

## ABSTRAK

FARHAN, 2021: *Analisis strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah (Studi kasus di Badan Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo)*, Perbankan Syariah, Syariah, IAIT Kediri, Dosen Pembimbing Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc., M.HI.

Kata kunci: Strategi Pelayanan, Meningkatkan Jumlah Nasabah

Bank Wakaf Mikro (BWM) merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang bertujuan menyediakan akses permodalan bagi masyarakat kecil yang belum memiliki akses pada lembaga keuangan formal.

Bank Wakaf Mikro berperan untuk memberdayakan komunitas di sekitar pondok pesantren dengan mendorong pengembangan bisnis mereka melalui pemberian dana pinjaman untuk kelompok-kelompok bisnis masyarakat yang produktif.

Dari uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut (1) Bagaimana strategi pelayanan Bank Wakaf Mikro (BWM) dalam meningkatkan jumlah nasabah? (2) Bagaimana strategi pelayanan Bank Wakaf Mikro (BWM) dalam meningkatkan jumlah nasabah ditinjau dari manajemen pelayanan?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, adapun pembahasannya, sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, analisis bersifat triangulasi teoritis disertai dengan menganalisa keadaan sesuai yang ada. Prosedur pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi data dan kesimpulan.

Hasil penelitian yaitu (1) Strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah yang dilakukan oleh BWM Berkah Rizqi Lirboyo adalah dengan tidak memandang latar belakang agama, tidak mengambil keuntungan dari nasabahnya, Mengadakan program pendampingan usaha UMKM kepada masyarakat, memberikan fasilitas untuk penyaluran dana (donatur) dan mengadakan pendampingan keagamaan pada nasabah (2) Praktek pelayanan Bank Wakaf Mikro Berkah Rizqi Lirboyo sesuai dengan manajemen pelayanan dengan memandang asas pelayanan yang diterapkan yaitu adanya kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan, suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Kemudian, Partisipatif, dengan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dan keseimbangan hak maupun kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik, yaitu harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.