

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima dan Strategi Promosi dalam Pembiayaan Murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik” ini ditulis oleh Siti Nurindahsari, NIM. 1741143342, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dibimbing oleh Dr. Agus Eko Sujianto, SE.MM

Latar belakang dalam penelitian ini adalah peran pelayanan prima yang sebagai penghubung antara bank dengan masyarakat diharapkan mampu memberikan kenyamanan dan pelayanan yang memuaskan sehingga dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah. Bank mitra sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya dan memiliki jaringan luas, maka terus diperlukan adanya promosi untuk memperkenalkan kepada masyarakat guna menarik perhatian para calon nasabah dan juga mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimana implementasi pelayanan prima dalam pembiayaan murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (2) Bagaimana strategi promosi dalam pembiayaan murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (3) Apa kendala strategi promosi dalam pembiayaan murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (4) Bagaimana solusi untuk menangani kendala strategi promosi dalam pembiayaan murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik?. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa pelayanan prima yang diterapkan dan strategi promosi dalam meningkatkan nasabah pembiayaan murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, lokasi penelitiannya di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, sumber datanya di dapat melalui tiga unsur yaitu *person, place dan paper*, metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Adapun data yang terkumpul dianalisis melalui tahapan: (1) Reduksi Data, (2) Penyajian Data, (3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Hasil Penelitian ini adalah: (1) pelayanan prima yang diterapkan di Bank mitra syariah adalah sistem jemput bola, dimana pihak *marketing* langsung mendatangi nasabah sehingga memberikan kemudahan dan nasabah tidak harus pergi ke kantor untuk bertransaksi, (2) Strategi promosi dalam pembiayaan murabahah yaitu melalui *personal selling* (penjualan pribadi), kerjasama dengan lembaga pendidikan, menjalin hubungan masyarakat, serta penyebaran brosur, (3) kendala yang dihadapi dalam strategi promosi pembiayaan murabahah yaitu mengacu pada kurangnya *skill karyawan* dalam pemahaman akad-akad bank syariah, dan masyarakat belum sepenuhnya faham dengan produk bank. (4) solusi untuk menangani kendala tersebut adalah perekrutan karyawan dengan baik, dan melakukan pelatihan langsung dan terjun ke lapangan.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Strategi Promosi, Pembiayaan Murabahah.

ABSTRACT

This thesis entitled "Implementation of Excellent Service and Promotion Strategy in Murabahah Financing at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik" was written by Siti Nurindahsari, NIM. 1741143342, Department of Syari'ah Banking, Faculty of Economics and Islamic Business is guided by Dr. Agus Eko Sujianto, SE.MM

The background in this research is the role of excellent service as a liaison between the banks with the public is expected to provide comfort and satisfactory service that can influence the decision of the community to become customers. Partner banks as trustworthy and broad-based Islamic financial institutions, there is a constant need for promotion to introduce to the public to attract the attention of potential customers and also to retain existing customers.

The formulation of the problem in writing this thesis is (1) How the implementation of excellent service in murabahah financing at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (2) How is the promotion strategy in murabahah financing at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (3) What are the constraints of promotion strategy in murabahah financing in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (4) How to solve the problem of promotion strategy in murabahah financing in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik ?. As for the purpose of this study is to find out what kind of excellent service is applied and promotion strategy in increasing murabahah financing customer in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik?. This research uses qualitative approach with case study research type, research location in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, the data source can be through three elements of person, place and paper, data collection method using observation, interview, documentation and literature study. The collected data is analyzed through stages: (1) Data Reduction, (2) Data Presentation, (3) Conclusion and Verification.

The results of this research are: (1) excellent service applied in sharia partner bank is a system of pick up the ball, where the direct marketing party come to the customer so as to provide convenience and the customer does not have to go to the office to transact, (2) promotion strategy in murabahah (3) obstacles faced in murabahah financing promotion strategy that refers to the lack of *employee skill* in understanding syariah bank contracts, and the public has not fully understood with bank products. (4) the solution to handle these obstacles is to recruit employees well, and conduct direct and field training.

Keywords: Excellent Service, Promotion Strategy, Murabahah Financing