuai dengan hukum dan aturan yang ditetapkan. Pelayanan pada pembiayaan multijasa memberikan memberikan layanan semaksimal mungkin dengan menanggapi keluhan nasabah, juga memberikan fasilitas yang cukup layak seperti sarana dan prasarana agar nasabah merasa nyaman.¹¹

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agus Wahyu Irawan yang berjudul “Analisis Kualitas Produk untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah”. Hasil penelitian ini adalah cara optimalisasi kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dengan cara gagasan atau ide awal, penyaringan gagasan, pengujian dan pengembangan konsep, strategi pemasaran, analisis bisnis, mengembangkan produk, pengujian pasar dan komersialisasi. Kualitas produk dapat memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki konsumen oleh karena itu, kualitas produk yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah.¹²

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andri Safrizal yang berjudul “Strategi Pengembangan Kualitas Produk Bank BRI Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Dunia Perbankan” yang diterbitkan dalam skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Universitas Islam

¹¹Churratun aini fitriyah, “Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Dalam Menghadapi Persaingan Global.”*Skripsi*, (Iain Madura, 2020),

¹²Irawan, “Analisis Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”,12.”

Negeri Sulthan Thaha Saifuddin tahun 2018. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa strategi yang dilakukan Bank BRI Syariah kc Jambi adalah melayani nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan nasabah dengan prinsip syariah. Bank BRI Syariah memberi nama produknya singkat dan jelas sehingga nasabah mudah mengingat nama produk-produk tersebut, seperti produk tabungan hajidan umrah. Selain itu perusahaan harus lebih meningkatkan sumber daya manusia agar bisa bersaing dengan Bank Syariah lain maupun Bank Konvesional.¹³

Perbedaan penelitian terdahulu pertama dengan penelitian ini adalah peneliti terdahulu menggunakan dimensi CAPTER untuk mengukur kualitas produk pembiayaan sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori Joseph Juran meliputi perencanaan, pengendalian dan perbaikan kualitas. Perbedaan penelitian yang kedua yaitu memfokuskan pada otimalisasi semua kualitas produk sedangkan pada penelitian ini memfokuskan pada kualitas produk pembiayaan saja. Perbedaan penelitian yang terakhir terletak pada fokus penelitian yaitu strategi pengembangan kualitas produk. Kemudian alasan peneliti mengambil lokasi di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo karena penelitian mengenai manajemen kualitas produk pembiayaan jumlahnya masih minim dan pembiayaan yang ada di BPRS Mitra Mentari Sejahtera salah satu produk pembiayaannya memiliki syarat tanpa jaminan.

¹³Andri Safrizal, "Strategi Pengembangan Kualitas Produk Bank BRI Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Dunia Perbankan," *Skripsi*, (Jambi : UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2019), 63.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk membahas dalam penelitian yang berjudul “ Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?
2. Dampak manajemen kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.
2. Untuk mengetahui dampak manajemen kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai manajemen kualitas produk pembiayaan, selain itu

memberikan informasi mengenai manajemen kualitas produk pembiayaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan referensi dan informasi, khususnya bagi akademi mengenai manajemen kualitas produk pembiayaan.

b. Bagi BPRS Mitra Mentari Sejahtera

Memberikan informasi bagi pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera mengenai manajemen kualitas produk pembiayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bias dikembangkan menjadi lebih sempurna.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian lain. Maka dalam penelitian ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu.

1. Churratun Aini Fitriyah, IAIN Madura, Skripsi yang berjudul “Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Dalam Menghadapi Persaingan Global”. Penelitian ini

adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian adalah dalam mengukur kualitas produk pembiayaan multijasa menggunakan Dimensi CAPTER yaitu *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empaty*, *Responsiveness* sudah sesuai dengan hukum dan aturan yang ditetapkan. Persamaan dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas produk pembiayaan. Perbedaan dalam penelitian sebelumnya membahas mengenai kualitas produk pembiayaan multijasa sedangkan penelitian sekarang membahas manajemen kualitas produk pembiayaan.¹⁴

2. Mansuri, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis, Jurnal yang berjudul “ Analisis Keunggulan Produk Pembiayaan Perbankan Syariah”. Penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dengan analisis deskriptif. Hasil analisis mengatakan bahwa produk yang lebih unggul yang ditawarkan oleh perbankan syariah adalah produk dengan akad murabahah, permintaan akan produk ini semakin meningkat setiap tahunnya. Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas produk pembiayaan. Terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya membahas mengenai keunggulan produk pembiayaan sedangkan penelitian sekarang membahas manajemen produk pembiayaan.¹⁵

¹⁴Churratun aini fitriyah, Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Dalam Menghadapi Persaingan Global, 7.

¹⁵Mansuri, “ Analisis Keunggulan Produk Pembiayaan Perbankan Syariah”, ISTIQHODUNA, Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, (2018), 112-122.

3. Agus Wahyu Irawan, IAI Al-Hikmah Tuban, jurnal yang berjudul “ Analisis Kualitas Produk untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah”. Jenis data menggunakan data sekunder. Hasil dari penelitian ini adalah cara optimalisasi kualitas produk dengan cara gagasan atau ide awal, penyaringan gagasan atau ide, pengembangan dan pengujian konsep, strategi pemasaran, analisis bisnis, pengembangan produk, pengujian pasar dan komersialisasi. Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas kualitas produk. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya membahas kualitas produk saja sedangkan penelitian yang sekarang lebih membahas mengenai kualitas produk pembiayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.¹⁶
4. Andri Safrizal, skripsi yang berjudul “ Strategi Pengembangan Kualitas Produk Bank BRI Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Dunia Perbankan”. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa strategi yang dilakukan Bank BRI Syariah kc Jambi adalah melayani nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan nasabah dengan prinsip syariah. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai produk perbankan sedangkan perbedaannya penelitian sebelumnya membahas strategi pengembangan kualitas produk perbankan dan penelitian ini membahas mengenai kualitas produk perbankan.¹⁷

¹⁶Agus Wahyu Irawan, “ Analisis Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Kepuasan nasabah. 3.

¹⁷Andi Safrizal, “ Strategi Perkembangan Kualitas Produk Bank BRI Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Dunia Perbankan, 63.

5. Ida Fitriani IAIN Metro , Skripsi yang berjudul “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro”. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah adanya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk dan pelayanan di Bank Syariah, ketidakpuasan nasabah terhadap produk Bank Syariah di Kota Metro adalah tidak adanya kelebihan produk yang lain seperti kemudahan dan produk yang dapat menyesuaikan dengan teknologi yang berkembang.¹⁸
6. Siti Kholifah (2018), UIN Satu Tulungagung, skripsi yang berjudul “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik. Hasil penelitian ini adalah pengembangan produk syariah merupakan rancangan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dalam mengembangkan produk melalui proses perencanaan perusahaan untuk mengetahui keinginan pasar, memperbaiki produk dan membuat inovasi-inovasi produk baru. Persamaan dalam penelitian ini membahas mengenai produk pada BPRS sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya membahas pengembangan produk untuk meningkatkan kualitas

¹⁸Ida Fitriani, “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro”, *Skripsi*, IAIN Metro, 2018.

manajemen dan penelitian sekarang adalah mengenai kualitas produk pembiayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.¹⁹

7. Wiwik Anjelina, IAIN Bengkulu, skripsi yang berjudul “ Upaya Bank Syariah Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan (Studi pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bengkulu). Hasil penelitian ini adalah Upaya BNI dalam memasarkan produk pembiayaan dengan cara sosialisasi produk pembiayaan kepada masyarakat. Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas mengenai produk pembiayaan sedangkan perbedaan dalam penelitian sebelumnya membahas upaya pemasaran produk pembiayaan Bank Syariah, dan penelitian ini membahas manajemen kualitas produk pembiayaan.²⁰

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan mencari data yang berhubungan dengan manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah secara langsung di PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo supaya memperoleh data yang akurat.

¹⁹Siti Kholifah,” Pola Pengembangan Produk Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik” , *Skripsi*, UIN Satu Tulungagung,2018),

²⁰Wiwik Anjelina, “ Upaya Bank Syariah Dalam memasarkan Produk Pembiayaan (Studi Pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bengkulu)”, *Skripsi*, IAIN Bengkulu, 2018.

b. Pendekatan

Dalam meneliti, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah di PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif kehadiran penelitian dilapangan sangat penting, sebab peneliti akan diperoleh data yang sebenarnya tentang objek penelitian tanpa adanya penambahan dan tanpa rekayasa sehingga hasil yang diperoleh benar-benar valid.

3. Lokasi/Tempat Penelitian

Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera beralamatkan di Jalan IR. H. Juanda No. 21 Tonatan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63418.

4. Data dan Sumber Data

a) Data

Adapun data yang dibutuhkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini berdasarkan rumusan masalah adalah mengenai manajemen kualitas produk pembiayaan serta dampak manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah.

b) Sumber Data

Sumber data primer pada penelitian ini adalah karyawan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo tiga bagian *Account Officer*, dua *Customer Service*, satu PLM (Pegawai Lapangan Mikro) dan dua Nasabah.

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah.²¹

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Dalam penggalan data, peneliti juga menggunakan teknik wawancara terstruktur untuk memperoleh data secara mendalam. Tujuannya adalah untuk menemukan informasi yang lebih fokus dan tidak keluar dari rumusan masalah, sehingga informasi tidak dibuat bingung dengan pertanyaan peneliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan enam narasumber karyawan BPRS Mitra Mentari Sejahtera dan dua nasabah yaitu Edwin Setyono selaku *Account Officer*, bapak Agus sebagai *Account Officer*, bapak Miftah sebagai *Account Officer*, Ibu Rina sebagai *Customer Service*, Cendikia sebagai *Customer Service* dan Ibu Serly sebagai

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 305.

PLM (Pegawai Lapangan Mikro) dan Ibu Siti Ma'rifatu dan Ibu Wasiati selaku nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Penelitian melakukan wawancara dengan *Account Officer* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, karena mengawasi kegiatan pembiayaan BPRS Mitra Mentari Sejahtera dalam kesehariannya. Sedangkan wawancara dengan *Customer service* dan PLM yang bertugas memasarkan produk-produk BPRS Mitra Mentari Sejahtera khususnya produk pembiayaan dan menjelaskan mengenai cara, keuntungan dan keistimewaan serta persyaratan produk tersebut. Informan penulis yang terakhir adalah nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, dari sumber yang diperoleh nasabah secara detail menceritakan hal yang melatarbelakangi adanya ketidakpuasan terhadap kualitas produk pembiayaan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Adapun tahap wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Mengisi permohonan surat izin penelitian untuk skripsi di <https://surat.febi.iainponorogo.ac.id/id/home-mahasiswa.php>.
2. Datang ke BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dengan membawa list pertanyaan untuk ditanyakan kepada narasumber.
3. Melakukan wawancara dengan narasumber sesuai jadwal.
4. Mencatat hasil wawancara sesuai dengan jawaban narasumber.
5. Memperoleh data.

6. Teknik Pengelolaan Data

Teknik pengelolaan data yang dilakukan oleh penulis dengan melakukan tiga tahapan yaitu : reduksi data, penyajian data dan *conclusion*. Pada tahap reduksi data peneliti melakukan hal-hal pokok, merangkum dan pemusatan perhatian pada hal-hal yang pokok terkait data manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah. setelah semua data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Pada tahap penyajian data peneliti mengurai hasil informasi yang di dapat dari wawancara. Tujuannya untuk memudahkan dalam memahami sekaligus merencanakan penelitian selanjutnya. Setelah data dari hasil wawancara dengan pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo direduksi dan disajikan, langkah selanjutnya dengan menarik kesimpulan.

7. Analisis Data

Setelah semua data penelitian tentang manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo diperoleh, langkah selanjutnya adalah analisis data. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini dengan membandingkan data-data yang diperoleh dengan teori-teori ahli yang nantinya diakhiri dengan kesimpulan.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Setelah data dianalisis, langkah selanjutnya adalah pengecekan keabsahan data. Adapun cara yang dilakukan peneliti untuk mengukur keabsahan data dengan cara pengujian kredibilitas, yang dilakukan dengan trigulasi sumber, dengan cara membandingkan wawancara dari *Account Officer, Customer Service*, Petugas lapangan Mikro/PLM dan Nasabah yang di dapat dari pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera. Disini peneliti mengecek serta membandingkan data yang telah diperoleh untuk memastikan keabsahan data untuk di analisis.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang berkaitan dengan manajemen kualitas produk pembiayaan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Rumusan masalah, tujuan masalah yaitu untuk mengetahui pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan dan dampak manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah. manfaat penelitian teoritis sebagai bahan referensi, wawasan dan manfaat praktis sebagai sebagai bahan evaluasi dan sumber referensi. Studi terdahulu yang menguraikan persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang berkaitan

dengan manajemen kualitas. Metode penelitian yang berisikan pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran penelitian, lokasi penelitian, data penelitian terkait manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, teknik pengecekan keabsahan data dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisi penjabaran teori manajemen kualitas dan kepuasan nasabah. Penggunaan teori ini digunakan untuk membantu dalam mengetahui data dan menerangkan data yang diteliti.

BAB III PAPARAN DATA

Pada bab ketiga berisi paparan data tentang gambaran umum objek penelitian, pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan dan dampak manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan mengenai pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan dan dampak manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan serta saran yang ditujukan kepada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dan peneliti selanjutnya

BAB II

MANAJEMEN KUALITAS, PRODUK PEMBIAYAAN ,

KEPUASAN NASABAH

A. MANAJEMEN KUALITAS

1. Definisi Manajemen Kualitas

Pengertian manajemen adalah suatu rangkaian proses yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/perusahaan, baik sumber daya manusia (*human resource capital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.¹

Secara etimologi diantaranya istilah manajemen berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan”, dalam bahasa Italia *maneggiare* berarti “mengendalikan”, dalam bahasa Inggris istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti

¹Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2012),12.

mengatur.¹Sedangkan kualitas adalah keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai manfaat pada konsumen.²

Joseph M.Juran Ph.D mendefinisikan manajemen kualitas adalah suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik. Karakteristik yang dimaksud sebagai berikut :

- a. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas.
 - b. Sasaran kualitas dimasukkan dalam rencana bisnis.
 - c. Jangkauan sasaran diturunkan dari *benchmarking*: fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi disana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan.
 - d. Sasaran disebarkan ke tingkat yang mengambil tindakan.
 - e. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat.
 - f. Pengukuran ditetapkan seluruhnya.
 - g. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran.
 - h. Penghargaan diberikan kepada performasi terbaik.
 - i. Sistem imbalan diperbaiki.⁴
2. Tujuan Manajemen Kualitas

Seluruh organisasi tentunya mempunyai arah dan keinginan terhadap *output* yang dihasilkannya. Suatu keinginan atau harapan

¹Ismail Solihin, *Asas Manajemen* (jakarta: Rajawali Press, 2014),1.

²Lupiyoadi Rambat, *Pengantar Bisnis Modern*, 3rd ed. (Yogyakarta: Liberty, 2001),58.

⁴Ariani, *Manajemen KualitaS*, 39.

tersebut antara lain yakni dari segi internal organisasi yaitu hasil produk yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan dari segi eksternal organisasi yaitu mampu memenuhi harapan pelanggan.⁵ Pada umumnya organisasi atau perusahaan menerapkan manajemen kualitas dengan maksud agar semua proses yang terjadi pada perusahaan berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Perusahaan mempunyai tujuan dalam menerapkan manajemen kualitas yakni untuk membangun keberhasilan dengan melalui pembedaan produk dan jasa, efisien (biaya yang rendah) dan merespon selera pasar dan konsumen. Membangun kualitas merupakan jalan untuk menciptakan profitabilitas bagi perusahaan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Kualitas

a. Faktor Strategik

Di dalam faktor strategi terdapat lima indikator, yakni komitmen manajemen puncak, budaya organisasi, kepemimpinan, perbaikan berkelanjutan, tujuan dan kebijakan kualitas dan *benchmarking*.

b. Faktor Taktis

Di dalam faktor taktis terdapat delapan indikator, yakni pemberdayaan tenaga kerja, keterlibatan tenaga kerja, pelatihan tenaga kerja, pembentukan tim kerja, penggunaan

⁵Ibid., 24

teknologi informasi, kualitas pemasok, hubungan pemasok, penilaian terhadap kinerja pemasok.⁶

c. Faktor Operasional

Di dalam faktor operasional terdapat delapan indikator, yakni desain produk dan jasa pengendalian proses, manajemen hubungan pelanggan, pengetahuan pelanggan dan pasar, jadwal implementasi TQM, konservasi dan utilisasi sumber daya, inspeksi dan pengecekan kerja.

Prawirosentono menyatakan bahwa selain syarat dan faktor-faktor yang mempengaruhi suksesnya implementasi manajemen kualitas ada beberapa faktor yang mengakibatkan kegagalan pada manajemen kualitas.⁷ Kegagalan tersebut lebih disebabkan oleh kurangnya penerapan, bahkan di dalam pelaksanaannya banyak kekurangan baik dalam teknik maupun falsafahnya. Karena kegagalan tersebut dianggap sebagai hasil kerja untuk sekedar memenuhi tuntutan gerakan kualitas tanpa menyentuh masalah dasar yang substantif.

4. Teori Joseph M. Juran, Ph.D

Joseph M. Juran Ph.D mendefinisikan manajemen kualitas adalah suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas

⁶Ibid., 30

⁷Henri Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional*, 1st ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2000), 400.

tertentu yang memiliki karakteristik. Konsep trilogy yang dikenalkan oleh juran yaitu :

a. Perencanaan Kualitas

Suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan dan proses yang akan menyampaikan produk dan jasa dengan karakteristik yang tepat.⁸Perencanaan kualitas seharusnya melibatkan banyak pihak dan seharusnya dilatih dalam menggunakan metode modern dan alat-alat perencanaan kualitas. Adapun prosesnya meliputi :

- 1) Memenuhi kebutuhan pelanggan/konsumen, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara identifikasi kebutuhan pelanggan, buat produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan mengumpulkan *feedback* pelanggan.
- 2) Tentukan market segmen produk
- 3) Mengembangkan karakteristik produk sesuai dengan permintaan konsumen
- 4) Mengembangkan proses yang mendukung tercapainya karakteristik produk.⁹

b. Pengendalian Kualitas

Suatu proses dimana produk benar-benar diperiksa dan dievaluasi, dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan

⁸Ariani, *Manajemen Kualitas*, 31.

⁹Ibid., 45

yang diinginkan para pelanggan. Persoalan yang telah diketahui kemudian dipecahkan. Adapun prosesnya meliputi :

- 1) Mengevaluasi performa produk
- 2) Membandingkan antara performa actual dan target
- 3) Melakukan tindakan jika terdapat perbedaan/penyimpangan.

c. Perbaikan Kualitas

Suatu proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan. Hal ini meliputi alokasi sumber-sumber, menugaskan orang-orang untuk menyelesaikan proyek mutu, melatih para karyawan yang terlibat dalam proyek mutu dan pada umumnya menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar mutu dan mempertahankan apa yang telah dicapai sebelumnya.

- 1) Mengidentifikasi proyek perbaikan
- 2) Membangun infrastruktur yang memadai
- 3) Cara mencapai target masalah.¹⁰

¹⁰Ibid,. 52

B. PRODUK PEMBIAYAAN BANK SYARIAH

1. Pengertian Pembiayaan

Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti Bank Syariah kepada nasabah. Pembiayaan secara luar berarti *Financing* atau pembelanjaan yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dikerjakan oleh orang lain.¹¹ Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.¹²

Sedangkan menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan menyatakan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan bagi hasil. Bank Syariah beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat misalnya dengan menjauhi

¹¹Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKNPN, 2005), 304.

¹²Aziz, Mansur and Layin Macfiana Azizah. "Peran Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Mojokerto" *Wadiah : Jurnal perbankan Syariah*, Vol. 6, No.1 (2022), 2.

mengandung unsure riba dan melakukan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil pembiayaan.¹³

Menurut M.Syafi'I Antonio bahwa pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank yaitu pemberian fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit.¹⁴

2. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

a. Tujuan Pembiayaan

Tujuan pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah adalah untuk meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai islam. Pembiayaan tersebut harus dapat dinikmati oleh sebanyak-banyaknya pengusaha yang bergerak dibidang industry, pertanian dan perdagangan untuk menunjang kesempatan kerja dan menunjang produksi dan distribusi barang-barang dan jasa-jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri atau ekspor.¹⁵

b. Fungsi Pembiayaan

Keberadaan bank syariah yang menjalankan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah bukan hanya mencari keuntungan dan meramaikan bisnis perbankan di

¹³Rizal, Fitra, and Muchtim Humaidi. "Analisis Tingkat Kesehatan Bank Syariah di Indonesia 2015-2020." *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1.1 (2021): 12.

¹⁴Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 160.

¹⁵ayus & Abdul Aziz Ahmad, *Manajemen Operasional Bank Syariah* (Cirebon: STAIN Press, 2009), 68.

Indonesia, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan bisnis yang aman, diantaranya :

- 1) Memberikan pembiayaan dengan prinsip syariah yang menerapkan sistem bagi hasil yang tidak memberatkan debitur.
- 2) Membantu kaum dhuafa yang tidak tersentuh oleh bank konvensional karena tidak mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh bank konvensional.
- 3) Membantu masyarakat ekonomi lemah yang selalu dipermainkan oleh rentenir dengan membantu melalui pendanaan untuk usaha yang dilakukan

3. Produk Pembiayaan Bank Syariah

Pada dasarnya produk pembiayaan dibagi menjadi tiga yaitu :

a. Pembiayaan Modal Kerja Syariah

Berdasarkan akad yang digunakan dalam produk pembiayaan syariah jenis pembiayaan modal kerja dapat digolongkan menjadi lima macam :

- 1) Pembiayaan Modal Kerja Mudharabah
- 2) Pembiayaan Modal Kerja Isthisna
- 3) Pembiayaan Modal Kerja Salam
- 4) Pembiayaan Modal Kerja Murabahah
- 5) Pembiayaan Modal Kerja Ijarah

b. Pembiayaan Investasi Syariah

Pembiayaan investasi adalah pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan barang-barang modal atau *capital goods* beserta semua fasilitas yang erat kaitannya dengan itu. Investasi adalah penanaman dana dengan tujuan untuk memperoleh imbalan atau manfaat atau keuntungan di kemudian hari.¹⁶ Pembiayaan investasi diberikan kepada nasabah untuk keperluan investasi. Sehingga cirri-ciri pembiayaan investasi meliputi :

- 1) Pembiayaan untuk penggandaan barang-barang modal
- 2) Memiliki perencanaan yang matang dan terarah
- 3) Umumnya berjangka waktu menengah dan panjang
- 4) Diberikan dalam jumlah besar dan pengendapannya cukup lama.¹⁷

Dalam pembiayaan investasi sangat diperlukan beberapa unsur penting yaitu :

- 1) Adanya proyeksi arus kas yang mencakup semua
- 2) komponen biaya dan pendapatan sehingga dapat diketahui berapa dana yang tersedia setelah dikurangi sama kewajibannya.
- 3) Jadwal amorisasi yang sekaligus sebagai rencana angsuran pembiayaan.

¹⁶Yudiana, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, 38.

¹⁷Ibid., 39

4) Perkiraan keadaan-keadaan dimasa yang akan datang.

5) Perhitungan dan penyusunan proyeksi neraca dan laba rugi selama jangka waktu pembiayaan sehingga diketahui kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajibannya.¹⁸

c. Pembiayaan Konsumtif Syariah

Pembiayaan konsumtif diperlukan oleh pengguna dana untuk memenuhi kebutuhan konsumsi. Biasanya kebutuhan konsumtif yang dicover oleh bank syariah adalah kebutuhan dasar seperti pembelian rumah untuk dihuni dan kendaraan untuk dipakai. Sumber pembayaran yang oleh nasabah untuk melunasi pembiayaan berasal dari pendapatan nasabah yang bersumber dari usaha lain dan bukan dari hasil penggunaan barang yang dibiayai dari fasilitas bank ini. Bank syariah dapat menyediakan pembiayaan konsumsi menggunakan skema jual beli dengan angsuran sewa beli.¹⁹

C. KEPUASAN NASABAH

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

¹⁸Ibid,. 40

¹⁹Ibid,. 39

Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan.²⁰ Sedangkan nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang membunai rekening, baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Menurut Fandy Tripjono kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kepuasan nasabah dalam konteks perbankan adalah seberapa baik produk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan manfaat bagi konsumen. Hal ini dikonfirmasi oleh sejumlah penelitian sebelumnya, yang menemukan bahwa kualitas layanan yang semakin baik mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai terhadap pembeli. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan.²¹

²⁰M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Indeks, 2010), 27.

²¹Sholihin. Ahmad Ilham, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2010), 189.

2. Orientasi Kepuasan Nasabah

Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah dan sebagainya. Untuk dapat lebih mengenali nasabah perlu diketahui ciri-ciri dari seorang nasabah yaitu :

- a. Mempunyai keinginan banyak
- b. Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas
- c. Mempunyai harga diri dan gengsi
- d. Menghargai waktu
- e. Ingin selalu dilayani

Dengan adanya penghayatan waktu dengan adanya kehadiran nasabah ia telah mengorbankan waktunya baik yang digunakan untuk menyampaikan konflik. Kadang-kadang belum terdapat persepsi yang sama diantaranya para petugas mengenai waktu sehingga jarang kita lihat bahwa terdapat pegawai yang masih menganggap remeh kepada nasabah, seolah-olah tidak menghargai waktu mereka yang telah dikorbankan. Untuk itu perlu adanya persepsi yang sama terhadap waktu dalam kaitannya pelayanan.²²

Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan nasabah :

- a. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan apa yang didapat oleh konsumen.

²²Kasmir, *Customer Service Excellent* (Jakarta: Rajawali Press, 2017), 242.

- b. Layanan semua proses menikmati jasa tidak memuaskan.
 - c. Perilaku atau sikap karyawan perusahaan yang mengecewakan pelanggan.
 - d. Suasana dan kondisi lingkungan fisik yang tidak menunjang.
 - e. Biaya yang tinggi.
 - f. Promosi iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan.²³
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

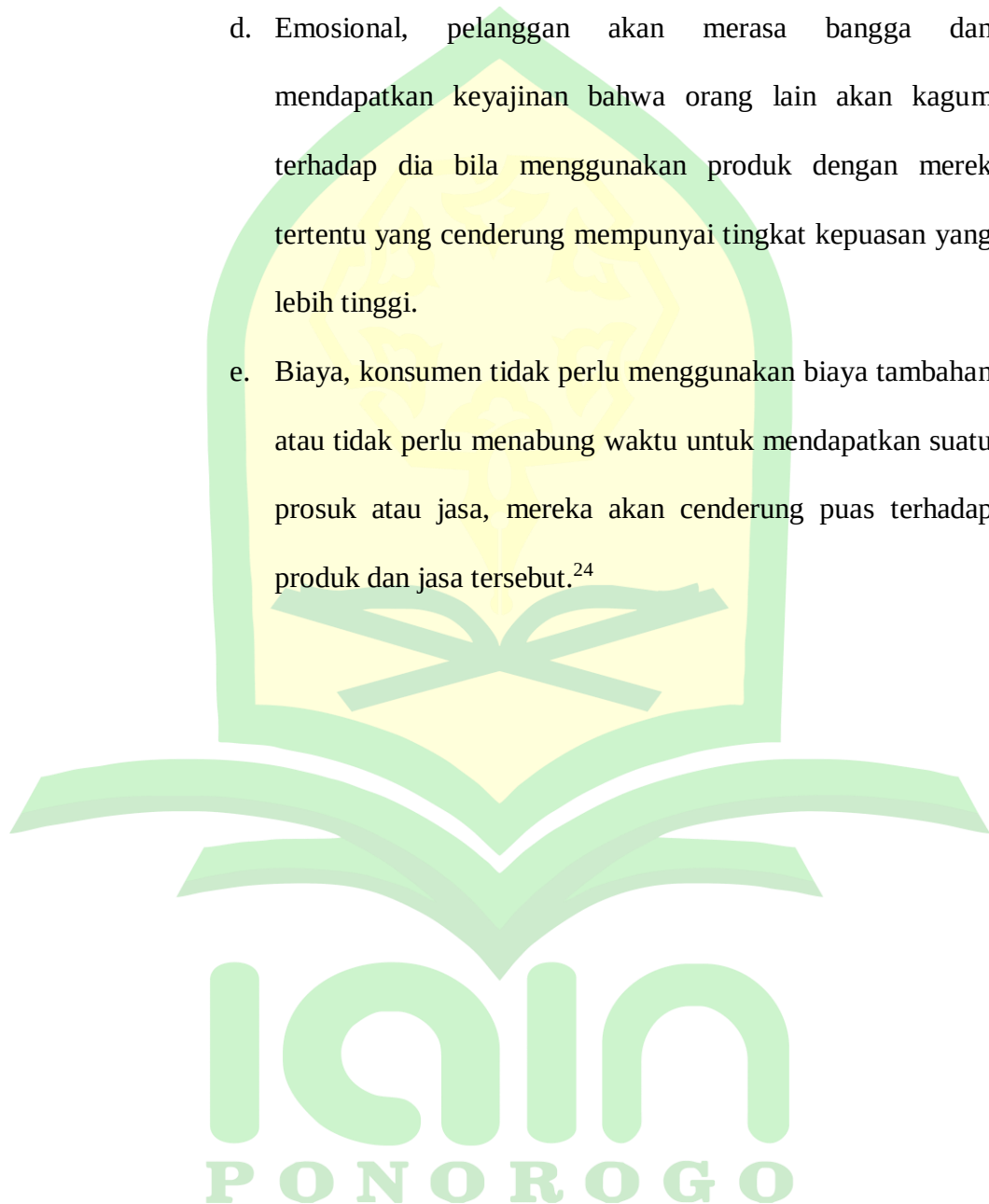
Menurut Kotler dan Amstrong kepuasan konsumen sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut Lupiyoadi menyebutkan bahwa terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya :

- a. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai harapan.

²³Kasmir, *Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Kencana, 2004), 213.

- c. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- d. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyajinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- e. Biaya, konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu menabung waktu untuk mendapatkan suatu prosuk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk dan jasa tersebut.²⁴



²⁴Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 233.

BAB III

MANAJEMEN KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN NASABAH

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah BPRS Mitra Mentari Sejahtera

PT BPRS Syariah Mitra Mentari Sejahtera adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan syariah yang melayani simpanan berupa tabungan dan deposito serta menyalurkan pembiayaan yang dikelola secara syariah yang terletak di Kabupaten Ponorogo. PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera atau disebut juga “Bank Mitra Syariah” merupakan salah satu Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) yang bergerak di bidang ekonomi dimana sesuai amanah Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah saham perseroan ini 100% milik Muhammadiyah dengan teknis pengampuan oleh PT Daya Matahari Utama (PWM Jatim) sebesar 88% dan pengampu perseorangan (PCM-PCM dibawah PDM Ponorogo) sebesar 12%.¹

Bank Mitra Syariah memperoleh izin prinsip dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada bulan November 2015 dan disahkan dihadapan notaris H. Romlan, S.H pada tanggal 12 Maret 2016 dengan dikeluarkannya Akta No 11 tentang Akta Pendirian Perseroan Terbatas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera. Izin Usaha PT BPRS MitraMentari Sejahtera

¹www.bprsmitramentarisejahtera.com

turun pada tanggal 28 November 2016, dan beroperasi untuk pertama kalinya pada tanggal 13 Desember 2016.

Bank Mitra Syariah telah menjalin kerjasama dengan Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) lain dalam mengimplementasikan peran bank sebagai lembaga intermediasi. Diantaranya Universitas Muhammadiyah Ponorogo (UMPO), Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, Rumah Sakit Umum Aisyiah (RSUA) Ponorogo, PT. Daya Surya Sejahtera Ponorogo (SuryaMart), koperasi, PAUD-TK Aisyiah (BA), Sekolah Dasar, Sekolah Menengah-Lanjutan di lingkungan Muhammadiyah, masjid-masjid Muhammadiyah sampai pengusaha-pengusaha kader Muhammadiyah sudah menjadi nasabah Bank Mitra Syariah.²

Sebagai salah satu amal usaha paling “bungsu” di Kab. Ponorogo, Bank Mitra Syariah saat ini digawangi oleh 25 karyawan yang merupakan kader-kader terbaik persyarikatan, dengan komitmen menjalankan Pedoman Hidup Islami Warga Muhammadiyah, dimana masing-masing insan harus profesional dalam menjalankan pekerjaan juga dituntut menjalankan misi utama Muhammadiyah itu dengan sebaik-baiknya sebagai misi da'wah.

2. Visi dan Misi

Visi

²Rudi, Wawancara, 13 September 2021

“Menjadi Lembaga Keuangan Syariah Terbaik di Jawa Timur Bagian Barat”

Misi

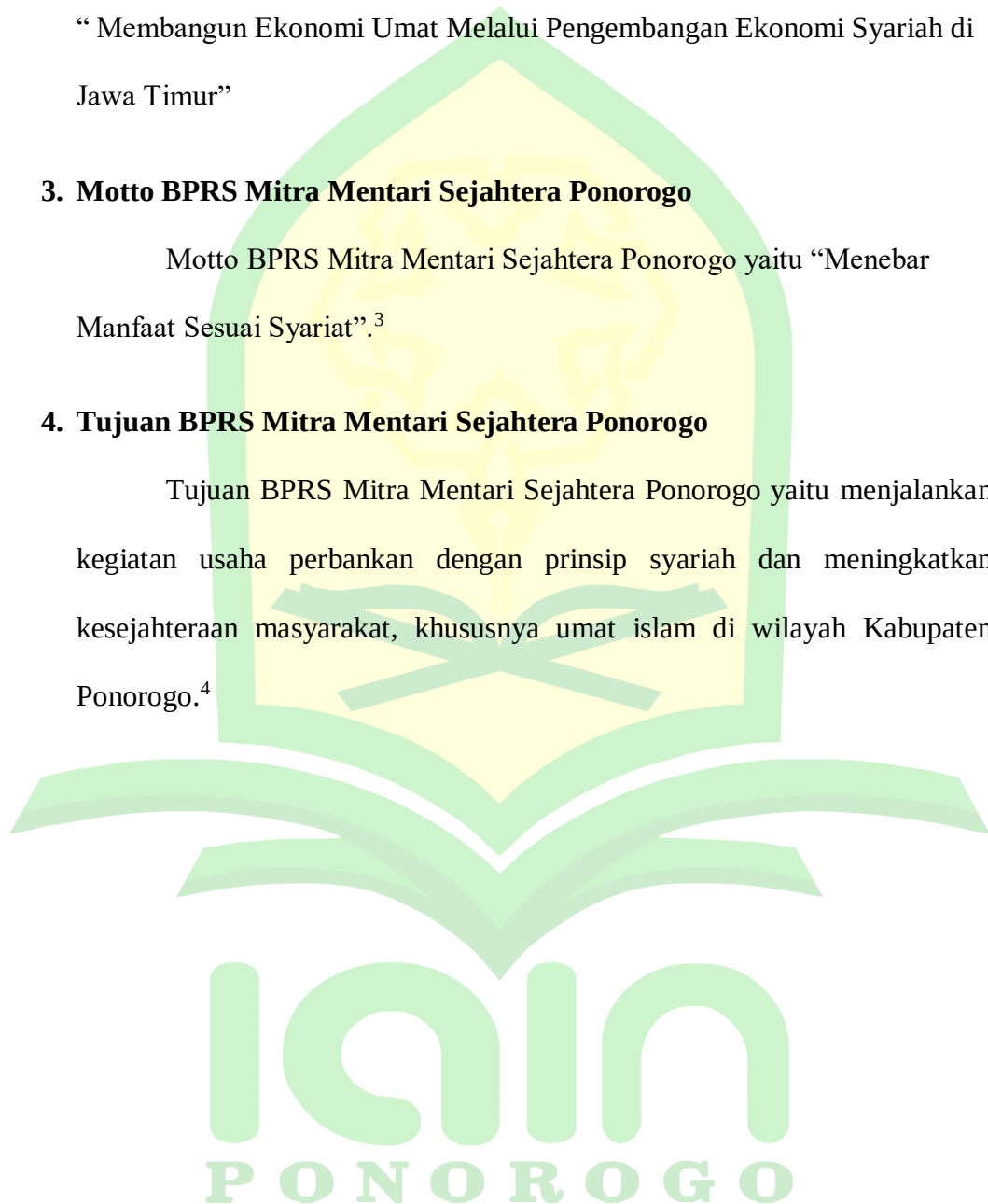
“Membangun Ekonomi Umat Melalui Pengembangan Ekonomi Syariah di Jawa Timur”

3. Motto BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Motto BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yaitu “Menebar Manfaat Sesuai Syariat”.³

4. Tujuan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

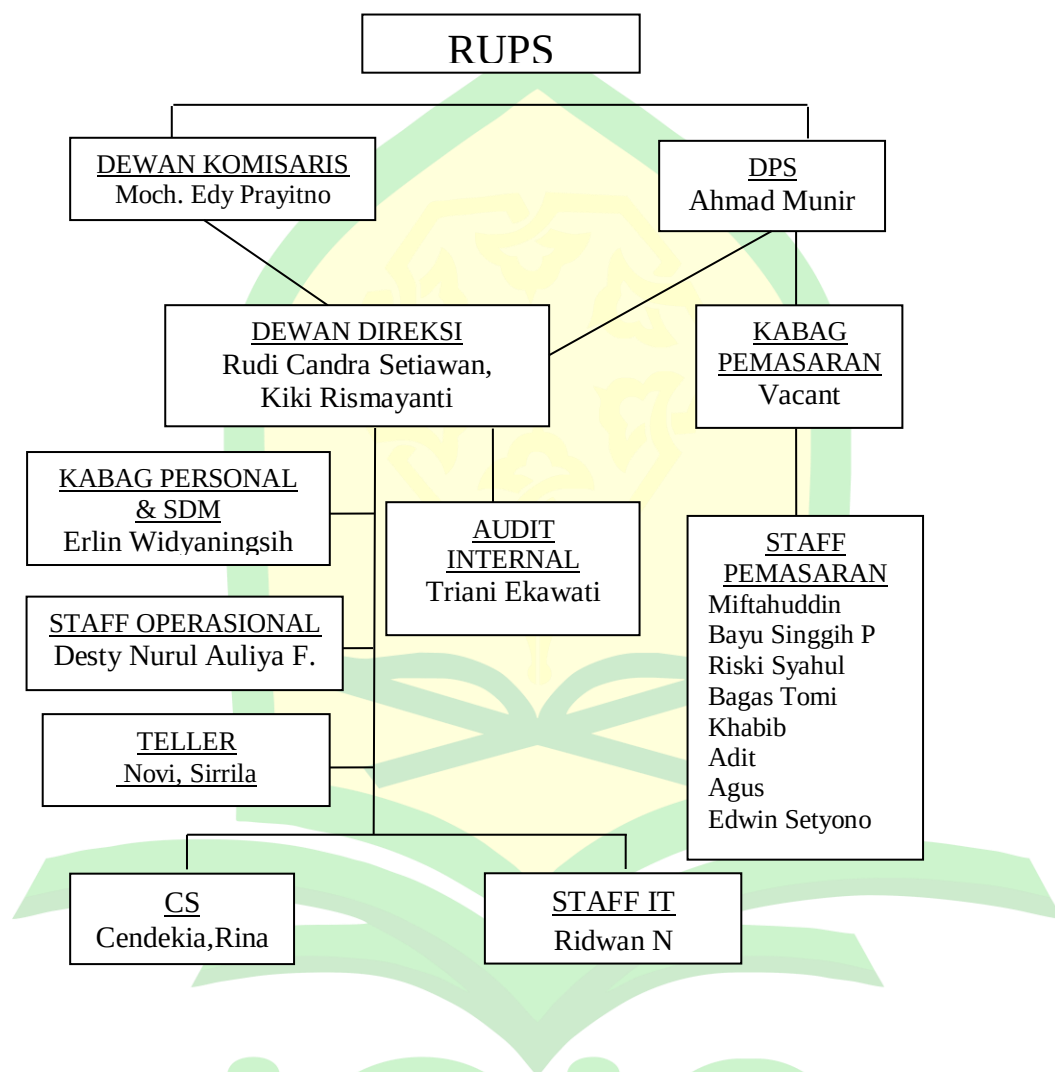
Tujuan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yaitu menjalankan kegiatan usaha perbankan dengan prinsip syariah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya umat islam di wilayah Kabupaten Ponorogo.⁴



³www.bprsmitramentarisejahtera.com

⁴Ibid.

5. Struktur organisasi PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera

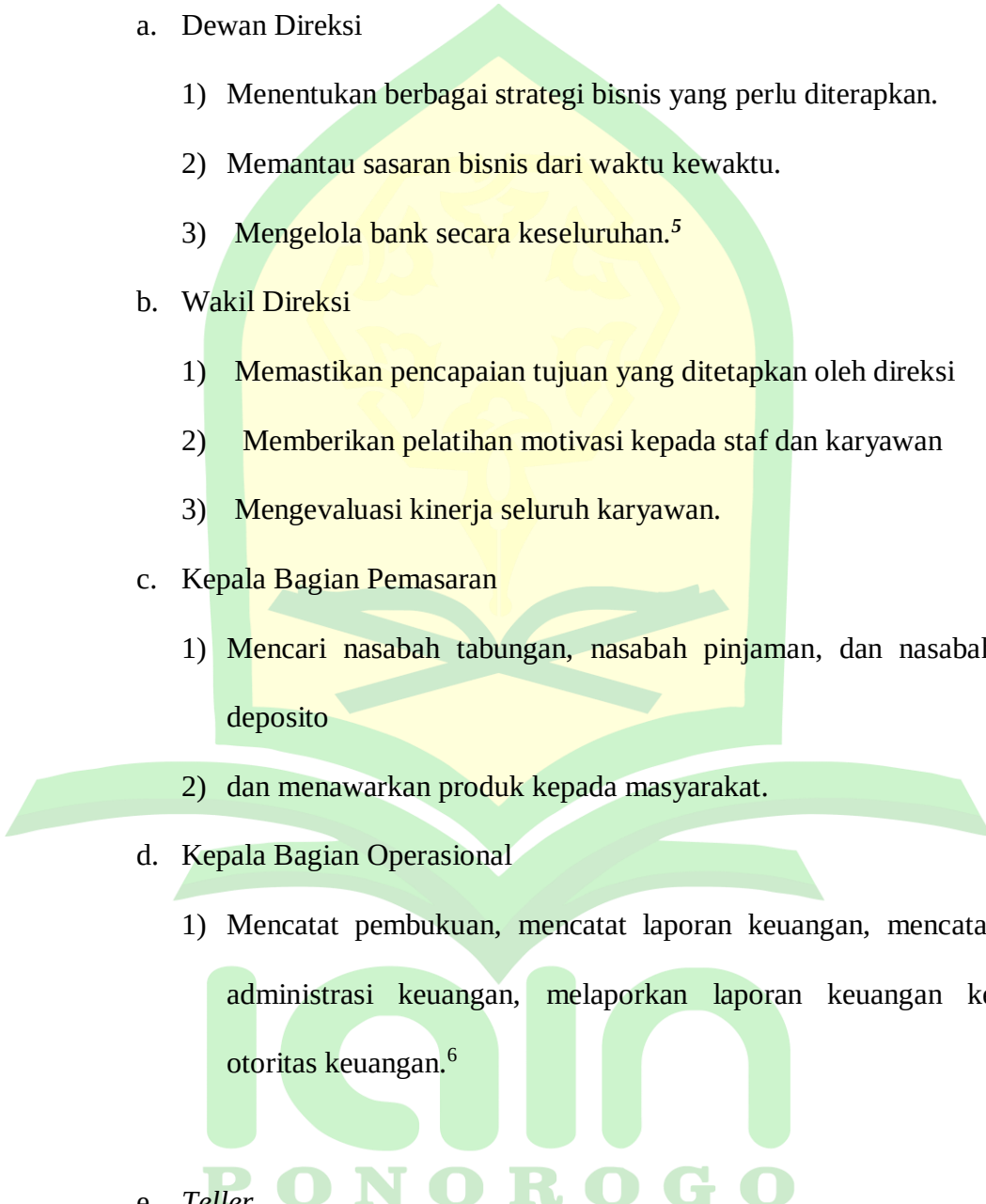


Gambar 3.1 : Struktur Organisasi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Sumber : www.bprsmitramentarisejahtera.com

6. *JobDescription* PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Adapun *job description* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo antara lain :

- 
- a. Dewan Direksi
 - 1) Menentukan berbagai strategi bisnis yang perlu diterapkan.
 - 2) Memantau sasaran bisnis dari waktu ke waktu.
 - 3) Mengelola bank secara keseluruhan.⁵
 - b. Wakil Direksi
 - 1) Memastikan pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh direksi
 - 2) Memberikan pelatihan motivasi kepada staf dan karyawan
 - 3) Mengevaluasi kinerja seluruh karyawan.
 - c. Kepala Bagian Pemasaran
 - 1) Mencari nasabah tabungan, nasabah pinjaman, dan nasabah deposito
 - 2) dan menawarkan produk kepada masyarakat.
 - d. Kepala Bagian Operasional
 - 1) Mencatat pembukuan, mencatat laporan keuangan, mencatat administrasi keuangan, melaporkan laporan keuangan ke otoritas keuangan.⁶
 - e. *Teller*
 - 1) Melayani nasabah yang melakukan setor tunai dan tarik tunai,

⁵Rudi, Wawancara, 23 September 2021

⁶Ibid.

- 2) Penerimaan kiriman uang keluar, setoran kliring, pemindah bukuan,
- 3) Menguasai *greting* dengan baik
- 4) Memiliki pengetahuan seluruh produk di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

f. *Customer Service*

- 1) Menerima tamu, menerima nasabah yang melakukan pembukaan rekening, pembiayaan dan deposito.
- 2) Melakukan kegiatan operasional secara fisik dan syiar sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Menguasai *greting* dengan baik.
- 4) Memiliki pengetahuan terhadap seluruh produk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.⁷

7. Produk-produk Pembiayaan PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera

a. Pembiayaan Mitra Usaha IB

Pembiayaan Mitra Usaha IB merupakan pembiayaan untuk nasabah yang memiliki bidang usaha.⁸

Syarat- syarat yang harus di penuhi yaitu :

- 1) *Fotocopy* KTP.
- 2) *Fotocopy* KK.
- 3) *Fotocopy* surat nikah (belum minikah minimal usia 21 tahun)
- 4) *Fotocopy* anggunan (berupa SHM dan BPKB)

⁷Ibid.

⁸Edwin, *Wawancara*, 12 Desember 2022

- 5) *Fotocopy* NPWP (untuk pembiayaan 5 juta ke atas)
- 6) *Fotocopy* SPPT (Surat Bukti Pembayaran Pajak)
- 7) *Fotocopy* Slip gaji

Prosedur pengajuan pembiayaan

- Penyerah berkas ke pihak BPRS
- Pengecekan dokumen atau berkas
- Dilakkan uji slik di OJk
- Pengecekan saldo tabungan
- Pengajuan berkas ke dewan direksi
- Pencairan dana
- Penyediaan barang, peyerahan barang dan tanda tangan akad murabahah.
- selesai⁹.

b. Pembiayaan Mitra Karya IB

Pembiayaan Mitra Karya merupakan pembiayaan untuk pegawai instansi atau perusahaan yang sudah bekerja sama dengan BPRS Mitra Mentari Sejahtera.¹⁰

Syarat syarat nya yaitu

- 1) *Fotocopy* KTP.
- 2) *Fotocopy* KK.
- 3) *Fotocopy* Anggunan (SK Pegawai dan Aset Tetap).

c. Pembiayaan Mikro Express/Midorang

⁹Ibid.

¹⁰Ibid

Pembiayaan Mikro Express merupakan pembiayaan untuk nasabah pasar yang tabungannya sudah tiga bulan.¹¹ Syarat-syarat yaitu

- 1) *Fotocopy* KTP.
- 2) *Fotocopy* KK.
- 3) *Fotocopy* Buku Tabungan Mikro ekspres.
- 4) Pembiayaan Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 dan tidak perlu jaminan

Prosedur pengajuan pembiayaan

- Penyerah berkas ke pihak PLM (Petugas Lapangan Mikro)
- PLM akan menyerahkan ke kantor BPRS Mitra Mentari Sejahtera
- Pengecekan dokumen atau berkas
- Dilakkan uji slip di OJk
- Pengecekan saldo tabungan dan umur tabungan
- Pengajuan berkas ke dewan direksi
- Pencairan dana
- Penyediaan barang, peyerahan barang dan tanda tangan akad murabahah.
- selesai

¹¹Ibid.

B. Data

1. Pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah

Pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang ada di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu :

a. Perencanaan Kualitas

Perencanaan kualitas adalah suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan dan proses yang akan menyampaikan produk dan jasa dengan karakteristik yang tepat. Dalam pelaksanaan perencanaan kualitas pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo melakukan tiga tahapan, yaitu :

1) Memenuhi kebutuhan pelanggan

Adanya perbankan syariah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan tersedianya jasa transaksi keuangan yang sejalan dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu untuk mewujudkan kepuasan nasabah bank perlu menyediakan produk-produk pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Bapak Edwin Setyono selaku *Account Officer* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sebagai berikut :

“Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo semua produk pembiayaan yang diberikan tentu sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan juga bertujuan untuk memenuhi

kebutuhan nasabah. berbicara tentang pembiayaan, disini kami melayani nasabah sebagai pelanggan dengan pelayanan semaksimal mungkin mulai dari pelayanan dalam melayani kebutuhan nasabah, seperti halnya menanggapi kebutuhan sesuai dengan permintaan juga kebutuhan nasabah. Dalam memberikan yang terbaik untuk nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga memberikan fasilitas yang sudah cukup layak bagi nasabah seperti gedung, ruangan yang nyaman dan sarana prasarana lainnya. Adapun produk pembiayaan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sangat tepat untuk melayani kebutuhan nasabah seperti biaya modal usaha, biaya pendidikan, dan lainnya. Selain itu pegawai kami memberikan pelayanan transaksi dengan senang hati, memberikan informasi pembiayaan dengan jelas dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah.¹²

Selanjutnya pertanyaan yang sama kami berikan kepada Bapak Agus selaku *Account Officer* menanggapi sebagai berikut :

“Pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memiliki segmentasi pembiayaan yaitu pembiayaan konsumtif seperti pembelian rumah untuk hunian dan kendaraan untuk dipakai, pembiayaan modal kerja dan pembiayaan investasi. Produk pembiayaan ini sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah

¹²Edwin, Wawancara, 5 Januari 2023

dan juga dengan adanya DPS dapat mengoreksi kesesuaian teori dan prakteknya. Melalui pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah tentunya kami memberikan yang terbaik bagi nasabah agar nasabah tidak merasa dikecewakan ataupun dirugikan.¹³

Selanjutnya pernyataan dari Ibu Serly selaku Pegawai Lapangan Mikro menanggapi sebagai berikut :

“Kami menyediakan formulir keluhan untuk diisi oleh nasabah dan memasukkan kedalam kotak saran yang telah disediakan. Kami juga mencatat setiap keluhan nasabah yang mereka sampaikan mengenai produk pembiayaan. Dalam menangani nasabah, kami berusaha memberikan pelayanan yang baik memberikan apa yang nasabah butuhkan. Jika nasabah puas dengan kualitas produk yang di berikan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo jumlah nasabah akan semakin meningkat.”¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam tahap perencanaan kualitas dengan memenuhi kebutuhan pelanggan pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera menyediakan beberapa produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta menyediakan formulir keluhan yang akan diisi oleh nasabah. hal ini dilakukan untuk

¹³Agus, Wawancara, 5 Januari 2023.

¹⁴Serly, Wawancara, 6 januari 2023

memperbaiki kualitas produk pembiayaan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mampu memberikan manfaat bagi nasabah.

2) Menentukan market segmen produk

Segmentasi pasar adalah kegiatan membagi suatu pasar menjadi kelompok-kelompok pembeli yang berbeda yang mungkin memerlukan produk atau ramuan pemasaran tersendiri. BPRS Mitra Mentari Sejahtera perlu menentukan segmen mana saja yang akan dimasuki, siapa saja yang akan menjadi target pasar dalam pembiayaan. Dalam wawancara yang dilakukan dengan pihak *Account Officer*. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Edwin Setyono sebagai berikut :

“Dalam melakukan segmentasi pasar kami menggunakan beberapa tahapan yang pertama, survey dimana kami akan terjun ke lapangan untuk melihat bagaimana sikap dan perilaku nasabah juga apa yang mereka butuhkan. Kedua, analisis BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo menerapkan analisis kelompok untuk menghasilkan jumlah segmen yang berbeda-beda secara maksimum dan yang terakhir adalah tahap pembentukan pada tahap ini masing-masing kelompok dibentuk berdasarkan perilaku, usia, penghasilan/pendapatan dan tingkat wilayah”.¹⁵

¹⁵Edwin, Wawancara, 5 Januari 2023

Pernyataan selanjutnya dari Bapak Agus selaku *Account Officer* sebagai berikut :

“Kami melakukan penentuan segmen pasar ini untuk meningkatkan jumlah nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera mengingat kondisi wilayah dan kebutuhan nasabah yang beragam. Melalui segmen pasar dapat mempermudah dalam menyesuaikan produk dan *marketing mix* yang dilakukan dengan target pasar. Dengan menjalankan identifikasi dibagian pasar yang dapat dilayani dengan efektif, sehingga bank berada pada posisi yang terbaik juga kedepannya bisa menargetkan peluang pasar yang lebih luas”.¹⁶

Pernyataan lainya oleh Ibu Rina Selaku *Customer Service* sebagai berikut :

“Kami pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo membagi pasar dalam tingkat wilayah, dimana wilayah yang menjadi target pasarnya yaitu Pasar Ngebel, Pasar Pagotan, Pasar Mlilir, Pasar Danyang, Pasar Songgolangit, Pasar Sumoroto, Pasar Kota, Pedagang kaki 5 Pagi, Pedagang kaki 5 Malam, Pasar Pulung, Pasar Jetis, Pasar Sawoo, Pasar Balong & Bungkal, Pasar Balong Subuh, Pasar Jambon, Pasar Jenangan, Pasar Sooko, Pasar Mangge Barat Magetan, Pasar Badegan, Pasar Stasiun, Pasar Legi 2, Pasar Dolopo

¹⁶Agus, wawancara, 5 Januari 2023

dan Pasar Slahung selain itu pelaku UMKM yang ada di Ponorogo, dimana mata rata-rata pencaharian masyarakat adalah pedagang. Para pedagang melakukan pembiayaan mikro express/Midorang, dimana para pedagang meminta pembiayaan untuk membeli bahan-bahan untuk usahanya. Sedangkan pembiayaan Mitra Karya khusus bagi pegawai atau karyawan instansi/lembaga/perusahaan, maka kita akan berikan pembiayaan sesuai keinginannya, yaitu pembiayaan murabahah yang bersifat konsumtif biasanya banyak dilakukan oleh pegawai untuk membeli rumah maupun kendaraan. Untuk pembiayaan Mitra Usaha bagi masyarakat perorangan atau badan yang memiliki penghasilan tetap dan usaha yang dapat diverifikasi. Dan untuk pembiayaan perorangan yang belum menikah untuk minimal usia adalah 21 tahun.¹⁷

Berdasarkan hasil paparan data diatas pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera dalam menentukan market segmen produk memiliki tiga tahapan yaitu survey, analisis dan tahap pembentukan. Setelah dilakukan tahapan tersebut maka terbentuklah segmentasi pasar berdasarkan wilayah, berdasarkan umur dan berdasarkan psikologis. Pernyataan yang lain juga disampaikan oleh Ibu Serly sebagai berikut :

¹⁷Rina, Wawancara, 6 Januari 2023

“ Segmentasi pasar ini kami lakukan untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan menentukan jumlah pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah, tentunya dilihat dari segi usaha, penghasilan, umur dan pekerjaan dari nasabah.hal ini dapat meminimalisir tingkat pembiayaan bermasalah dan pengembalian pinjaman yang tidak tepat waktu serta sebagai upaya untuk mempertahankan jumlah nasabah di era pesaing yang semakin meningkat”.¹⁸

3) Mengembangkan karakteristik produk sesuai dengan permintaan konsumen

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan syariah yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan. Sebagaimana pernyataan dari Ibu Rina Selaku *Customer service* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sebagai berikut :

“Pembiayaan yang ada di BPRS Mitra mentari Sejahtera memiliki karakteristik yang hampir sama dengan lainnya. Untuk pembiayaan mikro express IB yang diperuntukkan untuk pedagang pasar tidak menggunakan jaminan melainkan mereka diwajibkan memiliki tabungan selama 3 bulan untuk

¹⁸Serly, Wawancara, 6 Januari 2023

bisa mengajukan pembiayaan. Hal ini menyebabkan pembiayaan mikro express menjadi yang paling diminati oleh para nasabah dari pada pembiayaan lainnya.¹⁹

Pernyataan lainnya dari Bapak Edwin Setyono selaku *Account Officer* sebagai berikut :

“Semua produk pembiayaan disini tidak mengandung riba sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan melanggar hukum-hukum syariah. produk pembiayaan yang diberikan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah termasuk kategori cukup baik dengan memberikan mutu, pelayanan, promosi yang sama pada setiap produknya. Semua produk yang ada tetaplah memiliki kepentingan masing-masing sesuai dengan kebutuhan nasabah.”²⁰

Berdasarkan wawancara diatas bahwa karakteristik produk pembiayaan yang ada di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sesuai dengan syariah islam tidak mengandung riba dan diawasi oleh DPS serta menggunakan sistem bagi hasil seperti pembiayaan mikro express yang tidak menggunakan jaminan untuk pengajuan pembiayaan cukup memiliki tabungan yang sudah berjalan selama 3 bulan. Hal ini dilakukan untuk

¹⁹Rina, Wawancara, 6 januari 2023

²⁰Edwin, Wawancara, 5 januari 2023

memudahkan nasabah dalam melakukan pengajuan pembiayaan untuk para nasabah pasar.

b. Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas merupakan suatu proses dimana produk benar-benar diperiksa dan dievaluasi, dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan para pelanggan.

1) Mengevaluasi performa produk

Perkembangan perbankan syariah di era globalisasi saat ini semakin pesat dengan ditandainya tingkat persaingan produk yang semakin tinggi dan ketat. Hal tersebut menjadikan lembaga keuangan syariah agar tetap mempertahankan maupun meningkatkan kualitas produk yang akan diberikan kepada nasabah sehingga nasabah akan mengambil keputusan untuk selalu menggunakan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah. Berdasarkan pernyataan dari Bapak Edwin Setyono selaku *Account Officer* sebagai berikut :

“Untuk menghadapi pesaingan yang ketat kami pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo perlu melakukan evaluasi performa produk agar produk-produk pembiayaan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan menghindari riba.”²¹

²¹Ibid.

Pernyataan yang lainnya dengan Bapak Agus selaku *Account Officer* sebagai berikut:

“Evaluasi performa produk sangatlah penting untuk melihat kinerja produk tersebut apakah sudah berjalan sesuai dengan karakteristik produk atau sebaliknya.”²²

Pernyataan yang selaras dengan Bapak Miftah selaku *Account Officer* sebagai berikut :

“Kami akan melakukan identifikasi atau survey ke lapangan untuk melihat performa produk pembiayaan bekerja sesuai dengan karakteristiknya atau tidak. Seperti pembiayaan mikro express yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah pasar untuk kemajuan usahannya. Dengan adanya survey ini akan mengetahui titik lemah atau kekurangannya produk pembiayaan kami.”²³

Pernyataan lain yang selaras dengan Ibu Rina selaku *Cutomer Service* sebagai berikut :

“Untuk melihat performa produk dari setiap produk pembiayaan maka petugas lapangan mikro akan melakukan survey langsung ke lapangan. Selain untuk melihat

²²Agus, Wawancara, 5 Januari 2023

²³Miftah, Wawancara, 5 Januari 2023

bagaimana performa produk juga untuk melihat respon nasabah terhadap produk pembiayaan yang ditawarkan.”²⁴

Dari kedua pernyataan yang dipaparkan oleh Bapak Edwin, Bapak Agus dan Ibu Rina bahwa untuk mengevaluasi produk di PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo kami melakukan survey ke lapangan untuk melihat performa produk pembiayaan yang digunakan oleh nasabah. Selain untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan produk juga untuk melihat seberapa besar produk pembiayaan dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

2) Membandingkan performa aktual dengan target

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Edwin selaku Account Officer sebagai berikut :

“ Setelah melakukan survey kami akan membandingkan performa aktual yang ada di lapangan dengan target yang telah kami rencanakan. Tindakan ini kami lakukan untuk bisa mengukur kualitas produk pembiayaan agar sesuai dengan permintaan nasabah. Pada dasarnya semua produk pembiayaan memiliki keunggulan masing-masing sehingga kebutuhan nasabah bisa tercukupi. Akan tetapi juga terkadang masing-masing ada beberapa kendala maupun masalah yang terjadi.”²⁵

²⁴Rina, Wawancara, 6 Januari 2023

²⁵Edwin, Wawancara, 5 Januari 2023

Pernyataan lain dari Bapak Miftahudin selaku *Account Officer* sebagai berikut :

“Untuk mengetahui sejauh mana produk yang telah di evaluasi maka kita akan membandingkan performa produk yang sudah berjalan dengan rencana yang telah kami susun. Apakah sudah sesuai atau belum bisa jadi mengalami beberapa kendala yang membuat nasabah kecewa.”²⁶

Berdasarkan wawancara diatas di simpulkan bahwa pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera akan melakukan survey ke lapangan untuk mengetahui performa pada setiap produk pembiayaan lalu membandingkan dengan target yang telah disusun. Semua hal ini dilakukan untuk mengetahui apabila terjadi penyimpangan atau perbedaan. Sebab kualitas produk perlu di perhatikan dalam meningkatkan jumlah nasabah. pernyataan lain dari Bapak Agus selaku *Account Officer* sebagai berikut :

“Berdasarkan hasil dilapangan produk pembiayaan yang kami tawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya. sehingga nasabah merasa puas dengan produk-

²⁶Miftahudin, *Wawancara*, 5 januari 2023

produk pembiayaan yang kami tawarkan dan juga mampu bersaing dengan produk-produk lainnya.”²⁷

Pernyataan lain dari Ibu Serly selaku Petugas Lapangan Mikro sebagai berikut :

“Iya produk pembiayaan kami di terima baik oleh para nasabah. sehingga performa dari produk pembiayaan kami berkerja dengan baik dan tidak mengecewakan nasabah.”²⁸

3) Melakukan tindakan jika terdapat penyimpangan/perbedaan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Edwin Setyono sebagai berikut :

“Apabila terjadi penyimpangan atau perbedaan dengan target maka kami akan melakukan perbaikan. Salah satunya dengan cara melakukan tindakan korektif yaitu menghilangkan faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian atau situasi yang tidak diinginkan. Seperti pembiayaan yang bermasalah maka kami akan melakukan analisis kelanyakan usaha atau kemampuan bayar nasabah untuk menghindari adanya pembiayaan yang macet”.²⁹

Selanjutnya pernyataan dari Bapak Agus selaku *Account Officer* sebagai berikut :

²⁷Agus, Wawancara, 5 Januari 2023

²⁸Serly, Wawancara, 6 Januari 2023

²⁹Edwin, Wawancara, 5 Januari 2023

“Sebisa mungkin ketika adanya penyimpangan atau perbedaan dengan cepat kami bisa mempebaikinya agar tidak berkelanjutan yang mengakibatkan penurunan kualitas produk yang ada di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.”³⁰

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa apabila terjadi penyimpangan atau perbedaan pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera akan melakukan tindakan perbaikan salah satunya tindakan korektif yang menghilangkan faktor-faktor penyebab terjadinya penyimpangan supaya produk tidak mengalami kecacatan yang merugikan bagi perusahaan maupun nasabah.

c. Perbaikan Kualitas

Perbaikan kualitas adalah suatu proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan.

1) Mengidentifikasi proyek perbaikan

Pada tahap ini perusahaan akan melakukan analisis untuk menentukan pendalaman lebih lanjut tentang ide atau tindakan yang akan dilakukan pada tahap ini perlu mempelajari gagasan yang di tolak dan diterima, menghilangkan gagasan yang tidak konsisten atau yang tidak relevan dengan pasar. Sebagaimana

³⁰Erlin, Wawancara, 6 januari 2023

wawancara yang dilakukan oleh Ibu Rina selaku *Customer Service* sebagai berikut :

“ Sebelum melakukan perbaikan kami akan terlebih dahulu mengidentifikasi proyek perbaikan untuk masalah-masalah yang terjadi, mana yang relevan dengan kondisi di pasar sehingga proyek perbaikan dapat berjalan dengan lancar.³¹

Pernyataan lain dari Cendikia selaku *Customer Service* sebagai berikut :

“Kami akan menganalisis ide atau gagasan yang telah dibuat dan memilih manakah yang sesuai dengan kondisi yang terjadi.³²

Pernyataan lain dari Bapak Miftah selaku *Account Officer* sebagai berikut :

“Identifikasi proyek perbaikan sangatlah penting untuk mengetahui apakah proyek perbaikan dapat dilanjutkan atau tidak dan mampu untuk menangani permasalahan yang terjadi”.³³

Berdasarkan wawancara diatas identifikasi proyek perbaikan sangatlah penting bagi penanganan masalah yang terjadi. Memilih mana yang tepat dengan kondisi pasar. PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera tentu menginginkan proses yang efisien

³¹Rina, Wawancara, 6 Januari 2023

³²Cendikia, Wawancara, 6 Januari 2023

³³Miftahudin, Wawancara, 5 Januari 2023

dan tetap menjaga kualitas produk serta target perusahaan. Karena semua itu dapat berdampak pada produktivitas perusahaan.

2) Membangun Infrastruktur yang memadai

PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga menyediakan fasilitas serta pelayanan yang baik untuk menunjang proses perbaikan agar berjalan dengan lancar melalui karyawan yang cepat dan tanggap. Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rina selaku Customer Service sebagai berikut :

“Selain gedung dan ruangan yang nyaman kami juga menyediakan pelayanan di setiap pasar terdapat satu petugas lapangan mikro yang bertugas untuk melayani nasabah dan mempromosikan produk-produk pembiayaan. Hal ini kami lakukan supaya apabila terjadi masalah yang tidak terduga dengan kinerja produk maupun keluhan nasabah cepat tersampaikan dan kami akan segera melakukan perbaikan. Serta mempermudah nasabah dalam menyampaikan masalah mereka yang tidak perlu datang ke kantor karena sudah ada petugas lapangan mikro.”³⁴

Pernyataan lain dari Cedikia selaku Customer Service BPRS Mitra Mentari Sejahtera sebagai berikut :

“Karena mayoritas nasabah pedagang pasar dan mereka tidak memiliki banyak waktu untuk pergi ke kantor, maka. Pihak

³⁴Rina, Wawancara, 6 Januari 2023

BPRS Mitra Mentari Sejahtera menyediakan fasilitas pelayanan berupa Petuga Lapangan Mikro. Mereka yang akan terjun ke lapangan dan membantu nasabah dalam melakukan transaksi syariah.”³⁵

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk membangun infrastruktur yang memadai pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera menyediakan gedung dan ruangan yang nyaman selain itu menyediakan pelayanan petugas lapangan mikro yang bertugas melayani segala kebutuhan nasabah maupun menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah di lapangan. Meskipun ada beberapa fasilitas yang belum terpenuhi seperti mesin ATM.

3) Cara penanggulangan masalah

Dalam mengatasi resiko yang terjadi pada produk pembiayaan yang mengalami masalah tentunya setiap bank syariah mempunyai strategi-strategi untuk mengantisipasi terjadinya produk pembiayaan yang bermasalah atau produk pembiayaan yang kurang diminati nasabah. Seperti pembiayaan yang macet yang disebabkan oleh penurunan pendapatan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Rina Selaku *Customer Service* sebagai berikut :

³⁵Cendikia, Wawancara, 6 Januari 2023

“Seperti masalah pembiayaan yang macet yang diakibatkan nasabah terlambat atau tidak membayar angsuran pihak kami akan mendatangi nasabah langsung menganalisis penyebab terjadinya pembiayaan yang bermasalah setelah itu kami akan melakukan beberapa upaya untuk menangani permasalahan tersebut.”³⁶

Pernyataan ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Cendekia selaku *Account Officer* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sebagai berikut :

“Kepada nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah maka kami akan melakukan restrukturisasi pembiayaan, yaitu penjadwalan kembali, persyaratan kembali, penataan kembali. Seperti nasabah yang mengalami penurunan pendapatan yang mengakibatkan keterlambatan membayar angsuran bisa di jadwalkan kembali sehingga proses pembiayaan masih bisa dilanjutkan. Untuk produk pembiayaan yang kurang diminati nasabah kami akan melakukan promosi dan meningkatkan kinerja produk agar bisa memenuhi kebutuhan nasabah dan mampu bersaing dengan produk lainnya.”³⁷

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menangani masalah yang terjadi PT BPRS Mitra Mentari

³⁶Rina, Wawancara, 6 januari 2023

³⁷Cendekia, Wawancara, 6 januari 2023

Sejahtera Ponorogo memiliki strategi tersendiri untuk menanggulangi masalah seperti produk pembiayaan yang macet maka akan dilakukan restrukturisasi pembiayaan dan untuk produk yang kurang diminati kami akan melakukan promosi serta meningkatkan kinerja produk maupun mengembangkan karakteristiknya. Berdasarkan pernyataan Ibu Rina sebagai berikut :

“Tentunya dengan langkah yang sudah kami tetapkan dan kami analisis pihak kami BPRS Mitra Mentari Sejahtera dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dan memperbaikinya menjadi lebih baik lagi. Seperti melakukan promosi lewat media sosial maupun langsung terjun ke lapangan untuk mengenalkan produk-produk pembiayaan sehingga produk tersebut dapat dikenal di masyarakat”.³⁸

Pernyataan lain dari Cendekia sebagai berikut :

“Iya karena setiap keputusan atau langkah yang kami ambil untuk menghadapi masalah yang terjadi tentu sudah kami analisis dan kami pertimbangkan sesuai dengan permasalahan yang ada sehingga permasalahan tersebut bisa kami atasi dengan baik.”³⁹

³⁸Rina, Wawancara, 6 Januari 2023

³⁹Cendekia, Wawancara, 6 Januari 2023

2. Dampak Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah.

Dampak manajemen kualitas produk pembiayaan bagi perbankan syariah salah satunya adalah meningkatkan kepuasan nasabah. Ketika manajemen kualitas tidak diterapkan dengan baik maka akan timbul masalah seperti kalah dari kompetitor lain, tidak ada target dan perencanaan dan kehilangan nasabah karena standar tidak memenuhi. Peningkatan kualitas sistem manajemen yang unggul dan efektif dalam sebuah perusahaan dapat meningkatkan daya saing usaha dan juga dapat memperluas kerjasama mitra bisnis dengan pihak lainnya. Seperti pernyataan Ibu Rina selaku *Cutomer Service* sebagai berikut :

“Pelaksanaan manajemen kualitas terutama pada produk pembiayaan yang ada di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo kami lakukan untuk meningkatkan kualitas produk mulai dari perencanaan kualitas sampai dengan perbaikan kualitas. Manajemen kualitas produk ini sangat penting bagi perusahaan maupun nasabah, kami dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Meningkatkan jumlah nasabah dan bersaing dengan perusahaan lainnya.”⁴⁰

Pernyataan lain dari Edwin selaku Account Officer BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sebagai berikut :

⁴⁰Rina, Wawancara, 6 Januari 2023

“Dengan adanya manajemen kualitas ini kami dapat mewujudkan beberapa kebutuhan nasabah serta dapat menangani berbagai masalah yang terjadi dan memiliki dampak yang positif bagi perusahaan.”⁴¹

Pernyataan lain dari Siti Ma’rifatu selaku nasabah pembiayaan mikro express BPRS Mitra mentari Sejahtera Ponorogo sebagai berikut :

“Saya menggunakan salah satu produk pembiayaan yaitu pembiayaan mikro express yang ditawarkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dengan adanya produk tersebut saya bisa mengembangkan usaha yang saya jalani. Persyaratan yang ditawarkan tidak terlalu sulit dan sesuai dengan apa yang saya butuhkan. Selain itu kami tidak perlu pergi ke kantor BPRS Mitra Mentari Sejahtera cukup menyerahkan dokumen kepada petugas lapangan mikro”⁴²

Pernyataan lain dari Ibu Wasiati selaku nasabah pembiayaan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sebagai berikut :

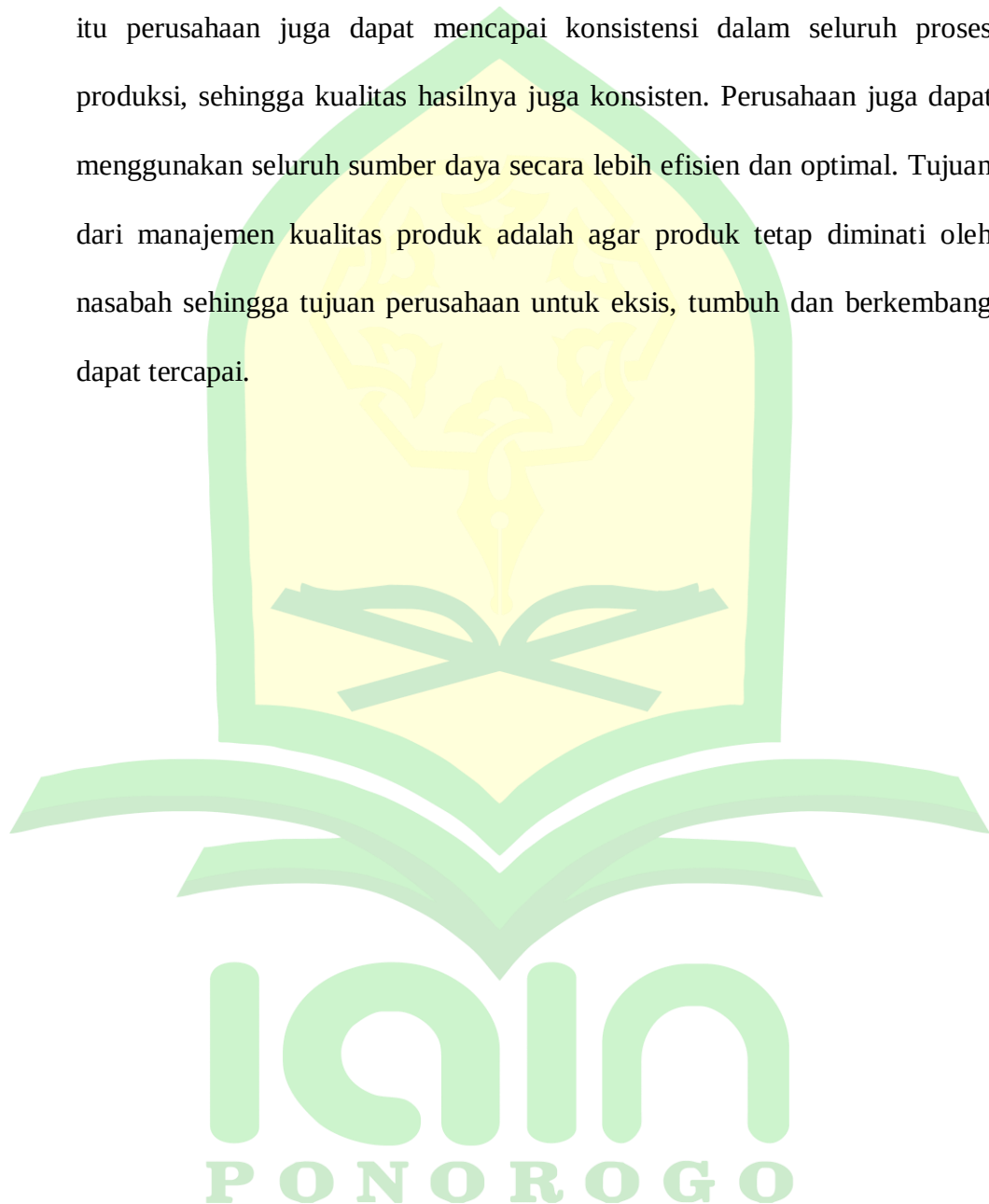
“Ketika saya mengalami penurunan pendapatan karena dampak pandemi tahun lalu. Pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera menawarkan kepada saya produk pembiayaan yang cocok untuk membantu kelancaran usaha. Persyaratannya juga mudah dan mekanisme pembiayaan juga di jelaskan secara rinci oleh PLM. Sehingga usaha saya dapat berjalan lancar kembali”⁴³.

⁴¹Edwin, Wawancara, 5 Januari 2023

⁴²Siti ma’rifatu, Wawancara, 6 Januari 2023

⁴³Wasiati, Wawancara, 6 Januari 2023

Pelaksanaan manajemen kualitas terutama pada produk pembiayaan dapat meningkatkan kualitas produk. produk dikatakan berkualitas apabila produk dapat memenuhi kebutuhan dan melebihi harapan nasabah. Selain itu perusahaan juga dapat mencapai konsistensi dalam seluruh proses produksi, sehingga kualitas hasilnya juga konsisten. Perusahaan juga dapat menggunakan seluruh sumber daya secara lebih efisien dan optimal. Tujuan dari manajemen kualitas produk adalah agar produk tetap diminati oleh nasabah sehingga tujuan perusahaan untuk eksis, tumbuh dan berkembang dapat tercapai.



BAB IV

ANALISISPELAKSANAAN MANAJEMEN KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN NASABAH PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA

A. Pelaksanaan Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah pada BPRS mitra mentari sejahtera

Berdasarkan paparan data yang diperoleh peneliti maka mendapatkan kesimpulan bahwa pelaksanaan manajemen di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo meliputi perencanaan kualitas, pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas.

1. Pada tahap pertama, perencanaan kualitas merupakan suatu proses yang mengidentifikasi pelanggan dan proses yang akan menyampaikan produk dan jasa dengan karakteristik yang tepat. pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo ada tiga proses yang dilakukan yaitu : pertama, memenuhi kebutuhan pelanggan pada proses ini pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera menyediakan produk-produk pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti biaya modal usaha, biaya pendidikan dan lainnya. Seperti yang dikemukakan oleh M.Syafi'I Antonio bahwa pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank yaitu pemberian fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan

defisit unit. Dan semua produk-produk pembiayaan yang ada diawasi oleh DPS agar sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah dan menghindari riba. Selain itu Pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga menyediakan formulir keluhan untuk diisi nasabah mengenai produk pembiayaan yang mereka gunakan.

Kedua, menentukan segmen produk pihak BPRS Mitra Mentari dalam menentukan segmen pasar melakukan tiga tahapan pertama tahap analisis dengan mengenali terlebih dahulu siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah dan sebagainya, tahap kedua analisis kelompok dan terakhir tahap pembentukan setelah dilakukan tahap-tahap tersebut Maka terbentuklah beberapa kelompok pasar berdasarkan usahanya dan penghasilannya. Dengan adanya penentuan segmen produk Ketiga, mengembangkan karakteristik produk sesuai dengan permintaan pelanggan. Semua produk dari BPRS Mitra Mentari Sejahtera memiliki karakteristik yang sama dengan pembiayaan lainnya akan tetapi pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera melakukan pengembangan terhadap karakteristik produk pembiayaan. Hal ini dilakukan agar sesuai dengan kebutuhan nasabah dan menarik minat nasabah terhadap produk pembiayaan tersebut.

2. Pada tahap kedua, pengendalian kualitas merupakan suatu proses dimana produk benar-benar diperiksa dan dievaluasi, dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan pelanggan. pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo melakukan 3 proses yaitu :

pertama, mengevaluasi performa produk pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera akan mengevaluasi performa dari produk yang telah dikeluarkan hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah produk-produk pembiayaan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen dan sesuai dengan prinsip syariah.

Kedua, membandingkan performa aktual dengan target pihak BPRS juga akan melakukan perbandingan antara performa aktual dengan target supaya produk-produk pembiayaan sesuai dengan karakteristiknya dengan melakukan identifikasi atau survey ke lapangan selain itu juga dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan dari setiap produk. Dan ketiga, melakukan tindakan jika terdapat penyimpangan. Jika terdapat penyimpangan atau masalah terhadap produk pembiayaan seperti pembiayaan bermasalah. Pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera akan melakukan tindakan korektif yaitu menghilangkan faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian atau situasi yang tidak diinginkan. Hal ini dilakukan untuk menghindari produk dari kecacatan yang dapat merugikan perusahaan maupun nasabah.

3. Pada tahap ketiga, perbaikan kualitas merupakan suatu proses dimana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai berkelanjutan. Pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo melakukan tiga proses yaitu : pertama, mengidentifikasi proyek pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera akan melakukan identifikasi proyek

yang telah direncanakan guna untuk mengetahui apakah proyek tersebut sesuai dengan masalah yang terjadi dan juga menentukan apakah proyek perbaikan tersebut dapat dilanjutkan atau tidak untuk menangani masalah yang terjadi.

Kedua, membangun infrastuktur yang memadai selain meningkatkan kualitas produk pembiayaan pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera juga menyediakan beberapa fasilitas seperti gedung atau ruang yang nyaman maupun pelayanan. Seperti yang diungkapkan Lupiyoadi bahwa konsumen akan puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai harapan. Oleh sebab itu pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera memiliki Petugas Lapangan Mikro yang membantu nasabah langsung untuk melakukan transaksi sehingga tidak perlu datang ke kantor. Dan yang terakhir cara penanggulangan masalah untuk setiap masalah yang terjadi BPRS Mitra Mentari Sejahtera memiliki beberapa cara untuk mengatasinya seperti pembiayaan bermasalah maka akan dilakukan restrukturisasi pembiayaan agar pembiayaan bisa dilanjutkan kembali dan untuk pembiayaan yang kurang diminati pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera akan melakukan promosi secara langsung maupun melalui media sosial.

Berdasarkan paparan data dan teori manajemen kualitas, menurut analisis peneliti berdasarkan data yang ada pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah menerapkan manajemen kualitas

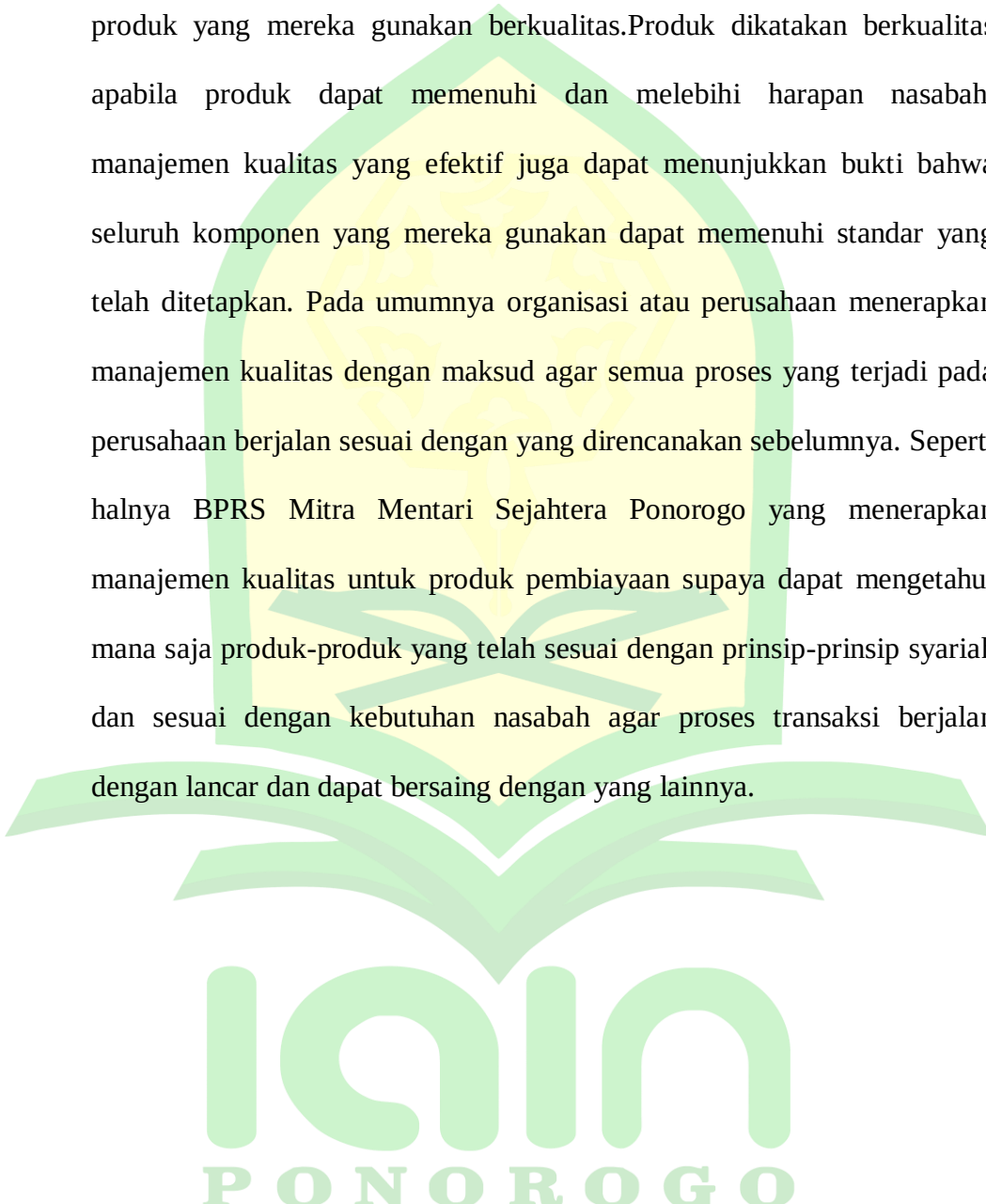
yang baik mulai dari pertama, perencanaan kualitas yang meliputi memenuhi kebutuhan pelanggan, menentukan segmen produk dan mengembangkan karakteristik produk sesuai dengan permintaan konsmen, kedua, pengendalian kualitas meliputi mengevaluasi performa produk, membandingkan performa actual dengan target dan melakukan tindakan apabila terjadi penyimpangan/perbedaan, dan ketiga, pengawasan kualitas meliputi mengidentifikasi proyek perbaikan, membangun infrastruktur yang memadai dan cara penanggulangan masalah. Namun dalam penerapannya di lapangan beberapa Petugas Lapangan Mikro tidak melakukan tugasnya dengan baik kurangnya pengawasan terhadap transaksi pembiayaan. Petugas Lapangan Mikro menyerahkan pembelian barang kepada nasabah. Hal ini tidak sesuai dengan alur pembiayaan yang telah ditetapkan sehingga mempengaruhi kualitas produk pembiayaan yang berdampak pada kepuasan nasabah.

B. Dampak Manajemen Kualitas Produk Pembiayaan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan paparan data yang telah dilakukan maka peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa dampak pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan selain meningkatkan kualitas produk juga meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut M. Nur Rianto Kepuasan nasabah bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan

nilai terhadap harapan pembeli. Sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah kepada perusahaan.

Konsumen akan merasa puas apabila hasil menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas apabila produk dapat memenuhi dan melebihi harapan nasabah. manajemen kualitas yang efektif juga dapat menunjukkan bukti bahwa seluruh komponen yang mereka gunakan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pada umumnya organisasi atau perusahaan menerapkan manajemen kualitas dengan maksud agar semua proses yang terjadi pada perusahaan berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Seperti halnya BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang menerapkan manajemen kualitas untuk produk pembiayaan supaya dapat mengetahui mana saja produk-produk yang telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan sesuai dengan kebutuhan nasabah agar proses transaksi berjalan dengan lancar dan dapat bersaing dengan yang lainnya.



Iain
P O N O R O G O

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan untuk mewujudkan kepuasan nasabah pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo melalui tiga proses : perencanaan kualitas, pengendalian kualitas dan perbaikan pengawasan. Pada tahap perencanaan kualitas, BPRS Mitra Mentari Sejahtera melakukan 3 tahapan yaitu memenuhi kebutuhan pelanggan, menentukan segmen produk, mengembangkan karakteristik produk sesuai dengan permintaan konsumen, . Pada tahap pengendalian kualitas juga BPRS Mitra Mentari Sejahtera melakukan 3 tahapan yaitu mengevaluasi performa produk, membandingkan antara performa aktual dengan target dan melakukan tindakan jika terdapat perbedaan atau penyimpangan. Pada tahapan terakhir yaitu perbaikan kualitas juga terdapat 3 tahapan : mengidentifikasi proyek perbaikan, cara penanggulangan masalah dan cara mencapai target masalah.

Dampak manajemen kualitas produk pembiayaan bagi BPRS Mitra Mentari Sejahtera selain meningkatkan kualitas produk pembiayaan juga meningkatkan kepuasan nasabah. Pelaksanaan manajemen kualitas ini sangat penting bagi BPRS Mitra Mentari

Sejahtera Ponorogo selain dapat mengetahui kebutuhan nasabah juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Konsumen akan merasa puas apabila hasil menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Manajemen kualitas yang efektif juga dapat menunjukkan bukti bahwa seluruh komponen yang mereka gunakan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan.

B. Saran

1. Bagi akademisi peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penelitian ini. Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya untuk dapat mengkaji dan mempelajari mengenai manajemen kualitas produk pembiayaan.
2. Bagi perusahaan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo diharapkan mengembangkan sistem pelaksanaan manajemen kualitas produk pembiayaan supaya nasabah merasa puas dengan produk-produk pembiayaan dan juga meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan dorongan untuk terus mengkaji dan menelaah mengenai manajemen kualitas produk pembiayaan serta penelitian ini bisa lebih dikembangkan lagi dengan lebih mendalam dengan objek dan sudut pandang yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad, ayus & Abdul Aziz. *Manajemen Operasional Bank Syariah*. Cirebon: STAIN Press, 2009.

Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

Ariani, Wahyu. *Manajemen Kualitas*. Tangerang: Pratasejati Mandiri, 2002.

Arif, M.Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Indeks, 2010.

Handoko. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI, 2002.

Ilham, Sholihin. Ahmad. *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka, 2010.

Kasmir. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Press, 2017.

———. *Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Kencana, 2004.

Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKNPN, 2005.

Rambat, Lupiyoadi. *Pengantar Bisnis Modern*. 3rd ed. Yogyakarta: Liberty, 2001.

Simamora, Henri. *Manajemen Pemasaran Internasional*. 1st ed. Jakarta: Salemba Empat, 2000.

Solihin, Ismail. *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Press, 2014.

———. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Tripjono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.

Yudiana, fetria eka. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2014.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Skripsi :

Aini fitriyah, Churratun “Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Dalam Menghadapi Persaingan Global.” *Skripsi*, Iain Madura, 2020.

Anjelina, Wiwik,” Upaya Bank Syariah Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan (Studi Pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bengkulu”. *Skripsi*, IAIN Bengkulu, 2018.

Fitriani, Ida, “ Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro”. *Skripsi*, IAIN Metro, 2018.

Mukhlisin, Ahmad, “ Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Di Indonesia”, *Skripsi*, IAI Ma’arif Nu Metro lampung, 2018.

Ulpah, Maria, “ Konsep Pembiayaan dalam Perbankan Syariah”. *Skripsi*, Sekolah

Tinggi Agama Islam Binamadani, 2020.

Safrizal, Andri, “Strategi Pengembangan Kualitas Produk Bank BRI Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Dunia Perbankan,” *Skripsi*, UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN, 2019.

Sari, Yulita, “ Strategi Pengembangan Produk Pada Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pembiayaan Murabahah”. *Skripsi*, IAIN Raden Intan Lampung, 2018.

Jurnal :

Aziz, Mansur & Layin Macfiana Azizah. “ Peran Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Mojokerto” *Wadiah : Jurnal perbankan Syariah*, Vol. 6, No.1 (2022), 2

Fatimatuzzahro, Anik, “ Strategi Inovasi Produk Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil”. *Jurnal Mu'allim* 2.1.(2020): 81-93.

Hasanah, Uswatun” Upaya Optimalisasi Produk Pembiayaan Bank Sumut Syariah Kcp karya pada UMKM di Kota Medan”. *Jurnal Umsu*, Vol.2. N0.1, (2021)

Mansuri. “ Analisis Keunggulan Produk Pembiayaan Perbankan Syariah”. *ISTIQHODUNA, Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, (2018) 112-122..

Melis. “Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri.” *Jurnal Islamic Banking*. No.2 (2016).

Rizal, F., & Humaidi, M. (2021). Analisis Tingkat Kesehatan Bank Syariah di Indonesia 2015-2020. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 12-22.

Wahyu Irawan, Agus, "Analisis Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah." *JurnalTasyri*, Vol. 27, No. 2 (2020).

Web :

PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, dalam www.bprsmitramentari-sejahtera.com, Diakses pada tanggal 2 Februari 2023. Jam 09: 45.

Wawancara :

Agus. Wawancara, 5 Januari 2023

Cendikia. Wawancara, 6 Januari 2023

Edwin. Wawancara, 5 Januari 2023

Erlin. Wawancara, 6 Januari 2023

Miftahuddin. Wawancara, 5 Januari 2023

Rina. Wawancara, 6 Januari 2023

Rudi. Wawancara, 13 September 2021

Serly, Wawancara. 5 Januari 2023

Siti Ma'rifatu. Wawancara. 6 Januari 2023

Sri Kumala. Wawancara 15 September 2022.

Wasiati.Wawancara. 6 Januari 2023



