

## ABSTRAK

**Churratun Aini Fitriyah**, 2020, *Kualitas Produk Pembiayaan Multijasa Di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Dalam Menghadapi Persaingan Global*, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : Dr. H. Rudy Haryanto, SST. MM.

**Kata kunci:** Kualitas produk, Pembiayaan Multijasa, Persaingan Global

Kualitas produk diukur untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah. Kualitas produk dikatakan baik apabila dalam fungsinya mampu digunakan sesuai harapan pelanggan atau konsumen. Model CARTER merupakan salah satu dimensi yang dapat mengukur kualitas produk pada lembaga syariah. Pengukuran kualitas jasa digunakan pada salah satu pembiayaan di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Pembiayaan multijasa adalah pembiayaan bentuk manfaat dan jasa seperti pendidikan, perjalanan, pernikahan, dan berobat. Strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah juga dilakukan dengan menganalisis persaingan antar produk di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan agar mampu meningkatkan kualitas yang lebih baik.

Permasalahan yang menjadi pokok dalam penelitian ini yaitu, *pertama* Bagaimana kualitas produk pembiayaan multijasa di PT BPRS SPM Pamekasan menggunakan dimensi CARTER?; *kedua*, Bagaimana PT BPRS SPM Pamekasan untuk meningkatkan kualitas produk pembiayaan multijasa dalam menghadapi persaingan global? Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis deskriptif. Sumber data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan yaitu Kabag *landing*, *Remedial Marketing*, *AO landing*, dan kolektor *landing* di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, kualitas produk pembiayaan multijasa menggunakan dimensi CARTER, sudah sesuai dengan aturan maupun hukum yang ditetapkan. Pelayanan pada pembiayaan multijasa memberikan layanan semaksimal mungkin dengan menanggapi keluhan nasabah tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah, juga memberikan fasilitas yang cukup layak seperti sarana dan prasarana agar nasabah merasa nyaman, karyawan peduli dan memberi perhatian kepada nasabah dengan memberikan informasi yang tepat dan akurat, dan produk pembiayaan multijasa tepat bagi nasabah yang membutuhkan dana untuk biaya pendidikan, pernikahan, dan berobat. *Kedua*, PT BPRS SPM Pamekasan untuk meningkatkan kualitas produk pembiayaan multijasa dalam menghadapi persaingan global, menganalisis pesaing dengan mengidentifikasi pesaing dari produk pembiayaan multijasa yaitu pembiayaan *murabahah* dan gadai emas iB, mengenali strategi pesaing pada pemasaran dan pelayanannya, menetapkan tujuan pesaing dengan tetap mengembangkan produk, mengetahui kelemahan dan kekuatan produk yang paling diminati dengan mempertahankan keunggulan produk pembiayaan multijasa, dan mengelompokkan pesaing kuat yakni pembiayaan *murabahah* dan gadai emas iB. Tujuan dari menganalisis persaingan adalah agar dapat mengetahui keunggulan dan kekurangan pesaing maka akan mengatur strategi pemasaran yang tepat.