

ABSTRAK

“Analisis Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Perspektif Islam Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus”

Oleh : Indah Sri Lestari (1520210031)

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan kinerja dan kualitas pelayanan, kinerja dan kualitas pelayanan dalam perspektif syariah, faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja serta prinsip – prinsip kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer atau data langsung dari orang-orang yang diamati dan sumber data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya kinerja dan kualitas pelayanan perspektif Islam mempengaruhi minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Kinerja yang dilakukan dengan menerapkan strategi faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja dengan cara mengoptimalkan kualitas dan kemampuan pegawai, sarana pendukung serta supra sarana. dan juga dengan menerapkan kinerja secara perspektif Islam. Kemudian kualitas pelayanan yang dilakukan dengan menerapkan strategi prinsip – prinsip yang mempengaruhi minat masyarakat dengan menerapkan prinsip kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi, serta perencanaan dan penghargaan. Prinsip kepemimpinan ditunjukkan dengan terciptanya hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan \Prinsip pendidikan ditunjukkan dengan memasarkan dan mengenalkan produk dan melakukan pendekatan. Prinsip perencanaan tunjukkan dengan melakukan sosialisasi produk kepada calon nasabah dilakukan dengan menemui nasabah secara langsung (*face to face*). Prinsip *review* ditunjukkan dengan dengan mereview kinerja antara pimpinan dengan karyawan mengenai kinerja yang telah dilakukan. Prinsip komunikasi ditunjukkan dengan menerapkan komunikasi yang baik terhadap pimpinan dengan karyawan dan nasabah. Prinsip perencanaan dan penghargaan ditunjukkan dengan memberikan penghargaan (*reward*) seperti payung, kalender dan bingkisan ketika ada nasabah yang membayar premi asuransi secara tepat waktu dan juga menerapkan kualitas pelayanan perspektif Islam.

Kata kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, Minat Masyarakat (Konsumen)