

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MITRA BISNIS PADA PT. JAMINAN PEMBIAYAAN ASKRINDO SYARIAH CABANG MEDAN

Nurmala Kumarasari Pasaribu¹, Tuti Anggaraini², Muhammad Lathief Ilhamy Nasution³

Nnurmala77@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Tutianggraini@uinsu.ac.id

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

mlathiefilhamy@uinsu.ac.id

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan yang tepat pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan serta menemukan apa sajakah yang menjadi hambatan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan dalam meningkatkan kepuasan Mitra Bisnis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik analisis data dengan analisis SWOT. Hasil penelitian ini menjelaskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dapat digunakan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan adalah melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dan memperbaiki sistem jaringan perusahaan serta selalu melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan agar sistem pelayanan pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah dapat terus ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan Mitra Bisnis.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mitra Bisnis, Analisis SWOT

Abstract

This study aims to determine the right service quality improvement strategy at PT. Askrindo Syariah Financing Guarantee Medan Branch and find out what are the obstacles to PT. Askrindo Syariah Financing Guarantee Medan Branch in increasing Business Partner satisfaction. The research method used in this study is a qualitative method with data techniques using SWOT analysis. The results of this study explain the service quality improvement strategy that can be used by PT. The Askrindo Syariah Financing Guarantee for the Medan Branch is to improve the quality of service through increasing the quantity and quality of human resources and improving the company's network system and always evaluating the service system so that the service system at PT. Askrindo Syariah Financing Guarantee can be continuously improved so as to increase the satisfaction of Business Partners.

Keywords: Service Quality, Business Partner Satisfaction, SWOT Analysis

A. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis yang pesat tentunya membawa tantangan tersendiri bagi setiap perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya. Persaingan yang ketat pasti akan membuat setiap perusahaan bertahan dan berinovasi untuk menarik perhatian sehingga dapat menjadi pilihan pelanggan.

Untuk itu, perlu bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas perusahaannya. Kualitas perusahaan terlihat dari produk dan jasa yang ditawarkan. Dalam sebuah bisnis, jasa atau produk yang berkualitas tentu akan menarik perhatian calon nasabah. Selain harus memperhatikan kualitas produk serta jasa yang ditawarkan, setiap perusahaan harus memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap karyawan. Oleh sebab itu, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggannya atau nasabahnya. Hal ini bertujuan agar perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabahnya.

Keberhasilan pemberian pelayanan dapat dinilai melalui tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah. Kepuasan nasabah atau pelanggan dikatakan tercapai apabila nasabah menerima pelayanan yang sesuai dengan yang harapan nasabah. Sebaliknya, adanya ketidakpuasan terjadi ketika dalam penggunaan jasa atau produk nasabah merasa bahwa kinerja produk atau jasa tersebut tidak memenuhi harapan atau tidak memenuhi kebutuhan. Dengan itu, nasabah atau pelanggan kemudian dapat melakukan *complain* terhadap perusahaan yang tentunya akan memberikan dampak negatif terhadap produk dan perusahaan itu sendiri. (Rahmayanti, 2010)

Rasa bahagia atau kecewa seseorang yang muncul ketika kinerja yang diharapkan dari suatu produk dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan disebut kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan puas dengan nilai produk atau layanan yang ditawarkan, kemungkinan pelanggan tersebut akan tetap menjadi pelanggan untuk waktu yang lama. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang diterima pelanggan atau klien mempengaruhi loyalitas mereka terhadap perusahaan. (Atmaja, 2018)

Pelayanan yang diberikan perusahaan tentu bertujuan untuk menciptakan rasa puas, menanamkan kepercayaan kepada nasabah yang merupakan aspek penting dari sebuah pemberian pelayanan. Hal ini karena kepuasan nasabah berupa tingkat perasaan setelah merasakan hasil kinerja tersebut. Untuk itu, perusahaan yang

beroperasi di bidang jasa, pelayanan terhadap nasabah memiliki peran penting. Kualitas pelayanan harus selalu dijaga serta dimaksimalkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. (Purwa & Ardani, 2017)

Nasabah akan puas terhadap produk atau pelayanan, akan menyebabkan kesetiaan nasabah. Munculnya loyalitas pelanggan mengarah pada fakta bahwa pelanggan terus membeli produk atau layanan dari perusahaan, yang tentu saja berdampak positif bagi perusahaan itu sendiri. Memberikan kepuasan nasabah merupakan cara untuk mengembangkan usaha, menjangkau pasar yang lebih besar, dan pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan. Dengan kata lain, dengan menawarkan produk dan layanan yang berkualitas, membantu perusahaan untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan meningkatkan penjualan perusahaan. (Mulyaningsih & Suasana, 2016)

Dalam melakukan kegiatan sehari-hari, manusia harus selalu siap dengan dihadapkan risiko yang terjadi di masa depan dan tidak terduga, termasuk bencana alam, penyakit, kecelakaan, dan kematian. Oleh karena itu, sebagai manusia kita harus mampu mempersiapkan diri sehingga mampu beradaptasi dengan risiko yang mungkin terjadi di kemudian hari. Salah satu cara untuk menyiapkan masa depan yaitu membuat cadangan yang diperlukan untuk mengurangi risiko. Untuk mengatasi risiko yang tidak terduga, kita sangat memerlukan perlindungan atau jaminan untuk segala aktivitas yang dilakukan. Hal ini mempermudah kita menghadapi resiko yang akan timbul nantinya.

Sekarang ini, di Indonesia ada banyak perusahaan-perusahaan yang menawarkan produk jaminan. Beberapa diantaranya seperti PT. Jaminan Kredit Indonesia, PT. Sinarmas Penjaminan Kredit, PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah, PT. Penjaminan Jamkrindo Syariah dan sebagainya. Banyaknya perusahaan penjaminan di Indonesia tentu menciptakan persaingan yang ketat antar perusahaan.

Sebagai perusahaan penjaminan yang berbasis syariah adalah PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah. Dari sisi bisnis, PT Penjaminan Pembiayaan Askrindo Syariah menjalin kerjasama dengan lembaga keuangan syariah yang lain seperti halnya bank syariah yang dituang pada perjanjian kerjasama yang dilakukan antar keduanya. Dalam perjanjian kerjasama yang dilakukan ini PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah selaku pihak pemberi jaminan (Kafil), yakni pihak

yang akan memberikan jaminan pada mitra bisnis atas pembiayaan yang dilakukan nasabah pembiayaan. Adapun Bank syariah adalah pihak yang menerima jaminan (Makful Lahu) atas pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah (Makful Anhu). Sehingga apabila nasabah (Makful Anhu) tidak dapat mengembalikan pembiayaan ke bank syariah, maka PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah menanggung sebagian dari total atau jumlah pembayaran pembiayaan yang dilakukan.

Dari skema di atas dapat diketahui bahwa PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah berperan menjadi pihak penjamin, yang memberikan jaminan terhadap mitra bisnis atas pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah. Mitra Bisnis dalam hal ini mencakup Bank yang memberikan pinjaman atau pembiayaan kepada nasabahnya, dan Non Bank yang biasanya memberikan pinjaman atau kredit usaha kepada nasabahnya yang membutuhkan bantuan untuk usaha. Mitra bisnis sendiri merupakan pihak yang menerima jaminan atas pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah, sedangkan nasabah sendiri terjamin oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah dalam melakukan pembiayaan terhadap Bank maupun Non Bank. Dengan kata lain, apabila terjadi keterlambatan pembayaran nasabah kepada Mitra Bisnis, maka PT. Jaminan Pembiayaan menanggung sebagian dari pembayaran tersebut sebagai wujud jaminan yang diberikan kepada Mitra Bisnis.

Sebagai perusahaan jasa, tentunya penting bagi PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada mitra bisnis. Hal ini tentu penting karena perusahaan yang menawarkan pelayanan yang baik pasti akan memberi kesan yang baik kepada mitra bisnis. Dengan cara ini menimbulkan perasaan senang dan puas pada mitra bisnis, yang kemudian menawarkan sikap loyalitas kepada mitra bisnis itu sendiri.

Melalui laporan tahunan yang ada, diketahui bahwa setiap tahunnya PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan selalu memiliki rancangan strategi-strategi yang akan dilakukan untuk bertujuan meningkatkan kualitas perusahaan untuk dapat menghadapi persaingan dan kemajuan teknologi yang ada. Beberapa strategi tersebut adalah dengan melakukan peningkatan pelayanan berbasis digital, mempercepat proses pencairan klaim, mengoptimalkan sumber daya insani, peningkatan kinerja pegawai serta pengembangan teknologi informasi perusahaan.

Strategi tentu diharapkan mampu membantu perusahaan untuk dapat mencapai target perusahaan serta meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Tabel 1.1

Jumlah Mitra Bisnis PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah

Tahun	Jumlah Mitra Bisnis
2018	45
2019	52
2020	50
2021	29

Pada tahun 2018 dan tahun 2019 jumlah mitra bisnis pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah mengalami kenaikan yang disusul dengan terjadinya penurunan pada tahun 2020 dan dilanjutkan penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2021. Hal ini terlihat berdasarkan tabel diatas. Dapat disimpulkan bahwa jumlah mitra bisnis mulai dari tahun 2018-2021 mengalami kenaikan dan penurunan jumlah mitra bisnis.

Penurunan dan peningkatan jumlah mitra bisnis tentu termasuk hal yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Di era persaingan yang semakin besar, tentu setiap perusahaan harus mampu meningkatkan Ketika suatu perusahaan mengalami penurunan jumlah mitra bisnis, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas oleh perusahaan, baik itu peningkatan kualitas produk atau kualitas pelayanan perusahaan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dan produk perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mitra bisnis yang secara tidak langsung mempengaruhi jumlah mitra bisnis pada perusahaan.

Melalui wawancara yang dilakukan dengan staf pegawai Operasional PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan, pelaksanaan kerja sama antara PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah dengan mitra bisnis diawali dengan pengajuan jaminan oleh mitra bisnis yang dilakukan melalui *email* atau *WhatsApp* yang kemudian diproses dan diinput terlebih dahulu oleh staf pegawai bagian operasional. Setelah memenuhi persyaratan dan telah mengisi data yang dibutuhkan, pihak operasional akan menerbitkan *Covernote* yang berisi tentang persetujuan yang kemudian dilanjutkan dengan pembayaran yang dilakukan oleh mitra bisnis untuk kemudian dapat di *inforce* (polis sudah aktif karena premi asuransi

terbayar tepat waktu atau sudah dibayar sepenuhnya) yang diikuti oleh penerbitan polis oleh perusahaan.

Melalui penjelasan prosedur diatas diketahui bahwa pelaksanaan kerja sama PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah sebagian besar dilakukan melalui media komunikasi dengan menggunakan layanan jejaring sosial (internet). Dengan kata lain, pelaksanaan kerja sama dapat dilakukan melalui media sosial seperti *WhatsApp*, telepon dan *Email*. Pelaksanaan kerja sama yang dapat dilakukan melalui media komunikasi tentu memberikan kemudahan dan tidak memakan waktu dan biaya yang banyak. Disamping memberikan kemudahan bagi perusahaan dan mitra bisnis, kerja sama yang dilakukan melalui media komunikasi tentu memiliki kekurangan. Jaringan yang tidak stabil pada internet tentu dapat mengganggu sistem kerja atau pelaksanaan kerja sama antara perusahaan seperti proses pengajuan, penerbitan *covernote* dan polis. Beberapa gangguan tersebut tentu menyebabkan penerbitan polis memakan waktu yang lama. Keterlambatan proses pembuatan polis tentu termasuk dalam aspek pelayanan yang tentu berkaitan dengan kepuasan mitra bisnis. Oleh karena itu, perlu bagi perusahaan untuk terus melakukan peningkatan sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Hal itu karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah.

Selain itu, PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah terdiri 5 staf pegawai termasuk kepala cabang. Staf pegawai terbagi atas staf bagian analisis klaim, staf bagian operasional, staf bagian pemasaran serta staf bagian keuangan. Dengan jumlah staf yang terbatas, apabila terjadinya banyak permintaan penerbitan polis yang masuk membuat staf cukup kewalahan dalam melayani dan merespon mitra bisnis sehingga hal itu tentu berdampak pada tertundanya penerbitan polis. Untuk itu, dengan jumlah staf yang sedikit perlu bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih ekstra sehingga dapat memberikan kepuasan kepada mitra bisnis.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu penilaian kepuasan nasabah, dimana kualitas pelayanan yang baik tentu akan menciptakan kepuasan terhadap nasabah, hal ini tentu sesuai dengan teori yang ada. Melalui pelayanan yang diberikan, nasabah akan menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah memenuhi harapan nasabah atau tidak. Hal-hal yang kecil tetap harus selalu diperhatikan oleh

perusahaan jika berhubungan dengan pelayanan kepada mitra bisnis. Sejalan dengan latar belakang yang ada, maka perlu dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan penelitian ini adalah :

1. bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam memingkatkan kepuasan mitra bisnis pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan?
2. Apa Sajakah yang menjadi hambatan pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan dalam meningkatkan kepuasan mitra bisnis?

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berfokus terhadap pengetahuan mendalam terhadap persoalan daripada melihat masalah dalam penelitian yang bersifat umum. Metode penelitian ini mengutamakan teknik analisis mendalam dengan menganalisis masalah dalam suatu studi kasus, sebab metode kualitatif memandang sifat suatu masalah berbeda dengan masalah lainnya. Penelitian kualitatif bermaksud untuk menelaah fenomena sosial melalui sudut pandang peserta. (Rahmani, 2022)

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis SWOT. Analisis ini berfungsi sebagai alat untuk meminimalkan kerentanan suatu perusahaan atau organisasi dan mengurangi dampak ancaman yang muncul (S. Harahap, 2016). Jenis dan sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik dan instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah dengan wawancara, dokumentasi serta kuesioner terhadap staf PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Mitra Bisnis di PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah

Inti permasalahan adalah peningkatan kualitas pelayanan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan mencakup proses penerbitan polis serta beberapa kali terjadinya kurang ketanggapan staf pegawai dalam menjaga

komunikasi dengan mitra bisnis diartikan bahwa pelayanan pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah perlu ditingkatkan. Hal ini tentu sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan.

Analisis SWOT bertujuan untuk menganalisis strategi yang ada sehingga dapat diketahui apa yang menjadi faktor internal dan eksternal perusahaan. Faktor internal mencakup kekuatan, kelemahan. Disisi lain, faktor eksternal perusahaan mencakup peluang serta ancaman pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan

Melalui analisis SWOT, dengan memahami kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah akan didapatkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang tepat untuk dapat dilakukan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah sehingga dapat meningkatkan kepuasan Mitra Bisnis PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah.

a. Analisis Lingkungan Internal

Kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan termasuk dalam lingkungan internal perusahaan. Oleh karena itu, analisis lingkungan internal pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan yaitu :

1) Kekuatan (*Strength*)

- a) Fasilitas yang diberikan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan sudah memenuhi SOP yang ada.
- b) Lokasi perusahaan yang nyaman dan bersih
- c) Kepemimpinan yang berpengalaman
- d) Proses pengajuan dapat dilakukan secara *online* sehingga memudahkan mitra bisnis dalam proses pengajuan polis atau klaim
- e) Produk-produk berbasis syariah

2) Kelemahan (*Weakness*)

- a) Keterbatasan sumber daya manusia
- b) Penerbitan polis memakan waktu yang lama
- c) Pembayaran klaim oleh kantor pusat memakan waktu yang lama karena banyaknya antrian pembayaran dari cabang yang lain

b. Analisis Kekuatan Eksternal

Peluang dan ancaman yang dimiliki oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan termasuk dalam lingkungan eksternal perusahaan. Oleh karena itu, analisis lingkungan eksternal pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan yaitu

- 1) Peluang (*opportunity*)
 - a) Menciptakan inovasi baru terhadap sistem pelayanan dengan memanfaatkan layanan digital
 - b) Mengoptimalkan sistem pelayanan
 - c) Meningkatkan komunikasi yang baik serta menjaga hubungan yang baik terhadap mitra bisnis
- 2) Ancaman (*Threat*)
 - a) Persaingan sistem pelayanan yang lebih baik dari perusahaan lain
 - b) Kualitas SDM yang lebih unggul
 - c) Permasalahan jaringan yang tidak stabil dan kadang eror yang dapat menghambat proses kerja.

Dengan menggunakan analisis internal dan eksternal maka dikemukakan hasil kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Berikut ini, terlihat hasil analisis SWOT yang mencakup kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman sebagaimana tertera pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.4
Analisis SWOT Pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah

Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
a) Fasilitas yang diberikan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan sudah memenuhi SOP yang ada. b) Lokasi perusahaan yang nyaman dan bersih c) Kepemimpinan yang berpengalaman d) Proses pengajuan dapat dilakukan secara <i>online</i> sehingga memudahkan mitra bisnis dalam proses pengajuan polis atau klaim e) Produk-produk berbasis syariah	a) Keterbatasan sumber daya manusia b) Penerbitan polis memakan waktu yang lama c) Pembayaran klaim oleh kantor pusat memakan waktu yang lama karena banyaknya antrian pembayaran dari cabang yang lain

Peluang (<i>opportunity</i>)	Ancaman (<i>Threat</i>)
a) Menciptakan inovasi baru terhadap sistem pelayanan dengan memanfaatkan layanan digital b) Mengoptimalkan sistem pelayanan c) Meningkatkan komunikasi yang baik serta menjaga hubungan yang baik terhadap mitra bisnis	a) Persaingan sistem pelayanan yang lebih baik dari perusahaan lain b) Kualitas SDM yang lebih unggul c) Permasalahan jaringan yang tidak stabil dan kadang eror yang dapat menghambat proses kerja

c. Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)

Setelah faktor-faktor strategis internal suatu perusahaan diketahui, melalui tabel IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dibentuk untuk mendeskripsikan faktor-faktor strategis internal tersebut dalam kelompok strength dan weakness perusahaan. Langkah-langkahnya adalah :

- 1) Mengelompokkan faktor-faktor yang menjadi kekuatan serta kelemahan perusahaan dalam kolom 1.
- 2) Beri bobot masing-masing faktor tersebut dengan skala mulai dari 1,0 (paling penting) sampai 0,0 (tidak penting), berdasarkan pengaruh faktor-faktor tersebut dalam perusahaan (semua bobot tersebut jumlahnya tidak boleh melebihi skor total 1,00)
- 3) Hitung rating (dalam kolom 3) untuk masing-masing faktor. Memberikan skala mulai dari 4 (outstanding) sampai dengan 1 (poor), berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi perusahaan yang bersangkutan. Variabel yang bersifat positif (semua yang termasuk kategori kekuatan) diberi nilai mulai dari +1 sampai dengan +4 (sangat baik) dengan membandingkannya dengan rata-rata industry atau pesaing utama. Sedangkan variabel yang bersifat negatif, kebalikannya
- 4) Kalikan masing-masing bobot dengan rating-nya untuk mendapatkan score.
- 5) Jumlahkan total score masing-masing variabel.

Terlepas dari jumlah faktor yang dikelompokkan dalam matriks IFAS, rata-rata ditaksir keseluruhan diperkirakan dari yang terendah 1,0 hingga tertinggi 4,0 dengan rata-rata 2,5. Jika rata-rata keseluruhan di bawah 2,5

berarti perusahaan lemah dari segi internal, sedangkan skor keseluruhan di atas 2,5 berarti posisi internal kuat. Mengetahui jumlah yang diterima, dapat dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui apakah keadaan internal perusahaan berada dalam kondisi kuat atau lemah.

Tabel 1.5

Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (<i>Strength</i>)				
1	Fasilitas yang diberikan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan sudah memenuhi SOP yang ada.	0,16	4	0,64
2	Lokasi perusahaan yang nyaman dan bersih.	0,16	4	0,64
3	Kepemimpinan yang berpengalaman	0,17	4	0,68
4	Proses pengajuan dapat dilakukan secara <i>online</i> sehingga memudahkan mitra bisnis dalam proses pengajuan polis atau klaim.	0,17	4	0,68
5	Produk-produk berbasis Syariah	0,15	3	0,45
Subtotal		0,81		3,09
Kelemahan (<i>Weakness</i>)				
1	Keterbatasan sumber daya manusia	0,06	1	0,06
2	Penerbitan polis memakan waktu yang lama	0,06	1	0,06
3	Pembayaran klaim oleh kantor pusat memakan waktu yang lama karena banyaknya antrian pembayaran dari cabang yang lain .	0,07	2	0,14
Subtotal		0,19		0,26
Total		1,00		3,35

Meneliti hasil analisis pada tabel IFAS, faktor kekuatan dan kelemahan memiliki total skor 3,35 Karena total skor diatas 2,5 berarti ini menjelaskan posisi internal pada perusahaan begitu kuat dan mampu untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)

Ada lima ketentuan penggolongan matriks faktor strategi eksternal yaitu

- 1) Menentukan faktor-faktor yang menjadi peluang dan ancaman.

- 2) Tentukan bobot masing-masing faktor antara 1,0 (sangat penting) dan 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor ini cenderung mempengaruhi faktor strategis. Jumlah semua bobot harus 1,0.
- 3) Hitung rating (dalam kolom 3) untuk masing-masing faktor dengan memberikanskala mulai dari 4 (outstanding) sampai dengan 1 (poor) berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi perusahaan yang bersangkutan. Pemberian nilai rating untuk faktor peluang bersifat positif (peluang yang semakinbesar diberi rating +4, tetapi jika peluangnya kecil, diberi rating +1). Pemberian nilai rating ancaman adalah sebaliknya. Misalnya, jika nilai ancamannya sangat besar, ratingnya adalah 1. Sebaliknya jika nilai ancamannya sedikit ratingnya 4.
- 4) Kalikan masing-masing, bobot dengan rating-nya untuk mendapatkan score.
- 5) Jumlahkan semua skor untuk mendapatkan skor total perusahaan. Skor keseluruhan ini menunjukkan bagaimana perusahaan tertentu merespons faktor strategis eksternal.

Sebab itu, dalam matriks EFAS, skor total tertinggi yang mungkin adalah 4,0 dan terendah adalah 1,0. Skor seluruhnya 4,0 mengartikan bahwa perusahaan sangat baik dalam menanggapi peluang untuk menghindari ancaman di pasar industrinya. Skor total 1,0 mendefinisikan bahwa strategi organisasi gagal memanfaatkan peluang atau menghindari ancaman eksternal. Hasil matriks EFAS memberi tahu kita bagaimana posisi perusahaan dan hubungannya dengan peluang serta ancaman yang ada.

Tabel 1.6

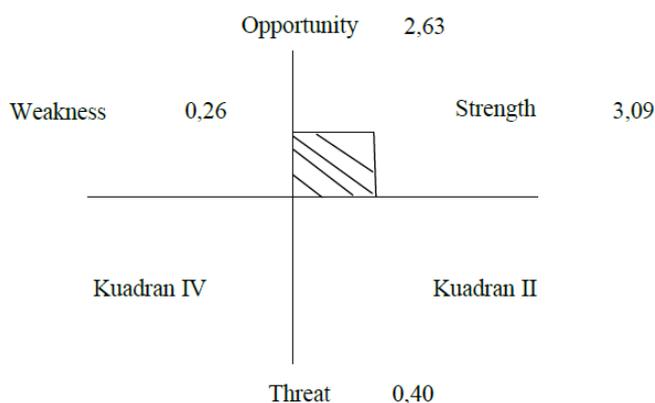
Matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peluang (<i>Opportunities</i>)				
1	Menciptakan inovasi baru terhadap sistem pelayanan dengan memanfaatkan layanan digital	0,21	3	0,63
2	Mengoptimalisasi sistem pelayanan .	0,25	4	1.00
3	Meningkatkan komunikasi yang baik serta menjaga menjaga hubungan yang baik terhadap mitra bisnis	0,25	4	1.00

Subtotal		0,71		2.63
Ancaman (<i>Threat</i>)				
1	Persaingan sistem pelayanan yang lebih baik dari perusahaan lain.	0,11	2	0,22
2	Kualitas SDM yang lebih unggul	0,09	1	0,09
3	Permasalahan jaringan yang tidak stabil dan kadang eror yang dapat menghambat proses kerja .	0,09	1	0,09
Subtotal		0,29		0,40
Total		1.00	3,03	3,03

Dari hasil analisis tabel 1.6 matriks EFAS diperoleh total skor peluang dan ancaman adalah 3,03. Dengan skor keseluruhan mendekati 4.0 mengartikan perusahaan memanfaatkan peluang dengan menggunakannya untuk menghindari ancaman di pasar industri.

Selanjutnya nilai total skor dari masing-masing faktor dapat diuraikan, *strength* 3,09 *weakness* 0,26, *opportunity* 2,63, *threat* 0,40. Oleh karena itu, diketahui selisih nilai skor faktor *strength* dan *weakness* adalah (+) 2,3 sedangkan perbedaan total skor faktor *opportunity* dan *threat* adalah (+) 2,23 . Dibawah ini merupakan gambar diagram Cartesius Analisis SWOT PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah :



Gambar 2.5

Diagram Cartesius Analisis SWOT PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah

Dari gambar diagram cartesius diatas, dengan jelas menunjukkan bahwa PT.Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah berada pada kuadran I yaitu berada dalam posisi *growth* berarti posisi tersebut merupakan situasi yang sangat *profitabel*. Dari

baik terhadap mitra bisnis	respon yang cepat serta meningkatkan keramah tamahan agar mampu meningkatkan kepuasan terhadap Mitra Bisnis 4. Selalu menjaga hubungan yang baik dengan Mitra Bisnis sehingga dapat memberikan kesan baik dan kepuasan terhadap Mitra Bisnis	kepada mitra bisnis sehingga proses pencairan klaim bisa segera dilakukan dan dilaporkan kepada pusat untuk segera dibayarkan.
THREAT	STRATEGI ST	STRATEGI WT
1. Persaingan sistem pelayanan yang lebih baik dari perusahaan lain 2. Kualitas SDM yang lebih unggul 3. Permasalahan jaringan yang tidak stabil dan kadang eror yang dapat menghambat proses kerja	1. Memanfaatkan Lokasi perusahaan yang luas serta keadaan yang nyaman dan bersih untuk dapat menghadapi persaingan sistem pelayanan dengan perusahaan lain. 2. Mempertahankan produk-produk dan pelayanan yang mengedepankan prinsip-prinsip syariah.	1. Melakukan peningkatan pelayanan melalui seminar ataupun kunjungan bisnis yang dapat memberikan masukan dan pengetahuan dalam sistem pelayanan 2. Mengatasi masalah jaringan dan masalah teknis lain yang mengambat proses

2. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Jaminan Pembiayaan Askrimdo Syariah Cabang Medan dengan Analisis SWOT

Berdasarkan analisis di atas menyatakan bahwa peforma suatu perusahaan dapat ditetapkan oleh perpaduan faktor internal dan eksternal. Kombinasi faktor eksternal dan internal perusahaan dapat direpresentasikan dalam diagram hasil SWOT sebagai berikut:

1) Strategi SO (*Strength-Opportunity*)

Strategi ini adaalah perpaduan antara faktor internal (kekuatan) dan faktor eksternal (peluang) berdasarkan pola pikir perusahaan, sehingga memanfaatkan semua kekuatan dan peluang. Strategi SO yang dilakukan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrimdo Syariah, yaitu :

- a) Memanfaatkan kekuatan serta teknologi yang ada untuk menghasilkan sistem pelayanan yang lebih cepat dan tepat kepada mitra bisnis
- b) Melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan yang ada sehingga dapat terus memperbaharui dan meningkatkan pelayanan yang diberikan.

- c) Meningkatkan pelayanan kepada Mitra Bisnis dengan memberikan respon yang cepat serta meningkatkan keramah tamahan agar mampu meningkatkan kepuasan terhadap Mitra Bisnis
- d) Selalu menjaga hubungan yang baik dengan Mitra Bisnis sehingga dapat memberikan kesan baik dan kepuasan terhadap Mitra Bisnis

2) Strategi ST (*Strength-Threat*)

Strategi ini adalah gabungan antara faktor internal (kekuatan) & faktor eksternal (ancaman). Strategi ini didesain buat memanfaatkan kekuatan perusahaan buat menangani ancaman. Strategi ini dirumuskan untuk memanfaatkan kekuatan perusahaan dan mengatasi ancaman. Strategi yang diterapkan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Asrindo Syariah adalah:

- a) Memanfaatkan Lokasi perusahaan yang luas serta keadaan yang nyaman dan bersih untuk dapat menghadapi persaingan sistem pelayanan dengan perusahaan lain.
- b) Mempertahakan produk-produk dan pelayanan yang mengedepankan prinsip-prinsip syariah

3) Strategi WO (*Weakness-Opportunity*)

Strategi ini merupakan perpaduan antara faktor internal (kelemahan) dan faktor eksternal (peluang) yang dilaksanakan atas dasar memanfaatkan peluang yang ada dengan meminimalisir kelemahan yang ada. Strategi WO yang dilakukan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah adalah :

- a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM sehingga dapat meningkatkan kinerja serta pelayanan yang diberikan Mita Bisnis
- b) Meningkatkan informasi dan komunikasi tentang pengajuan klaim kepada mitra bisnis sehingga proses pencairan klaim bisa segera dilakukan dan dilaporkan kepada pusat untuk segera dibayarkan.

4) Strategi WT (*Weakness-Threat*)

Strategi ini merupakan perpaduan antara faktor internal (kelemahan) dan faktor eksternal (ancaman). Strategi ini bersifat *defensif* dan mencoba meminimalkan kelemahan yang ada dan menghindari ancaman. Strategi WT yang diterapkan oleh Srategi WT yang dilakukan oleh PT. Jaminan pembiayaan Askrindo Syariah adalah:

- a) Melakukan peningkatan pelayanan melalui seminar ataupun kunjungan bisnis yang dapat memberikan masukan dan pengetahuan dalam sistem pelayanan
- b) Mengatasi masalah jaringan dan masalah teknis lain yang mengambat proses.

Berdasarkan hasil analisis SWOT di atas, skor total kekuatan dan kelemahan matriks IFAS diperoleh menjadi 3,35. Hal ini menjelaskan bahwa PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan berada pada kondisi internal yang kuat. Selain itu, matriks EFAS mengungkapkan skor keseluruhan 3,03 untuk peluang dan ancaman. Hal ini mengartikan bahwa PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan memiliki posisi yang baik untuk menanggapi peluang dengan pencegahan ancaman yang ada di pasar industri.

Adapun pada diagram cartesius menunjukkan bahwa PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan berada pada kuadran *Growth* dimana kuadran tersebut diartikan bawah perusahaan berada pada posisi yang sangat menguntungkan. Setelah menggabungkan kekuatan dengan peluang atau strategi SO, maka didapatkan faktor kekuatan yang harus dipertahankan untuk mampu mengambil peluang yang ada. Penggabungan strategi ST menunjukkan bahwa perusahaan harus mampu mengoptimalkan kekuatan untuk mengatasi ancaman yang ada. Strategi WO, memanfaatkan peluang yang ada dengan meminimalkan kelemahan perusahaan. Serta strategi WT yang mengharuskan perusahaan untuk dapat meminimalkan kelemahan dan menyingkirkan ancaman.

3. Hambatan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Mitra Bisnis

Dalam memberikan kepuasan terhadap mitra bisnis, sebuah organisasi harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada mitra bisnis. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan tentu akan mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yang secara langsung berdampak pada kepuasan mitra bisnis. Dengan kata lain, kelemahan yang dimiliki oleh

perusahaan dapat menjadi hambatan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan mitra bisnis.

Melalui wawancara dan analisis SWOT yang dilakukan, yang menjadi kelemahan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah adalah keterbatasan SDM serta pembayaran klaim yang dibayarkan oleh kantor pusat memakan waktu yang lama karena banyaknya antrian pembayaran lain dari cabang lain. Selain itu, dalam operasionalnya, pengajuan jaminan oleh mitra bisnis yang dapat dilakukan secara *online* perlu dilakukan peningkatan bagian staf sehingga proses penerbitan polinsnya dapat lebih ditingkatkan.

Meskipun jarang berhubungan secara langsung dengan mitra bisnis, staf pegawai harus tetap memberikan pelayanan yang baik kepada mitra bisnis meskipun dilakukan melalui media komunikasi. Pemberian pelayanan yang baik melalui media komunikasi bisa dilakukan dengan mengucap salam terlebih dahulu, berbicara dengan sopan disertai dengan keramah tamahan, menanyakan kabar mitra bisnis dan sebagainya. Selain itu, respon yang cepat dan tanggap tentu menjadi poin penting dalam memberikan kepuasan nasabah terhadap nasabah. Dalam memberikan pelayanan secara online kepada mitra bisnis, yang menjadi hambatannya adalah sistem yang sering eror dan jaringan yang stabil. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pengajuan jaminan, penerbitan polis sebagian besar dilakukan secara online. Oleh karena itu, sistem yang terkadang eror dan jaringan yang stabil tentu menyebabkan pengajuan polis dan masalah administrasi lainnya terhambat sehingga tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan mitra bisnis.

D. KESIMPULAN

Melalui hasil penelitian yang dilakukan dengan teknik analisis SWOT pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah diketahui bahwa penerapan strategi pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah menggunakan *growth Oriented Strategy*. Hal ini karena, pada diagram Cartesius analisis SWOT menunjukkan bahwa total skor tertinggi berada pada kuadran pertama, yang mana kuadran tersebut adalah kondisi yang sangat menguntungkan. Dimana perusahaan dapat menggunakan kekuatan yang ada untuk memanfaatkan peluang yang ada. Selain itu, dengan kekuatan dan peluang

yang ada diharapkan perusahaan mampu untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan mitra bisnisnya juga.

Selain itu, berdasarkan hasil analisis SWOT yang ada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah ditemukan strategi yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan adalah :

1. Memanfaatkan kekuatan serta teknologi yang ada untuk menghasilkan sistem pelayanan yang lebih cepat dan tepat kepada mitra bisnis
2. Melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan yang ada sehingga dapat terus memperbaharui dan meningkatkan pelayanan yang diberikan.
3. Meningkatkan pelayanan kepada Mitra Bisnis dengan memberikan respon yang cepat serta meningkatkan keramah tamahan agar mampu meningkatkan kepuasan terhadap Mitra Bisnis
4. Selalu menjaga hubungan yang baik dengan Mitra Bisnis sehingga dapat memberikan kesan baik dan kepuasan terhadap Mitra Bisnis

Selain strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan, melalui pembahasan di atas juga diketahui beberapa yang menjadi hambatan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan dalam meningkatkan kepuasan Mitra Bisnis yaitu terbatasnya sumber daya manusia pada perusahaan, penerbitan polis memakan waktu yang lama serta kendala jaringan yang tidak stabil dan eror tentu mempengaruhi kinerja dari perusahaan itu sendiri.

Daftar Pustaka

- 1, H., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Asuransi Reliance Indonesia. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 34–42. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.67>
- Abdullah Majid. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tempe Barokah di Kecamatan Pamotan Kabupaten Kembang Jawa Tengah dalam Perspektif Islam*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Afifa, U., & Rahmi, S. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa*

- Raharja Cabang Sumatera Utara. 8(1), 33–42.
[https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(1\).9201](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(1).9201)
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2, No.1, 49–63.
- Dedek Kurniawan. (2019). *Analisis Kualitas Produk Tabungan Faedah dan Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Mojokerto*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Harahap, M. D., Lathief, M., & Nasution, I. (2022). *Analysis of Customer Satisfaction Levels with Sharia Banking Services at BSI Bener Meriah Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Perbankan Syariah di BSI Bener Meriah*. 16–20.
- Kalsum, U. (2019). *Strategi Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Sistem Manajemen Ekstrakurikuler Kepramukaan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 02 Pagar Dewa Kota Bengkulu*. Pascasarjana IAIN Bengkulu.
- Kartika, R. F. (2016). Jaminan dalam pembiayaan syariah. *Kordinat*, 17, 234.
- Liana, V., & Yusrizal, Y. (2022). Analisis Proses Underwriting pada Produk Kafalah Pembiayaan Surety Bond di PT Penjaminan Jamkrindo Syariah Cabang Medan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(1), 250–259.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v4i2.1390>
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14.
<https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Mhd Syahfindra S, Tuti Anggrain, & Rahmat Daim Harahap. (2021). *Analisis Kinerja Agen Dalamstrategi, Segmentasi Dan Target Pemasaran Dalam Melakukan Penjualanpada Pt Asuransi Umum Bumiputera Muda Medan 1967*. 1(2), 2722–2985.
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, I. G. A. K. G. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp Di Denpasar. *E Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 1–30.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>

- Oktari, I., Nugroho, S. P., & Hariyani. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi. *Jurnal Ilmiah Progresif*, 24(2), 26–36.
- Pramungkas, P. R. (2020). Peran Humas Pembentuk opini Publik Dalam Upaya Pencitraan Lembaga Pendidikan. *Journal of Islamic Education Management*, 5, No.1, 1–14.
- Purwa, I. B. N. S., & Ardani, I. G. A. K. S. (2017). Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(1), 192.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i01.p08>
- Rahmayanti, N. (2010). *manajemen pelayanan prima*. graha ilmu.
- Sholikhah, V. (2021). Manajemen Strategi Ekonomi Agribisnis dalam Konteks Ilmu Ekonomi Mikro. *Lan Tabur : Jurnal Ekonomi Syari'ah*, 2, No.2, 113–129.
- Ulfa Dwi, Shofawati, A. N. (2019). Efisiensi Kerja Sama Penjaminan Pembiayaan Bank Syariah Di Lembaga Penjaminan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6, No.12, 2435–2450.
- Wulandari, S., & Suwitho. (2017). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 6(9), 1–18.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1117>
- Harahap, S. (2016). *Pengantar Manajemen Pendekatan Integratif Konsep Syariah*. Febi Press.
- Rahmani, N. A. B. (2022). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. PT. Cahaya Rahmat Rahmani.