

---

---

## ANALISIS INOVASI PENGEMBANGAN LAYANAN PT. BPRS AL-WASHLIYAH DALAM MEMPERTAHANKAN, MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH

**Riki Andriansyah Putra**

**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Email : [rikiputra26@gmail.com](mailto:rikiputra26@gmail.com)

### ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan satu evaluasi, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Peran BPRS sebagai Lembaga keuangan yang paling dekat dengan masyarakat dan mudah diakses diperlukan untuk memicu perkembangan dunia keuangan dan industri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya mempertahankan prestasi terbaik BPRS agar meningkatkan produktivitas kerja dengan memberi pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah agar nasabah semakin mempercayai pelayanan BPRS. Metode penelitian penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan PT. BPRS Al Washliyah Jl. Gunung Krakatau dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan memiliki standar dalam melayani sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Layanan yang ada di PT. BPRS Al Washliyah berupa simpan pinjam seperti bank memiliki layanan intermediasi dana, menyimpan dananya, untuk menyalurkan dananya bagi yang membutuhkan dana, selain itu ada pembiayaan dan penempatan dana prinsip syariah. Kendala yang dihadapi PT. BPRS Al Washliyah Jl. Gunung Krakatau meningkatkan kepuasan nasabah yaitu maraknya bank syariah atau Lembaga keuangan syariah di Indonesia tidak diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang memadai. Kemudian belum sepenuhnya peraturan pemerintah dibidang perbankan syariah dan kurangnya akademisi perbankan syariah.

**Kata Kunci: Analisis, Inovasi, Pengembangan Layanan, Kepuasan Nasabah.**

### ABSTRACT

*Customer satisfaction is an evaluation, If customer satisfaction is achieved then customer loyalty will arise. Therefore, customer satisfaction is important for the company. The role of BPRS as a financial institution that is closest to the community and easily accessible is needed to trigger developments in the world of finance and industry. This study aims to analyze BPRS service development innovations in maintaining and increasing customer satisfaction. This research is motivated by the importance of maintaining the best performance of the BPRS in order to increase work productivity by providing satisfactory service for customers so that customers trust BPRS services more. The research method of this research is a qualitative research method. The data sources used in this research are primary data and secondary data. Data collection techniques used are conducting interviews and documentation. The results of this study can be concluded that in the services performed by PT. BPRS Al Washliyah Jl. Gunung Krakatau in increasing customer satisfaction by having standards in serving according to the needs of its customers. The services available at PT. BPRS Al Washliyah is in the form of savings and loans such as the bank has a fund intermediation service, keeps the funds, to channel the funds to those who need funds, besides that there is financing and placement of funds in sharia principles. Obstacles faced by PT. BPRS Al Washliyah Jl. Mount Krakatau increases customer satisfaction, the rise of Islamic banks or Islamic financial institutions in Indonesia is not matched by adequate human resources. Then the government regulations in the field of Islamic banking have not been fully adequate and the lack of Islamic banking academics.*

**Keywords: Analysis, Innovation, Service Development, Customer Satisfaction.**

## PENDAHULUAN

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena regulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposito.

Perbankan merupakan elemen penting dalam pembangunan suatu negara. Fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) tersebut sangat menentukan bagi sukses tidaknya pembangunan ekonomi masyarakat. Keberadaan bank dalam hal ini sangat tergantung oleh adanya kepercayaan masyarakat. Keberadaan bank dalam hal ini sangat tergantung oleh adanya kepercayaan masyarakat. Prinsip kepercayaan menjadi ruh dari kegiatan perbankan.

Kebijakan perbankan di Indonesia sejak tahun 1992 berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang kemudian diperkuat dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan menganut sistem perbankan ganda (*dual banking system*). *Dual banking system* maksudnya adalah terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan syariah secara berdampingan) yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Lestari, 2020)

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS adalah perseroan terbatas. BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI dan/atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

Salah satu cara yang dilakukan masyarakat untuk meningkatkan ekonominya yaitu dengan cara mencari pinjaman modal untuk berwirausaha (berniaga). Peran lembaga keuangan sangat dibutuhkan dalam hal ini. Pinjaman modal bisa diperoleh masyarakat melalui lembaga-lembaga keuangan mikro yang sekarang sudah berkembang pesat dimasyarakat, sehingga masyarakat bisa dengan mudah memperoleh modal dari pinjaman lembaga keuangan mikro maupun lembaga keuangan mikro syariah. (Chandra, 2020)

Kepuasan pelanggan merupakan satu evaluasi, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan suatu produk dari suatu merek, maka umumnya terjadi pelanggan akan terus menerus membeli dan menggunakannya. Hal ini juga tidak menutup kemungkinan pelanggan akan memberitahukan orang lain mengenai pengalamannya terhadap kualitas produk yang telah digunakan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggung jawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan. (Khairunnisa & Jannah, 2022).

Peran Bank Pembiayaan Rakyat sebagai lembaga keuangan yang paling dekat dengan masyarakat dan mudah diakses mutlak diperlukan untuk memicu perkembangan dunia keuangan dan industri. Sebagai perusahaan jasa keuangan skala mikro, eksistensi Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) bergantung pada produk (*product*) dan pelayanan (*service*) yang mampu diberikan kepada nasabahnya. Sebab tidak dipungkiri, nasabah mempunyai posisi penting dalam menentukan hidup matinya perusahaan, termasuk BPR. Kompetisi yang semakin ketat dalam industri keuangan skala mikro akan memaksa BPR untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah.

Sampai dengan berbagai jenis lembaga keuangan baik yang berlabel syariah maupun konvensional, begitupun dengan Bank Pembiayaan Rakyat. Bahkan beberapa BPR mengkonversi lembaganya menjadi unit syariah. Pendirian BPR juga dimaksudkan untuk turut serta dalam pelayanan lembaga keuangan bagi masyarakat ekonomi menengah kebawah dengan corak khusus yaitu pelayanan perbankan bernafas keislaman.

Kondisi pasar yang berorientasi kepada *buyer's market* menuntut industri perbankan senantiasa melakukan berbagai perbaikan didalam menghadapi ketatnya persaingan. Profesionalisme adalah merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan sistem pelayanan bank dalam rangka memupuk kepercayaan nasabah. Hal lain yang terpenting bagi bank sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan adalah penerapan strategi pemasaran yang efektif untuk menjual produknya.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah memiliki karyawan profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia ragam produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal sampai hingga selesai, mampu melayani secara cepat, tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan. (Muchlisoh, 2011)

Dengan demikian untuk mempertahankan prestasi terbaik PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah akan meningkatkan produktivitas kerja dengan memberi pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah agar nasabah semakin mempercayai pelayanan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak didasarkan pada kualifikasi tertentu atau teknik statistik, dan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif ini karena penelitian ini merupakan penelitian yang menghasilkan wawasan.

Penelitian kualitatif menggunakan pengumpulan data, analisis, dan interpretasi data. Hal ini biasanya dikaitkan dengan masalah-masalah sosial dan manusia yang interpretatif. Biasanya berkaitan dengan masalah sosial dan manusia interdisipliner dengan penekanan dengan beberapa metode, naturalisme, dan interpretasi (paradigma dan interpretasi pengumpulan data). Kajian kualitatif ini berfokus pada pemahaman masalah kehidupan sosial berdasarkan kondisi kehidupannya dan lingkungan yang holistik, kompleks dan detail. Studi yang menggunakan pendekatan induktif yang bertujuan untuk membangun teori dan hipotesis melalui pengungkapan faktual adalah studi yang menggunakan paradigma kualitatif. (Harahap, 2021).

Lokasi Penelitian adalah PT.BPRS Al Washliyah Jl. Gunung Krakatau, Glugur Darat. Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan juli sampai september. Sumber data adalah subjek darimana data tersebut dapat diperoleh. Beberapa jenis sumber data dapat berupa objek, perilaku manusia, tempat dan lain sebagainya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif yaitu uji kredibilitas, transferabilitas, uji dependabilitas, dan konfirmabilitas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A) Hasil**

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti pada bulan agustus 2022. Dimana peneliti melakukan wawancara langsung dengan narasumber yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE,M.EI sebagai Direktur Operasional di PT. BPRS Al-Washliyah Medan. Wawancara ini dilakukan di PT.BPRS Al-Washliyah Jl. Gunung Krakatau No.28 Glugur Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20238, Indonesia. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara secara lisan yang direkam melalui rekaman suara atau dokumentasi. Adapun hasil wawancara yang dilakukan kepada informan yaitu sebagai berikut:

#### **1. Layanan apa saja yang ada di BPRS Al-Washliyah?**

##### **Jawaban:**

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT.BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa layanan yang ada di BPRS Al-Washliyah berupa simpan pinjam seperti bank memiliki layanan intermediasi dana, menyimpan dana nya, untuk menyalurkan dana nya bagi yang membutuhkan dana, selain itu

ada pembiayaan dan penempatan dana prinsip syariah.

**2. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPRS Al-Washliyah dalam meningkatkan kepuasan nasabah?**

**Jawaban:**

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT.BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa PT. BPRS Al-Washliyah memiliki standar dalam melayani sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Tapi jika kebutuhan nasabah seperti ingin membuka tabungan yang ada ATM nya, tidak dapat dilakukan karena di BPRS sudah ada ketentuannya dalam peraturan Undang-undang nya bahwa melayani secara cash dan tidak bisa mengeluarkan giro atau cek.

**3. Kendala apa yang dialami PT. BPRS Al Washliyah dalam melakukan inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah?**

**Jawaban:**

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT.BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa dalam perkembangannya BPRS Al-Washliyah menghadapi berbagai kendala, kendala tersebut diantaranya: pertama, sumber daya manusia, maraknya bank syariah di Indonesia tidak diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang memadai. Terutama sumber daya manusia yang memiliki latar belakang disiplin ilmu keilmuan bidang perbankan syariah. Sebagian besar sumber daya manusia di perbankan syariah terutama bank konvensional yang membuka Islamic Windows berlatar belakang disiplin ilmu ekonomi konvensional.

Keadaan ini mengakibatkan akselerasi hukum Islam dalam praktik perbankan kurang cepat dapat diakomodasikan dalam sistem perbankan, sehingga kemampuan pengembangan bank syariah menjadi lambat. Kedua, belum sepenuhnya peraturan pemerintah di bidang perbankan syariah yang memadai. Walaupun pasca krisis berlangsung pembahasan Undang-undang (UU) bank dan lembaga keuangan ternyata meningkat dari BI dan pemerintah. Namun upaya untuk merealisasi undang-undang yang lebih komprehensif belum begitu memadai. Maka setidaknya undang-undang mampu menginterpretasikan perkembangan bank syariah di masa depan di mana perkembangan bank syariah membutuhkan proses perbankan secara bertahap.

Ketiga, kurangnya akademis perbankan syariah. Hal ini mengakibatkan lingkungan akademis lebih memperkenalkan kajian-kajian perbankan yang berbasis pada instrument konvensional. Kondisi ini lebih disebabkan lingkungan pendidikan kita lebih familiar dengan literatur-literatur ekonomi konvensional dibanding literatur ekonomi syariah. Sehingga kajian-kajian ilmiah mengenai keberadaan bank syariah dan instrumen-instrumen keuangan syariah kurang mendapat perhatian. Hal ini mengakibatkan keberadaan bank syariah kurang mendapat legitimasi secara ilmiah di masyarakat.

**4. Apa yang menjadi tantangan bagi BPRS Al-Washliyah dalam mempertahankan, meningkatkan pelayanan nasabah?**

**Jawaban:**

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT.BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa tantangan yang dihadapi oleh BPRS adalah keterbatasan IT (*Information and technology*). Karena zaman sekarang ini lebih menggunakan sistem digitalisasi. Kemampuan BPRS saat ini belum bisa untuk menandingi bank umum khususnya, karena segala sesuatunya itu menggunakan sistem digitalisasi. Untuk bisa mengimbangi bank-bank umum lainnya, BPRS membutuhkan dana yang cukup besar. Sedangkan modal di BPRS saat ini masih terbatas.

**5. Adakah permasalahan yang dihadapi BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan pelayanan nasabah?**

**Jawaban:**

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT.BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa adanya permasalahan yang dihadapi BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan pelayanan nasabah mulai dari internal dan eksternal. Dari permasalahan internal yaitu adanya campur tangan pemegang

saham, lebih mengutamakan nasabah yang memiliki hubungan dekat dengan pemegang saham meskipun nasabah tersebut tidak memenuhi persyaratan untuk meminjam di BPRS. Dari permasalahan eksternal yaitu persaingan yang semakin meningkat, saat ini segmen mikro yang selama ini merupakan target pasar BPRS juga dilayani jasa lembaga keuangan lain selain bank, seperti lembaga keuangan mikro (LKM), Koperasi Simpan Pinjam, dan lainnya.

**6. Strategi seperti apa yang dilakukan oleh PT. BPRS Al-Washliyah dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah?**

**Jawaban:**

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT.BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa ada beberapa strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu:

- a. Memberikan nasabah produk berkualitas
- b. Melayani nasabah dengan ramah
- c. Membangun komunikasi yang efektif

**7. Bagaimana cara PT. BPRS Al-Washliyah dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah?**

**Jawaban:**

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Ibu Tri Auri Yanti, SE.MEI selaku Direktur Operasional di PT.BPRS Al-Washliyah yang menjelaskan bahwa:

- a. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan  
Menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu
- b. Dimensi kepuasan pelanggan  
Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti fasilitas layanan dan keramahan staf layanan pelanggan.
- c. Konfirmasi pelanggan  
Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

**B) Pembahasan**

Dari deskripsi diatas, maka peneliti akan membahas inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

**1. Pelayanan yang dilakukan PT. BPRS Al-Washliyah dalam meningkatkan kepuasan nasabah**

Layanan yang ada di BPRS Al-Washliyah berupa simpan pinjam seperti bank memiliki layanan intermediasi dana, menyimpan dananya, untuk menyalurkan dananya bagi yang membutuhkan dana, selain itu ada pembiayaan dan penempatan dana prinsip syariah. Dari hasil penelitian ini, PT. BPRS Al-Washliyah memiliki standar dalam melayani sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Tapi jika kebutuhan nasabah seperti ingin membuka tabungan yang ada ATM nya, tidak dapat dilakukan karena di BPRS sudah ada ketentuannya dalam peraturan Undang-undangnya bahwa melayani secara cash dan tidak bisa mengeluarkan giro atau cek.

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar (*flexibility to meet customer demands and market changes, responded to customer market*).

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.

- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak "pesaingnya". Misalkan fasilitas *mobile banking* dan *internet banking*.

Kepuasan nasabah telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi perbankan. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menjadi umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan strategi dalam peningkatan kepuasan nasabah.

Beberapa metode untuk memantau kepuasan nasabah tersebut adalah:

- a. Sistem Keluhan dan Saran.

Bank harus menyediakan kotak saran di tempat yang mudah di jangkau oleh nasabah. Lebih baik lagi, bagi nasabah yang ingin memberikan saran telah disediakan formulir, sehingga nasabah tinggal mengisi. Beberapa bank yang berwawasan nasabah, menyediakan telpon bebas pulsa yang memudahkan nasabah untuk melakukan kontak dengan bank. Arus informasi seperti ini membuat bank dapat bertindak cepat guna menyelesaikan masalah yang terjadi.

- b. Survei Kepuasan Nasabah.

Tingkat keluhan nasabah belum mencerminkan ukuran kepuasan pelanggan (nasabah). Bank yang responsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survei berkala atau mengirim daftar pertanyaan atau juga, menelpon para nasabah baru untuk mendengar reaksi mereka terhadap kinerja bank dan kinerja pesaing bank. Di sinibank dapat sekaligus menanyakan kemungkinan nasabah melakukan transaksi ulang. Hal ini akan dilakukan nasabah apabila mereka mendapatkan kepuasan yang tinggi.

- c. Pembelanja Hantu (*Ghost Shopper*).

Bank dapat mengirimkan petugas untuk berpura-pura menjadi nasabah bank pesaing dan kemudian membandingkan layanan bank pesaing dengan layanan bank sendiri.

- d. Nasabah yang sudah tidak membeli lagi (*Lost Customer Analysis*)

Apabila bank kehilangan pelanggan maka bank harus berupaya untuk mengetahui mengapa mereka tidak loyal lagi kepada bank. Apakah tarif jasa terlalu mahal, produk kurang dapat diandalkan atau pelayanannya kurang memuaskan. Selain melakukan wawancara, bank perlu pula memantau tingkat kehilangan pelanggan (*Customer Loss Rate*), yang apabila meningkat maka berarti bank gagal dalam memuaskan nasabahnya. (Zuhri & Haryanto, 2016)

## **2. Kendala yang dialami PT. BPRS Al Washliyah dalam melakukan inovasi pengembangan layanan BPRS dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah**

Hasil dari penelitian ini dalam perkembangannya BPRS Al-Washliyah menghadapi berbagai kendala, kendala tersebut diantaranya: pertama, sumber daya manusia, maraknya bank syariah di Indonesia tidak diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang memadai. Terutama sumber daya manusia yang memiliki latar belakang disiplin ilmu keilmuan bidang perbankan syariah. Sebagian besar sumber daya manusia di perbankan syariah terutama bank konvensional yang membuka islamic Windows berlatar belakang disiplin ilmu ekonomi konvensional.

Keadaan ini mengakibatkan akselerasi hukum islam dalam praktik perbankan kurang cepat dapat diakomodasikan dalam sistem perbankan, sehingga kemampuan pengembangan bank syariah menjadi lambat. Kedua, belum sepenuhnya peraturan pemerintah di bidang perbankan syariah yang memadai. Walaupun pasca krisis berlangsung pembahasan Undang-undang (UU) bank dan lembaga keuangan ternyata meningkat dari BI dan pemerintah. Namun upaya untuk merealisasi undang-undang yang lebih komprehensif belum begitu memadai. Maka setidaknya undang-undang mampu menginterpretasikan perkembangan bank syariah di masa depan di mana perkembangan bank syariah membutuhkan proses perbankan secara bertahap.

Ketiga, kurangnya akademis perbankan syariah. Hal ini mengakibatkan lingkungan akademis lebih memperkenalkan kajian-kajian perbankan yang berbasis pada instrument konvensional. Kondisi ini lebih disebabkan lingkungan pendidikan kita lebih familiar dengan

literatur-literatur ekonomi konvensional dibanding literatur ekonomi syariah. Sehingga kajian-kajian ilmiah mengenai keberadaan bank syariah dan instrumen-instrumen keuangan syariah kurang mendapat perhatian. Hal ini mengakibatkan keberadaan bank syariah kurang mendapat legitimasi secara ilmiah di masyarakat.

Tantangan yang dihadapi oleh BPRS adalah keterbatasan IT (*Information and technology*). Karena zaman sekarang ini lebih menggunakan sistem digitalisasi. Kemampuan BPRS saat ini belum bisa untuk menandingi bank umum khususnya, karena segala sesuatunya itu menggunakan sistem digitalisasi. Untuk bisa mengimbangi bank-bank umum lainnya, BPRS membutuhkan dana yang cukup besar. Sedangkan modal di BPRS saat ini masih terbatas.

Adanya permasalahan yang dihadapi BPRS dalam mempertahankan, meningkatkan pelayanan nasabah mulai dari internal dan eksternal. Dari permasalahan internal yaitu adanya campur tangan pemegang saham, lebih mengutamakan nasabah yang memiliki hubungan dekat dengan pemegang saham meskipun nasabah tersebut tidak memenuhi persyaratan untuk meminjam di BPRS. Dari permasalahan eksternal yaitu persaingan yang semakin meningkat, saat ini segmen mikro yang selama ini merupakan target pasar BPRS juga dilayani jasa lembaga keuangan lain selain bank, seperti lembaga keuangan mikro (LKM), Koperasi Simpan Pinjam, dan lainnya. (Fauziah & Wage, 2016)

## **SIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Analisis Inovasi Pengembangan Layanan PT. BPRS Al-Washliyah Dalam Mempertahankan, Meningkatkan Kepuasan Nasabah dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PT. BPRS Al-Washliyah memiliki standar dalam melayani sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Tapi jika kebutuhan nasabah seperti ingin membuka tabungan yang ada ATM nya, tidak dapat dilakukan karena di BPRS sudah ada ketentuannya dalam peraturan Undang-undanya bahwa melayani secara cash dan tidak bisa mengeluarkan giro atau cek. Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar (*flexibility to meet customer demands and market changes, responded to customer market*).
2. Hasil dari penelitian ini dalam perkembangannya BPRS Al-Washliyah menghadapi berbagai kendala, kendala tersebut diantaranya: pertama, sumber daya manusia, maraknya bank syariah di Indonesia tidak diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang memadai. Terutama sumber daya manusia yang memiliki latar belakang disiplin ilmu keilmuan bidang perbankan syariah. Sebagian besar sumber daya manusia di perbankan syariah terutama bank konvensional yang membuka Islamic Windows berlatar belakang disiplin ilmu ekonomi konvensional. Keadaan ini mengakibatkan akselerasi hukum Islam dalam praktik perbankan kurang cepat dapat diakomodasikan dalam sistem perbankan, sehingga kemampuan pengembangan bank syariah menjadi lambat. Kedua, belum sepenuhnya peraturan pemerintah di bidang perbankan syariah yang memadai. Walaupun pasca krisis berlangsung pembahasan Undang-undang (UU) bank dan lembaga keuangan ternyata meningkat dari BI dan pemerintah. Namun upaya untuk merealisasi undang-undang yang lebih komprehensif belum begitu memadai. Maka setidaknya undang-undang mampu menginterpretasikan perkembangan bank syariah di masa depan di mana perkembangan bank syariah membutuhkan proses perbankan secara bertahap. Ketiga, kurangnya akademis perbankan syariah. Hal ini mengakibatkan lingkungan akademis lebih memperkenalkan kajian-kajian perbankan yang berbasis pada instrumen konvensional. Kondisi ini lebih disebabkan lingkungan pendidikan kita lebih familiar dengan literatur-literatur ekonomi konvensional dibanding literatur ekonomi syariah. Sehingga kajian-kajian ilmiah mengenai keberadaan bank syariah dan instrumen-instrumen keuangan syariah kurang mendapat perhatian. Hal ini mengakibatkan keberadaan bank syariah kurang mendapat legitimasi secara ilmiah di masyarakat.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih saya sampaikan kepada dosen pembimbing atas bantuannya sehingga jurnal saya selesai, terimakasih kepada para teman lainnya atas dukungannya dalam menyelesaikan artikel jurnal ini dalam bentuk materil ataupun tenaga. Baik dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan artikel ini. Semoga jurnal ini dapat sebagai referensi dan bermnfaat untuk orang lain terkhusus pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, A. R. (2020). Kontribusi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Bandar Lampung Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Di Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 20. [http://repository.radenintan.ac.id/9930/1/SKRIPSI 2.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/9930/1/SKRIPSI%20.pdf)
- Fauziah, F., & Wage. (2016). Upaya BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara Dalam Meluruskan Persepsi Masyarakat Tentang Bank Syariah. *Pemikiran Islam*, XVII(3), 40–53.
- Harahap, S. N. (2021). *Analisis Strategi Keunggulan Bersaing Produk Salon Syariah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pelanggan (Studi Pada Maya Muslimah Beauty Salon dan Spa)*. <http://222.124.3.202/handle/123456789/15800>
- Khairunnisa, V., & Jannah, N. (2022). *Velly Khairunnisa*. 04(01), 41–52.
- Lestari, M. D. (2020). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk. *Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan IB Insani Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas*, 1(2), 274–282.
- Muchlisoh, L. (2011). *Strategi Pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Salaam Cinere-Depok Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*.
- Zuhri, A., & Haryanto, R. (2016). Dimensi Carter dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3(1), 114. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v3i1.1056>