

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Departemen Agama RI, 2007, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemah Bahasa Indonesia*, Kudus: Menara Kudus
- Soemitra Andri, 2009, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Diana, Yumanita, Ascarya, 2005, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BANK INDONESIA.
- Ferdinand Augusty, 2003, *Sustainable Competitive Advantage: Sebuah Eksplorasi Model Konseptual*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lestari Baroroh, Taher Alhabsji, Endang Siti Astuti, dkk, 2013, *Praktik Manajemen Pengertahuan Dan Kinerja Inovasi Dalam Industri Manufaktur*, Malang, UB Press.
- Abdullah Boedi dan Ahmad Saebani Beni, 2014, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (muamalah)*, Bandung: Pustaka Setia.
- Bustari Muktar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Kencana, 2016.
- Darmawan, *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012
- Djokosantoso, Moeljono, *Budaya Organisasi dalam Tantangan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2005
- Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Prenada Media Group, 2010
- Eko Sugiatro, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta: Suaka Media, 2015
- Erni Ernawan, *Organization Culture: Budaya Organisasi dalam Prespektif Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2006
- Fred David , *Manajemen Strategi*, Jakarta: Salemba Empat, 2006
- Gana Frans, *Inovasi Organisasi Sebagai Basis Daya Saing Bisnis*, Usahawan, 2003
- George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009
- Hermawan Kartajaya, *Hermawan Kartajaya on Differentiation*, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2007.
- Hermawan Kartajaya, *Positioning, Diferensiasi dan Brand*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Hit, Ireland, Hoskisson dkk, *Manajemen Strategis, Daya Saing Globalisasi*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- Hoga Saragih dan Harisno, *Rencana Strategis Teknologi Informasi dan Sistem Informasi pada Proses Bisnis Perusahaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002).
- Ikatan Bankir Indonesia, *STRATEGI BISNIS BANK SYARIAH*, Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Ikit, *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Deepublish, 2015
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, 2000
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, 2005
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana)*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011).
- Moh Alifuddin dan Mashur Razak, *Kewirausahaan Teori dan Aplikasi Strategi Membangun Kerajaan Bisnis*, Jakarta: MAGNA Script Publishing, 2015.
- Muchammad Fauzi, *Manajemen Strategik*, Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015.
- Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Sampurno, *Manajemen Stratejik: Menciptakan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Soehardi, Sigit, *Esensi Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Lukman Offset , 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta 2013).
- Sunarto, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Amus, 2008.
- Suryani, Tatik, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Sutarno, *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- Thomas Suyatno, Djuhaepah, Marala dkk, *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007
- Tika, Pabundu, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Udin Syaefudin Sa'ud, *Inovasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grasindo, 2002).
- Wawan, Dhewanto, *Manajemen Inovasi*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2015.

Wina Sanjaya, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2008.

Zaenal Arifin, *Evaluasi Pembelajaran*, Depag RI 2009.

Jurnal:

Aaker, "The Power Of Branded Differentiator dalam MIT Sloan Management Review", Vol. 45, No. 1, London, 2003

Avinash Kapoor, *Branding and Sustainable Competitive Advantage: Building Virtual Presence*, United States Of America: Business Science Reference, 2012, hlm: 47

Barney Jay, "Firm Resource and Sustained Competitive Advantage", Journal of Manajement, vol 17, 1991, hlm: 99-120.

Bharadwaj G, Bharadwaj, dkk, 'Sustainble Competitive Advantage in Service Industries: A Conceptual Mode And Reasearch Propotions', Journal of Marketing, 57 2000, hlm: 84.

Budi Hermana, *Mendorong Daya Saing di Era Informasi dan Globalisasi Pemanfaatan Model Intelektual dan Teknologi Informasi Sebagai Basis Inovasi di Perusahaan*, Jurnal, Universitas Gunadharma, 2006

Chavid Moyo Jaladri, *Peranan Diferensiasi, IT-Performance, Budaya Organisasi dan Inovasi terhadap Sustainable Competitive Advantage (SCA) Studi Empiris Perum Pegadaian Syariah se-Malang Raya*, Journal Vol.03 Thesis, Lamongan: Universitas Darul Ulum, 2016

Didik Purwanto, *Membangun Strategi Diferensiatif Melalui Sumberdaya Potensial Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan (Studi Kasus pada Industri Jasa Pengecetan Mobil Di Semarang)*, (Tesis Universitas Diponegoro, Semarang, 2006), hlm: 88

M. Abdurrochman Zamzami, *Analisis Strategi Dan Keunggulan Bersaing Perusahaan Studi Kasus Di PT. Perusahaan Gas Negara (Persero)*, (Tesis, Universitas Indonesia, 2017).

Porter, *Competitive Strategi: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*, New York: Free Press, 1980, hlm: 70

Robbins, Stephen dan Judge, *Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson Education, 2011, hlm: 520

Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*, Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer, 1996, hlm: 289

Suparyadi, *Membangun Keunggulan Bersaing Industri Gula Merah Tebu (IKGMT): Kiat Bersaing di Pasar Ekspor*, Vol. 2 No.8. ISSN: 0853-7665, <http://www.ccsenet.org/ijbm> (Diakses 25 Mei 2018, pukul: 22:50), hlm: 146

Swastati Estu Sari Waras Tuti, *Strategi Keunggulan Bersaing BNI Syariah Kota Yogyakarta Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2008).

Wahyono, 'Orientasi Pasar Dan Inovasi: Pengaruh Terhadap Kinerja Pemasaran', *Journal of Marketing Science* 40, 2002, hlm:10.

Wheelen, Thomas, Hunger dkk, *Strategic Management and Business Policy Achieving Sustainability*, Pearson: Twelfth Edition, 2004, hlm: 82

Internet:

<https://www.bi.go.id/id/lip/infografis/Pages/Pertumbuhan-Ekonomi-2018.aspx>, (diakses pada 09 Mei 2018 pukul 18.29).

Nur Fatimah, 'Penelitian Deskriptif', <http://nurfatimahdaulay18.blogspot.com/>, 2013, diakses pada tanggal 10 februari 2018.

www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-Indonesia/Pages/Statistik-Perbankan-Indonesia---November-2017.aspx, (diakses pada 09 Februari 2018 pukul 10.29).

Wawancara dan dokumentasi:

Dokumen, PT BPRS Daya Artha Mentari

Fajar, Account Officer BPRS Daya Artha Mentari, Wawancara, Pasar Sukorejo, 22 Mei 2018

Intan Erlina Selaku Accounting dan Laporan BPRS Daya Artha Mentari Bangil, Wawancara, Bangil, 10 Januari 2018

Marti, Manajer BPRS Daya Artha Mentari, Wawancara, Bangil, 07 Mei 2018

Syaiful Hadi, Direktur Utama BPRS Daya Artha Mentari, Wawancara, Bangil, 07 Mei 2018

Zainul Arifin, Kepala Kas Gempol dan Pandaan, Wawancara, Pandaan, 19 Oktober 2017

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **Nur Lailatus Sya'adah**
Jenis Kelamin : Perempuan
TTL : Mojokerto, 10 Oktober 1996
Alamat : Ds. Kintelan, Dsn. Sumberejo. Kec. Puri, Kab. Mojokerto
Nomor Hp : 085706556289
Agama : Islam
Email : lailasaadah214@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

TK : TK Nurul Ula Kintelan Puri Mojokerto, Tahun 2002-2003
MI : Roudhotus Salam Kintelan Puri Mojokerto, Tahun 2003-2009
MTS : Roudhotul Ulum Dinoyo Jatirejo Mojokerto, Tahun 2009-2011
MA : Hidayatul Falah Gebang Sari, Jatirejo, Mojokerto, Tahun 2011-2013

Riwayat Pelatihan dan Seminar

No. Keterangan

1. Seminar Nasional Asuransi Syariah 2014-BATCH V, Oktober tahun 2014.
2. Talk Show *1 Jam Bersama BANK SYARI'AH MANDIRI* . Januari tahun 2015.
3. Mengikuti pelatihan penulisan proposal PKM (Program Kreativitas

Mahasiswa), Januari tahun 2015

4. Seminar Ekonomi Syariah. "*Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015*", Mei 2015
5. Seminar Nasional dalam Rangka Launching Program Magister Pendidikan Agama Islam Multikultural Universitas Yudharta Pasuruan dengan Tema "*Memperkuat Peran Pendidikan Islam Nusantara Dalam Membendung Radikalisme*" Mei tahun 2015
6. Mengikuti Diklat Ekonomi Syariah 2015 "*menumbuhkan Semangat Kewirausahaan pada Generasi Rabbani*" September tahun 2015
7. Mengikuti Penerimaan Anggota Baru (MAPABA) XVIII "*Membentuk Kader PMII Yang Loyalitas Dan Berintegritas Pada Organisasi*" November Tahun 2015
8. Seminar Perpajakan "*Budaya Taat Pajak untuk Membangun Masa Depan Bangsa*" Desember tahun 2015
9. Seminar Pasar Modal. "*Investasi Menjadi Solusi Membangun Masa Depan Masyarakat Modern*" April 2016
10. Seminar & Launching Devisi Srikandi. "*Peran Muslimah Dalam Membangun Peradaban Yang Bernuansa Islamiah*" Januari tahun 2017

Mengetahui,

Pasuruan, 06 Juli 2018

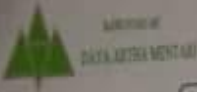



Nur Lailatus Sya'adah

NIM: 201486220004

Lampiran 2

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

 **BANK SYARIAH**
DAYA ARTHA MENTARI
Jl. R.A Kartini No 37, Bangil, Pasuruan, Jawa Timur 67153, Indonesia



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR:020/B/BPRS/DAM/1/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Saiful Hadi, S.Ag
Jabatan : Direktur

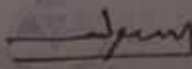
Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Nur Lailatus Sya'adah
NIM : 2014.86.22.0004
Fakultas : Agama Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Universitas : Universitas Yudharta Pasuruan

Telah melakukan penelitian di PT. BPRS Daya Artha Mentari Jl. R.A Kartini No 37, Pasuruan, Jawa Timur 67153, Indonesia selama 2 Minggu terhitung mulai tanggal 07 Mei 2018 sampai dengan 22 Mei 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "PERANAN DIFERENSIASI TEKNOLOGI INFORMASI, BUDAYA ORGANISASI DAN INOVASI TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING BERKELANJUTAN".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pasuruan, 06 Juni 2018


Saiful Hadi, S.Ag

LAMPIRAN 3

FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI



UNIVERSITAS YUDHARTA
PASURUAN
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
Jl. Yudharta No. 07 (Pesantren Ngalah) Sengonagung Purwosari Pasuruan
Tel/Fax : (0343) 611186

FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : NUR LAILATUS SYA'ADAH
Program studi : Esy
Judul Skripsi : Peranan Diferensiasi, IT-Performance, Budaya Organisasi dan Inovasi Terhadap Sustainable Competitive Advantage (SCA) (Studi Kasus di bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan)

Dosen Pembimbing : M. Nizar SE.Sy., MEI

NO	Tanggal	Isi Konsultasi	d
1.	06 februari '18	BAB I + II	
2.	25 April '18	Revisi BAB I + II	
3.	28 April '18	BAB III	
4.	24 Mei '18	Revisi BAB III	
5.	14 Mei '18	BAB IV	
6.	23 Mei '18	Revisi BAB IV	
7.	31 Mei '18	BAB V + VI	
8.	02 Juni '18	Revisi BAB V + VI	
		Revisi Pasca Ujian	
		Ttd, cetak	

Pasuruan, _____
Dosen Pembimbing Skripsi

M. Nizar SE.Sy., MEI

Lampiran 4

DAFTAR KUESIONER/WAWANCARA

FILE RESEARCH

Tema : Strategi BPRS Daya Artha Mentari dalam menghadapi sebuah persaingan yang ketat

Tanggal / Pukul	:	07 Mei 2018/ 10.15
Narasumber	:	Pak Saiful Hadi (<i>Direktur BPRS Daya Artha Mentari Bangil</i>)
Pewawancara	:	Nur Lailatus Sya'adah (Peneliti)

Kegiatan wawancara

- Ila : "Asslamualaikum."
- Pak Saiful : "*Walaikumsalam mbak, ada yang bisa saya bantu ?*"
- Ila : "Saya Mahasiswa Universitas Yudharta Pasuruan, akan melaksanakan penelitian buat skripsi pak."
- Pak Saiful : "*Oh iya mbak, silakan masuk.*"
- Ila : "Ini pak saya bawa surat pengantar untuk penelitian."
- Pak Saiful : "*Kalau boleh saya tahu judul skripsi mbak apa.*"
- Ila : "Saya mengambil judul peranan diferensiasi teknologi informasi budaya organisasi dan inovasi terhadap keunggulan bersaing berkelanjutan."
- Pak Saiful : "*Oh iya mbak bagus itu, karena pada saat ini perkembangan perbankan syariah semakin marak jadi banyak persaingan-persaingan yang sangat ketat. Jadi sangatlah pas kalau mbak ngambil judul tersebut.*"

Lanjutan tabel

- Ila : “Iya pak, maaf kalau boleh tahu strategi yang bagaimana yang dilakukan oleh BPRS DAMAI dalam menghadapi sebuah persaingan yang sangat ketat ini pak?”
- Pak Saiful : *“Dalam menghadapi sebuah keunggulan bersaing berkelanjutan saya sendiri menganalisa sejauh mana potensi dan kualitas sumber daya yang dimiliki oleh BPRS DAMAI agar dapat menjadi potensi suatu perusahaan dan dapat bersaing secara ketat dengan pesaing lainnya, dengan hal itu saya melakukan suatu pengarahan atau education kepada seluruh rekan-rekan untuk lebih mengutamakan sebuah pelayanan yang baik, santun dan sopan agar masyarakat melirik untuk memilih produk BPRS DAMAI, tidak hanya itu saja akan tetapi sasaran kami agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami sebuah transaksi yang sesuai dengan ajaran Islam.”*
- Ila : “ Bagaimana cara bapak selaku Direktur dalam memberikan pengetahuan kepada para pegawai agar tetap bisa memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat bahwa bank yang sesuai dengan syariah Islam berbeda dengan bank konvensional agar bank syariah mampu bersaing secara optimal?”
- Pak Saiful : *“ Iya dari pihak saya sendiri melakukan sebuah training-training setiap sebulan sekali di sebuah hotel agar para pegawai bisa selalu mempunyai ghirah yang tinggi dan mendatangkan seorang pemilik bank syariah yang sudah mampu mengoperasionalkan banknya secara tepat dan mendapatkan profit yang maksimum agar di sisi lain para pegawai bisa memberikan sebuah pengetahuan perbedaan bank konvensional, koperasi dan bank syariah kepada masyarakat.”*

- Ila : “ Enggeh pak, terima kasih atas pengetahuannya, Assalamualaikum pak.”
- Pak Saiful : “ *Iya sama-sama mbak, terima kasih sudah menjadikan BPRS DAMAI sebagai objek penelitian, seandainya banyak kekurangan di BPRS baik operasional atau non operasional bisa dijadikan sebagai saran untuk BPRS ya mbak. Waalaikumsalam.*”

NOTE : Dalam observasi pertama yakni mengantarkan surat pengantar penelitian dari kampus, disana sekaligus mewawancarai salah satu Direktur BPRS DAMAI secara langsung. Dalam wawancara sudah jelas kalau di BPRS DAMAI masih terus melakukan sebuah strategi-strategi dalam menghadapi sebuah persaingan dan selalu terus semangat dalam melakukan sebuah inovasi-inovasi baru agar masyarakat semakin mempercayai BPRS DAMAI.

FILE RESEARCH

Tema : Diferensiasi BPRS DAMAI dalam menghadapi sebuah persaingan.

Tanggal / Pukul	:	Ibu Marti
Narasumber	:	Ibu Marti (<i>Manajer Operasional BPRS DAMAI Bangil</i>)
Pewawancara	:	Nur Lailatus Sya'adah (Peneliti)

Kegiatan Wawancara

- Ila : “Assalamualaikum buk”
- Ibu Marti : “*Walaikumsalam mbak, ada apa mbak*”
- Ila : “Saya Mahasiswa Universitas Yudharta Pasuruan, akan melaksanakan penelitian Pak buat skripsi”
- Ibu Marti : “*Iya mbak, sudah izin sama pak Saiful?*”
- Ila : “Enggeh ibu, sampun”
- Ibu Marti : “Apa yang akan mbak teliti disini”
- Ila : “*Saya mohon maaf sebelumnya bu, saya akan meneliti tentang sebuah keunikan BPRS DAMAI dalam menghadapi sebuah persaingan dari segi teknologi informasi, budaya organisasi dan inovasi-inovasi yang dilakukan BPRS DAMAI*”
- Ibu Marti : “*Setiap lembaga kan pasti punya keunikan tersendiri ya, lha dengan itu BPRS DAMAI lebih banyak memusatkan pendanaan dan pembiayaan ke lembaga-lembaga sebanyak 75% sedangkan kalau di pasar hanya 25% karena BPRS lebih optimal profitnya dengan cara pendanaan dan pembiayaan di lembaga-lembaga karena pertama kali BPRS berdiri sasaran utamanya ke lembaga-lembaga. Kalau masalah teknologi informasi yang digunakan ya itu aplikasi assist net mbak. Dan budaya*”

organisasinya ya kita melakukan sebuah pendekatan dalam melakukan pendanaan dan pembiayaan kepada masyarakat dan inovasi-inovasinya ya membuat sebuah produk-produk baru.”

Ila : “Terimakasih bu, atas semua pengetahuan dan jawaban-jawaban mengenai penelitian saya.”

Ibu Marti : “*Iya mbak, sama-sama.*”

Ila : “Assalamualaikum bu.”

Ibu Marti : “*Walaikumsalam mbak.*”

NOTE : Wawancara selanjutnya ini saya menemui seorang manajer operasional yang mengetahui sebuah perkembangan-perkembangan dalam institusi tersebut.

FILE RESEARCH

Tema : Tanggapan para pegawai dalam menghadapi sebuah persaingan dengan melalui diferensiasi teknologi, budaya organisasi dan inovasi.

Tanggal / Pukul	:	22 Mei 2018/ 09.15
Narasumber	:	Pak Fajar (<i>Account Officer lapangan Sukorejo</i>)
Pewawancara	:	Nur Lailatus Sya'adah (Peneliti)

Kegiatan Wawancara

- Ila : “ Pak, bagaimana menurut bapak selaku petugas lapangan dalam menghadapi sebuah persaingan yang semakin ketat dengan banyaknya perbankan maupun koperasi-koperasi yang berdiri di sekitar BPRS DAMAI?.”
- Pak Fajar : “*Sebenarnya sih di perbankan itu ibaratnya kalau bisnis kan kita bisnis uang, dengan hal itu maka yang lebih di pentingkan adalah kepercayaan masyarakat dengan cara kita menyambung tali silaturahmi dan melakukan transparansi kepada nasabah tentang nisbah yang dibagikan dan jika masih kurang percaya sih kami mengasih rekening koran. Dalam BPRS juga untuk penanganan pembiayaan yang flot (penyalahgunaan) yang mana nasabah disini masih trauma dengan BPRS Al-Hidayah atau BPRS lainnya yang kurang dipercayai oleh masyarakat, lah dengan itu maka BPRS DAMAI menggunakan cara pendekatan kekeluargaan dan memberikan education tentang bank syariah agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami sebuah transaksi yang sesuai dengan syariat Islam.*”
- Ila : “ Sedangkan kalau diferensiasi teknologi, teknologi informasi yang seperti apa yang diterapkan oleh BPRS

DAMAI dalam menjalankan usahanya secara optimal pak.?”

Pak Fajar : *Kalau teknologi informasi sebenarnya berupa sebuah pengaliran informasi dapat berupa aplikasi atau informasi secara langsung. Lha kalau Assist-BPRS-Net itu kan teknologi yang membantu kita untuk bekerja. Kalau teknologi informasi kita ndak menjangar ke radio-radio kita paling banyak melalui dari mulut ke mulut, kami melalui dari mulut ke mulut yakni jika ada nasabah yang merasakan kepuasan terhadap BPRS DAMAI, maka dia akan menceritakan ke temen-temen atau saudaranya itu. Yang kedua pelayanan brosur-brosur, selanjutnya teknologi informasi yang dapat membantu kita bekerja selain Asisst-BPRS-Net yakni M-Collection dan Doku.*

Ila : “ Kalau inovasi-inovasi baru yang dimiliki oleh BPRS DAMAI agar bisa menghadapi keunggulan bersaing berkelanjutan, inovasi yang bagaimana pak?”

Pak Fajar : *“Kalau inovasi yang baru agar berbeda dengan bank-bank lainnya, yakni yang dimiliki oleh BPRS DAMAI itu inovasi dana talangan haji dan inovasi dana talangan guru. Dari kedua inovasi tersebut BPRS DAMAI membidik para masyarakat dan lembaga-lembaga agar pihak bank dan masyarakat dapat mendapatkan sebuah keuntungan antara satu sama lainnya.”*

Ila : “ Enggeh pak, terima kasih atas bantuan bapak atas terselesaikannya tugas akhir saya pak.”

Pak Fajar : *“Iya mbak sama-sama, semoga berjalan lancar dan bisa memberikan manfaat yang banyak ya mbak.”*

FILE RESEARCH

Tema: Tanggapan kepala kantor cabang kas Pandaan dalam melakukan strategi-strategi untuk menghadapi sebuah persaingan

Tanggal / Pukul	:	19 Oktober 2017/ 07.15
Narasumber	:	Zainul Arifin, S.E (<i>kepala kantor cabang kas Pandaan</i>)
Pewawancara	:	Nur Lailatus Sya'adah (Peneliti)

Kegiatan Wawancara

- Ila : “Permisi pak, mau mengganggu sebentar aktifitas bapak, apakah boleh?”
- Pak Zei : “*Oh iya silahkan, mau ada apa?*”
- Ila : “*Begini pak, saya ingin memperoleh berbagai pengetahuan dan ilmu tentang strategi BPRS DAMAI dalam menghadapi sebuah persaingan. Langkah-langkah apa yang dilakukan bapak selaku kepala kantor cabang dalam menjalankan BPRS DAMAI agar bisa menghadapi sebuah persaingan secara optimal.?*”
- Pak Zei : “*Dalam menghadapi sebuah persaingan yang sangat ketat ini saya melakukan sebuah segmentasi dan targeting terlebih dahulu.*”
- Ila : “*Langkah strategi yang melalui segmentasi dan targeting yang seperti apa yang dilakukan oleh BPRS DAMAI ini Pak?*”
- Pak Zei : “*Dalam menjalankan segmentasi dan target di BPRS DAMAI, kami mengartikan bahwa segmentasi dalam BPRS DAMAI masih berusaha untuk masuk ke segmen-segmen yang ada dan melihat jenis segmen apa yang harus dituju sesuai dengan lapangan. Sedangkan target BPRS DAMAI memilih untuk sasarannya ditujukan ke saudara dan teman-teman, karena jika mendekati saudara dan teman-teman dapat membantu kita menyampaikan informasi ke masyarakat lainnya dari mulut ke*

mulut. Sasaran selanjutnya yakni lembaga-lembaga, BPRS DAMAI memilih target lembaga karena pada awal berdirinya BPRS DAMAI langkah awal mengambil pendanaan dan pembiayaan di sasarankan ke lembaga untuk membantu menyimpan uang dan memberikan sebuah pembiayaan talangan gaji jika lembaga tersebut memiliki kekurangan dana dan dari lembaga tersebut BPRS DAMAI dapat menjalankan usahanya dengan mencapai profit yang tinggi. Sedangkan sasaran selanjutnya yakni orang yang jualan di pasar, kami memilih sasaran ke orang yang jualan di pasar karena dapat disasar dengan baik dan mudah”

- Ila : “ Terima kasih pak atas semua pengetahuannya, mohon maaf kalau mengganggu aktifitas bapak.”
- Pak Zei : “iya ndak apa-apa mbak, kami disini masih sama-sama belajar, kalau ada yang mau ditanyakan lagi monggo.”
- Ila : “Iya pak, terima kasih. Sampon pak, saya kira sudah cukup.”

LAMPIRAN 5

DOKUMENTASI



**Wawancara dengan manajer operasional kantor pusat
BPRS Daya Artha Mentari di Bangil Ibu Marti**



**Aplikasi dan mesin cetak BPRS Daya
Artha Mentari berupa *Mobile Collection***



Aplikasi DOKU



Aplikasi web Assist BPRS Net