

**PERSEPSI NASABAH TENTANG PENINGKATAN KUALITAS
LAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI KCP PALU BASUKI RAHMAT**



SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu*

Oleh

FIKRY ALAN. M
NIM 153150012

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 20 November 2020 M
Palu, 5 Rabiul Akhir 1442 H

Penyusun,

Fikry Alan. M
NIM. 153150012

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Fikry Alan. M NIM. 153150012 dengan judul “**Persepsi Nasabah Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat**” yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 11 Desember 2020 M yang bertepatan dengan tanggal 26 Rabiul Awal 1442 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Malkan, M. Ag	
Munaqisy I	Dr. Ermawati, M. Ag	
Munaqisy II	Abdul Jalil, S.E., M.M	
Pembimbing I	Dr. H. Muhammad Syarief Hasyim, Lc., M. Th.I	
Pembimbing II	Ahmad Arief, Lc., M.H.I	

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan Fakultas

Dr. Malkan, M. Ag
NIP. 19681231 199703 1 010

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat” oleh mahasiswa atas nama Fikry Alan. M NIM: 153150012, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diujikan.

Palu, 20 November 2020 M
Palu, 5 Rabiul Akhir 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Muhammad Syarif. H, Lc, M.Th.I
NIP. 19651231 200003 1 030

H. Ahmad Arief, Lc., M.HI
NIP. 19870408 201503 1 005

Mengetahui,
Dekan FEBI

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I.
NIP. 19650505 199903 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ. وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ

وَرَسُولُهُ. أَمَّا بَعْدُ.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah swt, atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam dipersembahkan kepada Nabi Muhammad saw. Beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis banyak mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua Penulis ayahanda M. Tahir (Alm) dan Ashura yang telah membesarkan, mendidik, membiayai, dan mendo'a kan penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd selaku Rektor IAIN Palu, Bapak Dr. H. Abidin, M.Ag selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. H. Kamaruddin, M.Ag selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Drs. H. Iskandar, M.Sos.I selaku Wakil Rektor III Bidang

Kemahasiswaan dan Hubungan Kerjasama beserta segenap unsur pimpinan yang telah mendorong dan memberikan kebijakan kepada penulis dalam berbagai hal.

3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu, Bapak Prof. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan dan Kerjasama, serta Ibu Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan.
4. Bapak Dr. Malkan, M.Ag ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak Abdul Jalil, S.E., M.M Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah IAIN Palu yang telah banyak membantu penulis dalam proses administrasi sehingga proses penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar serta telah banyak memberikan arahan sejak awal proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Muhammad Syarief Hasyim, Lc., M. Th.I selaku Pembimbing I dan Bapak Ahmad Arief, Lc., M.H.I selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing Penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
6. Ibu Dr. Ermawati, M. Ag selaku penasehat akademik yang selalu meluangkan waktunya.
7. Ibu Supriani, S.Ag, selaku kepala perpustakaan IAIN Palu dan petugas perpustakaan IAIN Palu yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti serta fasilitas berupa berbagai literatur yang dibutuhkan Penulis mengikuti rutinitas akademik.

8. Seluruh dosen dan pegawai IAIN Palu, yang dengan ikhlas memberikan pelayanan selama penulis mengikuti rutinitas akademik.
9. Bapak Muh. Fadjri Korompot selaku Branch Operator and Service Manager dan para nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Sigi yang telah mengizinkan Penulis untuk meneliti dan membantu Penulis dalam proses mendapatkan informasi tentang isi skripsi hingga selesai sesuai dengan harapan.
10. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan do'a dan motivasi untuk menyelesaikan studi strata satu.
11. Rekan, orang terdekat dan para sahabat yang Penulis sayangi dan teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2015 yang teristimewah dalam hal ini telah banyak memberikan dukungan serta masukan sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, kepada semua pihak, Penulis senantiasa mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah swt.

Palu, 20 November 2020 M

Palu, 5 Rabiul Akhir 1442 H

Penulis

Fikry Alan. M
NIM. 153150012

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Penegasan Istilah	7
E. Garis-Garis Besar Isi.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Pustaka.....	14
C. Bank	20
D. Kualitas.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	28
C. Kehadiran Penelitian.....	29
D. Data dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisa Data	32
G. Pengecekan Keabsahan Data	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat	39
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat	44

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	13
2.2 Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	:	Daftar Informan
Lampiran II	:	Kartu Menghadiri Seminar Proposal Skripsi
Lampiran III	:	Berita Acara Seminar Proposal Skripsi
Lampiran IV	:	Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
Lampiran V	:	Surat Izin Penelitian Untuk Menyusun Skripsi
Lampiran VI	:	Surat Keterangan Penelitian Skripsi
Lampiran VII	:	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	:	Dokumentasi
Lampiran IX	:	Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : **Fikry Alan. M**
Nim : **15.3.15.0012**
Judul Skripsi : **Persepsi Nasabah Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Sigi**

Skripsi ini membahas tentang persepsi nasabah dalam peningkatan kualitas layanan di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Permasalahan dalam skripsi adalah 1). Bagaimana persepsi nasabah tentang peningkatan kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat 2). Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah tentang kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi dari nasabah terhadap kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Ada pun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan data yang telah diperoleh lalu diolah dengan verifikasi data, penyajian data dan reduksi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah tentang peningkatan kualitas layanan di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sangat dibutuhkan karena dengan kritik, saran, serta masukan yang diberikan oleh pihak nasabah dapat mempengaruhi peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Dari beberapa persepsi subjek dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas layanan perbankan ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan (compliance), bukti fisik (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Implikasi penelitian, segala sesuatu yang telah dicapai diharapkan dapat ditingkatkan lagi kualitas layanan publik yang diberikan pegawai dan kantor Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat bisa lebih ditingkatkan lagi yaitu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pemenuhan sarana dan prasarana seperti gedung perkantoran sebaiknya dibangun baru sehingga proses pemberian layanan kepada masyarakat dapat tercapai dengan lebih baik lagi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran dari perbankan penting bagi kegiatan ekonomi di suatu negara karena semakin dibutuhkan oleh pemerintah dan masyarakatnya. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan misalnya melakukan transfer uang, menitipkan uang, berinvestasi, melakukan pembayaran dan transaksi lainnya.

Pada prinsipnya perbankan adalah tempat dimana orang melakukan kegiatan tolong-menolong dalam bentuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kemasyarakat. Bentuk tolong-menolong tersebut telah ada dan dilakukan sejak zaman kekhalifaan yang sejalan dengan arahan Al-Qur'an Q.S Al-Maidah (5) 2 :

^طوَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ^ط
 إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Terjemahnya :

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.¹

Surat Al Maidah ayat 2 mengandung berbagai hikmah yang penting untuk diresapi dan dipraktikkan oleh setiap muslim. Kandungan Surat Al Maidah ayat 2 mencakup larangan berperang pada bulan tertentu, larangan menyiksa binatang

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 183.

dan perintah untuk saling tolong-menolong dalam kebajikan dan ketaqwaan, dan melarang untuk saling tolong menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan serta perintah bertaqwa kepada Allah swt.

Di Indonesia, sistem perbankan menganut dual banking system, yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Dalam beberapa hal, Bank Konvensional dan Bank Syariah memiliki persamaan terutama dalam sisi teknis. Akan tetapi terdapat banyak perbedaan yang mendasar diantara keduanya yang menyangkut akad dan aspek legalitas, lembaga penyelesaian sengketa, usaha yang dibiayai dan lingkungan kerja.² Karakteristik dari kedua tipe bank tersebut dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut. Sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara Bank Konvensional dengan Bank Syariah.³

Perkembangan dalam sektor perbankan semakin hari semakin berkembang dan mengalami kemajuan yang cukup signifikan. Hal ini terjadi karena persaingan dalam sektor perbankan semakin kuat. Setiap bank berlomba-lomba untuk menarik perhatian masyarakat agar menjadi nasabah di instansi mereka.

Pihak bank memberikan rangsangan berupa balas jasa berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan dan balas jasa lainnya.⁴

Agar mampu bersaing, bertahan hidup dan berkembang maka pihak perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan dapat

² Hikmah, "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional", Dalam *Jurnal Akrab Juara*, Vol. 3, No. 1, (Batam: Yayasan Akrab Pekanbaru, 2018) Februari 2018, 35.

³ *Ibid*, 30.

⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (ect. Ke XVI Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 25.

memenuhi kebutuhan ataupun keinginan nasabah. Dengan memiliki produk perbankan yang tidak memenuhi kualitas pelayanan, mengakibatkan sebuah bank dengan mudah ditinggalkan oleh nasabahnya, dan pada akhirnya nasabah tersebut akan beralih ke bank lain.⁵

Kualitas pelayanan industri perbankan ditentukan oleh persepsi nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh nasabah. Memiliki nasabah yang puas merupakan suatu hal yang sangat penting bagi industri perbankan karena akan mendorong terciptanya publisitas public kepada calon-calon nasabah potensial dan pada akhirnya akan menciptakan nasabah nasabah yang setia.⁶

Hal tersebut akan menjadikan pelayanan merupakan faktor yang harus diperhatikan bagi pihak bank. Pelayanan menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Untuk kemajuan bank maka perlu mencermati permintaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.⁷

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (konsumen), karena konsumen yang menikmati pelayanan dapat mengukur kualitas pelayanan

⁵ Roni Andespa, "Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional", Dalam *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 1, No. 1 (Padang: Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang) Januari – Juni 2006, 79.

⁶ Roni Andespa.,

⁷ Tri Astuti dan Indah Mustikawati, "Pengaruh Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah", Dalam *Jurnal Nominal*, Vol. II, No. I (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2013) , 185.

berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan, yaitu; Bentuk fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empaty (*Empathy*).⁸

Tinggi rendahnya penilaian kualitas pelayanan dari suatu badan usaha dipengaruhi oleh peranan konsumen pada kualitas layanan tersebut, dimana peran nasabah pada kualitas layanan yang diberikan baik, nasabah akan beranggapan positif, demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan yang diberikan buruk, nasabah akan beranggapan negative.⁹

Peranan dari tindakan konsumen diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan konsumen.¹⁰

Persepsi adalah sebuah proses seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensorik dan tindakan langsung untuk memberi arti pada lingkungannya.¹¹ Persepsi sangat membutuhkan bantuan indra sebagai alat bantu manusia memahami dunianya. Proses pengindraan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus dari alat indra, yaitu melalui mata sebagai penglihatan, telinga sebagai alat pendengar, hidung sebagai alat

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012), 220-221.

⁹ Ikfi Akmalia, "Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Sayriah Mandiri Malang", Dalam *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 01 (Malang: Bank Mandiri, 2012) April 201, 69.

¹⁰ Ikfi Amalian.,

¹¹ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi* (cet. I: Yogyakarta: Andi Offset, 2016) 302

pembauan, lidah sebagai alat pengecap, kulit dan telapak tangan sebagai alat perabaan.¹²

Timbulnya persepsi dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor stimulus; stimulus pemasaran serta stimulus lingkungan. dan faktor individu; sikap, motivasi, minat, pengalaman masa lalu, harapan, sasaran, dan keadaan sekitar.¹³ Dari faktor faktor tersebut persepsi individu satu dengan yang lain pasti berbeda. Oleh karena itu, konsep pelayanan adalah faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu instansi. Karena persepsi nasabah terhadap suatu produk maupun pelayanan yang diberikan bank konvensional dan bank syariah dapat menentukan citra dari bank tersebut di masyarakat. Baik buruknya persepsi masyarakat didapatkan dari perlakuan seseorang terhadap objek atau informasi yang diterima melalui pengamatan dengan menggunakan indra yang dimiliki.

Persepsi nasabah tidak luput dari yang namanya tindakan langsung nasabah itu sendiri terhadap bank syariah merupakan topik yang penting untuk diteliti, sebab informasi mengenai karakteristik dan perilaku nasabah terhadap bank syariah merupakan salah satu usaha strategis untuk membangun bank syariah. Nasabah merupakan pengguna jasa dan pelayanan bank syariah itu sendiri, persepsi nasabah akan memberikan pandangan lain tentang sudah baik atau masih buruknya kinerja bank syariah, jika nasabah sudah baik perannya terhadap bank syariah, maka akan berdampak positif bagi kemajuan bank syariah dan ini merupakan keuntungan bagi bank syariah sekaligus keunggulan yang

¹² Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (cet. II: Yogyakarta: Andi Offset, 2004) , 88

¹³ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (cet. I: Bandung: Pustaka Setia, 2015), 112 – 113.

seharusnya dimiliki oleh bank syariah. Namun jika peranan nasabah kurang baik, maka akan menjadi tidak efisien pula dalam pelayanan bank syariah itu sendiri sehingga diperlukan lagi masukan yang berarti bagi bank syariah untuk terus meningkatkan kinerjanya kearah yang lebih baik.

Dengan latar belakang di atas maka penulis telah melakukan penelitian terkait kualitas layanan dari bank syariah mandiri pada nasabah dengan judul **“Persepsi Nasabah Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Sigi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi nasabah tentang kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Sigi?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi persepsi nasabah tentang kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Sigi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui persepsi dari nasabah tentang kualitas layanan di Bank Syariah Mandiri KCP Sigi.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi dari nasabah tentang kualitas layanan di Bank Syariah Mandiri KCP Sigi.

2. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam riset ilmiah serta menambah ilmu pengetahuan pada umumnya dan terutama pembahasan tentang persepsi nasabah tentang kualitas layanan di bank syariah.

b. Manfaat praktis, menginformasikan dan memberi pemahaman kepada pembaca tentang kualitas bank syariah yang dilihat dari persepsi nasabahnya.

D. Penegasan Istilah

Untuk memberi gambaran yang jelas serta menghindari kesalah pahaman penafsiran yang berbeda-beda dalam pembahasan tentang “Persepsi Nasabah Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Sigi” Maka penulis perlu memberi penegasan istilah sebagai berikut :

1. Persepsi

Persepsi adalah kemampuan seseorang untuk mengorganisir suatu pengamatan, kemampuan tersebut antara lain: kemampuan untuk membedakan, kemampuan untuk mengelompokan, dan kemampuan untuk memfokuskan. Oleh karena itu seseorang bisa saja memiliki persepsi yang berbeda, walaupun objeknya sama. Hal tersebut dimungkinkan karena adanya perbedaan dalam hal sistem nilai dan ciri kepribadian individu yang bersangkutan.¹⁴

¹⁴ Sarlito Wirawan, *Gambaran Persepsi* (1983:89)

2. Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa menjadi pelanggan atau konsumen Bank (dalam hal keuangan).¹⁵

3. Kualitas Pelayanan Bank

Kualitas pelayanan bank merupakan kinerja aktual bank yang diberikan kepada nasabahnya. Berdasarkan konsep *servqual* kualitas pelayanan bank pada dasarnya adalah hasil peran dalam benak nasabah.¹⁶

E. Garis-Garis Besar Isi

Proposal skripsi ini terbagi dalam lima bab dan masing-masing bab saling berkaitan sebagai satu kesatuan rangkaian karya ilmiah. Untuk mengetahui secara singkat terhadap masing-masing pembahasan bab-bab tersebut maka penulis mengemukakan garis-garis besar isi skripsi sebagai berikut:

Bab I adalah bagian pendahuluan yang dimana penulis mengemukakan beberapa hal pokok yang didasari diangkatnya judul ini. Hal ini terlihat pada latar belakang, uraian singkat tentang rumusan masalah dan tujuan serta manfaat penelitian. Untuk memberikan pemahaman yang jelas, maka penulis juga mengemukakan pengertian dari judul dikenal dengan penegasan istilah dan garis besar isi.

Bab II memuat kajian kepustakaan yang menjadi acuan atau kerangka berpijak yang dapat dijadikan argumentasi dalam mengkaji persoalan yang akan

¹⁵ Supriyono Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, (cet. III: Yogyakarta: Erlangga, 2008), 4.

¹⁶ Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah & Yulis Nurul Aini, *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*, *Jurnal Fakultas Agama Islam*, Universitas Muhammadiyah Malang Vol. 3, No.1, Agustus 2018.

dibahas. Yaitu mengenai peran nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas bank syariah.

Bab III berisikan metode penelitian dengan menginformasikan secara totalitas tentang penulisan, yaitu pendekatan dan desain, lokasi penelitian peneliti, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV berisikan hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana peran nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan apa saja factor-factro yang mempengaruhi peran nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank Syariah Mandiri.

Bab V adalah bab yang berisi tentang kesimpulan dan saran yang di ambil dari bab I hingga bab IV.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi penting karena memperjelas posisi, perbedaan atau memperkuat hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang telah ada. Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini. Oleh karena itu, dalam kajian pustaka lapangan ini, peneliti memaparkan perkembangan beberapa karya ilmiah terkait dengan pembahasan peneliti diantaranya adalah :

Cahyani (2016) melakukan penelitian terkait Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari faktor-faktor kualitas layanan yang Memuaskan Prioritas, Kriteria Penting yang Dapat Memuaskan masing-masing bank Islam di Yogyakarta dengan model adaptasi CARTER. CARTER adalah model yang didasarkan pada dimensi SERVQUAL, dengan dimensi baru yang disebut "Kepatuhan dengan hukum Islam" yang sesuai untuk industri perbankan syariah. Penelitian dilakukan dengan mengimplementasikan Kuisisioner syariah di Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan Structural Equation Model (SEM). Kesimpulan dari Penelitian ini tentang kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah Telah di atas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberi efek besar untuk kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah

faktor daya tanggap, kepatuhan, dan empati. Dengan varian analisis disimpulkan bahwa setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.¹⁷

Pada Octaviani dan Natalia (2019) dalam penelitiannya yang berjudul persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Katuas Hulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Frontliner Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu kepada nasabah Bank BRI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan pengukuran skala likert. Data diperoleh dengan observasi dengan melakukan pengamatan langsung terhadap Bank BRI unit Mentebah, wawancara dan penyebaran kusioner kepada nasabah yang berjumlah 100 orang. Dalam penelitian ini, variabel yang menjadi tolak ukur dalam menganalisis permasalahan pada penelitian ini, adalah variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, keberwujudan. Jika dilihat dari hasil penelitian maka Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu, berdasarkan tanggapan responden/nasabah Bank BRI masuk dalam kategori belum baik atau masih di bawah harapan.¹⁸

Iffah, Abdullah, dan Aini (2018) dalam penelitiannya yang berjudul persepsi nasabah terhadap tingkay pelayanan kualitas Bank Syariah Cabang Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap

¹⁷ Putri Dwi Cahyani, 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah DI Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 6 (2), Oktober 2016 P-ISSN: 2087-2038; E-ISSN:2461-1182, 151-162.*

¹⁸ Dina Octaviani dan Desi Natalia, 2019. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Bank BRI Unit Metebah Kabupaen Kapuas Hulu. *E-Journal Equilibrium MANajemen Volume 5, Nomor 2, Tahun 2019. ISSN : 2460-2299*

level kualitas layanan Bank Syariah Mandiri cabang Malang berdasarkan lima dimensi kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan kuantitatif metode dengan subyek penelitian tentang pelanggan tabungan BSM yang digunakan akad mudharabah muthlaqah dari Bank Syariah Mandiri cabang Malang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuesioner. Kuisioner dibagikan kepada pelanggan sebanyak mungkin sebagai 53 kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Metode pengambilan sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan Persepsi Bank Syariah Mandiri Cabang Malang sangat memuaskan di bawah persepsi dimensi empati sebagai dimensi yang mendominasi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan Bank.¹⁹

¹⁹ Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah, dan Yulis Nurul Aini, 2018. Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *Jurnal Fakultas Agama Islam*, Universitas Muhamadiyah Malang. Vol. 3, No. 1, Agustus 2018

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1. Dwi Cahyani	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta.	Penulis dan peneliti sama-sama membahas tentang kualitas dari Bank Syariah atas peran nasabah bank.	Seluruh Bank Syariah Yogya. Sementara penulis hanya menggunakan satu lokasi penelitian.
4. Dina Octaviani dan Desi Natalia	Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Klaten Hulu.	Penulis dan peneliti sama-sama membahas tentang Kualitas dari Bank dengan menggunakan peran nasabah bank Jenis penelitian yang digunakan kualitatif.	Peneliti terdahulu menggunakan skala likert sebagai penilaian data, sedangkan penulis menggunakan metode survey langsung.
5. Lailatul Iffah, M.Faisal, Abdullah, dan YulisNurul Aini	Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Pelayanan Kualitas Bank Syariah Cabang Malang.	Penulis dan peneliti sama-sama membahas tentang Kualitas dari Bank dengan menggunakan peran nasabah.	Peneliti terdahulu meneliti pokok pada pelanggan tabungan BSM.

Sumber : Data Diolah, 2020.

B. Kajian Pustaka

1. Persepsi

Teori persepsi adalah sebuah teori yang digunakan dalam dunia sosiologi, psikologi dan antropologi yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu. Teori persepsi berbicara tentang istilah “persepsi” yang biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari, dimana seorang dapat memberikan tanggapan atau penilaian terhadap apa yang dilihat dan dirasakannya.²⁰

Persepsi diartikan pada karakterisasi yang disandang untuk dibawakan oleh seorang dalam kehidupannya, yang dalam konteks sosial persepsi diartikan sebagai suatu fungsi indra seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Persepsi seorang adalah batasan yang dirancang oleh orang lain, yang kebetulan sama-sama berada dalam satu penampilan/ unjuk peran (*role performance*).²¹

Dari paparan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa teori persepsi adalah teori yang berbicara tentang posisi dan perilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang lain yang berhubungan dengan orang tersebut. Pelaku peran menjadi sadar akan struktur sosial yang didudukinya, oleh karena itu seorang aktor berusaha untuk selalu nampak “mumpuni” dan dipersepsi oleh aktor lainnya sebagai “tak menyimpang” dari sistem harapan yang ada dalam masyarakat.²²

²⁰ Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori- Teori Psikologi Sosial*, (cet. II: Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 215.

²¹ Edy Suhardono, *Teori Peran* (Konsep, Derivasi dan Implikasinya), (cet. III: Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1994), 3.

²² Edy Suhardono, 3.

2. Aspek-aspek Persepsi

Biddle dan Thomas Sarlito membagi peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan, yaitu²³ :

- a. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial
- b. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut
- c. Kedudukan orang-orang dalam perilaku
- d. Kaitan antara orang dan perilaku

Berbagai istilah tentang orang-orang dalam teori peran. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial dapat dibagi dalam dua golongan sebagai berikut :

- a. Aktor atau pelaku, yaitu orang yang sedang berperilaku menurut suatu peran tertentu.
- b. Target (sasaran) atau orang lain, yaitu orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya.

Aktor maupun target bisa berupa individu ataupun kumpulan individu (kelompok). Hubungan antara kelompok dengan kelompok misalnya terjadi antara sebuah paduan suara (aktor) dan pendengar (target). Biasanya istilah aktor diganti dengan *person*, *ego*, atau *self*. Sedangkan target diganti dengan istilah *alter-ego*, *ego*, atau *non-self*.²⁴

Dengan demikian dapat dilihat bahwa sebenarnya teori peran digunakan untuk menganalisis setiap hubungan antara dua orang atau banyak orang. Menurut Cooley dan Mead, hubungan antara aktor dan target adalah untuk membentuk

²³ Sarlito Wirawan, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (cet. IV: Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 215.

²⁴ *Ibid.*, 216.

identitas aktor (*person, ego, self*) yang dalam hal ini dipengaruhi oleh penilaian atau sikap orang-orang lain (*target*) yang telah digeneralisasikan oleh aktor. Secord dan Backman berpendapat bahwa aktor menempati posisi pusat tersebut (*focal position*), sedangkan target menempati posisi padanan dari posisi pusat tersebut (*counter position*). Maka dapat dilihat bahwa, target dalam teori peran berperan sebagai pasangan (*partner*) bagi aktor.

Biddle dan Thomas membagi lima indikator tentang perilaku dalam kaitannya dengan peran sebagai berikut :

a. Harapan tentang peran (*expectation*)

Harapan tentang peran adalah harapan-harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, yang seharusnya ditunjukkan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu. Harapan tentang perilaku ini bisa berlaku umum, bisa merupakan harapan dari segolongan orang saja, dan bisa juga merupakan harapan dari satu orang tertentu.²⁵

b. Norma (*norm*)

Secord dan Backman berpendapat bahwa, norma hanya merupakan salah satu bentuk harapan. Secord dan Backman membagi jenis-jenis harapan sebagai berikut :²⁶

- 1) Harapan yang bersifat meramalkan (*anticipatory*), yaitu harapan tentang suatu perilaku yang akan terjadi.
- 2) Harapan normatif (*role expectation*), yaitu keharusan yang menyertai suatu peran. Harapan normatif ini dibagi lagi ke dalam dua jenis:

²⁵ Ibid, 217.

²⁶ Ibid., 217-218.

- a) Harapan yang terselubung (*convert*), yaitu harapan itu tetap ada walaupun tidak diucapkan.
- b) Harapan yang terbuka (*overt*), yaitu harapan yang diucapkan.

Harapan jenis ini dinamai tuntutan peran (*role demand*). Tuntutan peran melalui proses internalisasi dapat menjadi norma bagi peran yang bersangkutan.

- c) Wujud perilaku dalam peran (*performance*)

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Wujud perilaku dalam peran ini nyata dan bervariasi, berbeda- beda dari satu aktor ke aktor yang lain. Variasi tersebut dalam teori peran dipandang normal dan tidak ada batasnya.

Teori peran tidak cenderung mengklasifikasikan istilah-istilahnya menurut perilaku khusus, melainkan berdasarkan klasifikasinya pada sifat asal dari perilaku dan tujuannya (motivasinya). Sehingga, wujud perilaku peran dapat digolongkan misalnya kedalam jenis hasil kerja, hasil sekolah, hasil olahraga, pendisiplinan anak, pencari nafkah, pemeliharaan ketertiban, dan lain sebagainya.²⁷

Peran dilihat wujudnya dari tujuan dasarnya atau hasil akhirnya, terlepas dari cara mencapai tujuan atau hasil tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan adanya caracara tertentu dalam suatu peran yang mendapat sanksi dari masyarakat. Suatu cara menjadi penting dalam perwujudan peran, ketika cara itu bertentangan dengan aspek lain dari peran. Dengan demikian, seorang aktor bebas

²⁷ Ibid, 218-219.

untuk menentukan cara- caranya sendiri selama tidak bertentangan dengan setiap aspek dari peran yang diharapkan darinya.²⁸

Terkait perwujudan peran, ada 2 pendapat, yaitu:

1) Sarbin menyatakan bahwa perwujudan peran dapat dibagi dalam tujuh golongan menurut intensitasnya berdasarkan keterlibatan diri (*self*) aktor dalam peran yang dibawakannya. Tingkat intensitas yang terendah adalah keadaan di mana diri aktor sangat tidak terlibat. Perilaku peran dibawakan secara otomatis dan mekanistik saja. Sedangkan tingkat yang tertinggi akan terjadi jika aktor melibatkan seluruh pribadinya dalam perilaku peran yang sedang dikerjakan.²⁹

2) Goffman meninjau perwujudan peran dari sudut yang lain. Dia memperkenalkan istilah permukaan (*front*), yaitu untuk menunjukkan perilaku- perilaku tertentu yang diekspresikan secara khusus agar orang lain mengetahui dengan jelas peran si pelaku (aktor).³⁰

3) Penilaian (*evaluation*) dan sanksi (*sanction*)

Jika dikaitkan dengan peran, penilaian dan sanksi agak sulit dipisahkan pengertiannya. Biddle dan Thomas mengatakan bahwa antara penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan masyarakat (orang lain) tentang norma. Penilaian peran dalam teori peran adalah kesan positif atau negatif yang diberikan oleh masyarakat berdasarkan norma yang berlaku terhadap suatu perilaku yang dilakukan oleh aktor. Sedangkan sanksi yang dimaksud adalah usaha yang dilakukan seorang aktor dalam

²⁸ Ibid, 219.

²⁹ Ibid, 219-220.

³⁰ Ibid, 220.

mempertahankan suatu nilai positif atau agar perwujudan peran diubah sedemikian rupa sehingga hal yang tadinya dinilai negatif berubah menjadi positif.³¹

Menurut Biddle dan Thomas, penilaian maupun sanksi dapat datang dari orang lain (eksternal) dari dalam diri sendiri (internal). Jika penilaian dan sanksi datang dari luar, berarti bahwa penilaian dan sanksi terhadap peran itu ditentukan oleh perilaku orang lain. Jika penilaian dan sanksi datang dari dalam diri sendiri, maka pelaku sendirilah yang memberi nilai dan sanksi berdasarkan pengetahuannya tentang harapan-harapan dan norma-norma masyarakat. Biasanya penilaian dan sanksi internal terjadi pada peran-peran yang dianggap penting oleh individu yang bersangkutan, sedangkan penilaian dan sanksi eksternal lebih sering berlaku pada peran dan norma yang kurang penting bagi individu tersebut.³²

Kemudian Biddle dan Thomas penilaian dan sanksi eksternal disebut juga sebagai penilaian dan sanksi terbuka (*overt*), sedangkan yang internal disebutnya tertutup (*covert*). Hal tersebut karena penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan tentang norma yang timbul dari orang lain yang dikomunikasikan melalui perilaku yang terbuka (*overt*). Tanpa adanya pernyataan melalui perilaku yang terbuka, seseorang tidak dapat memperoleh penilaian dan sanksi atas perilakunya.³³

³¹ Ibid, 220.

³² Ibid, 220-221.

³³ Ibid, 221.

Menurut Merton dan Kitt mengemukakan bahwa, setiap orang memerlukan kelompok rujukan (reference group) tertentu dalam memberikan penilaian dan sanksi. Dan fungsi kelompok rujukan tersebut ada dua macam, yaitu³⁴

- 1) Fungsi normatif, dalam fungsi ini kelompok mendesakkan suatu standar tertentu bagi perilaku dan keyakinan/ kepercayaan anggotanya. Terlepas dari benar- salahnya standar itu, kelompok mempunyai cukup kekuatan atas individu- individu sehingga mau- tidak-mau individu mengikuti standar tersebut. Jika norma- norma itu diserap (diinternalisasikan) oleh individu, maka terbentuklah nilai dalam diri individu itu, yang selanjutnya akan menjadi pedoman bagi tingkah laku dan kepercayaan.
- 2) Fungsi komparatif (perbandingan), dalam fungsi ini kelompok hanya dijadikan alat pembanding bagi individu, untuk mengetahui apakah perilaku atau kepercayaannya sudah benar atau masih salah (untuk mengecek kebenaran objektif). Perbandingan ini dapat dilakukan dengan melibatkan diri dalam kelompok maupun tidak. Dalam hal yang terakhir individu hanya memanfaatkan kelompok untuk tujuan normatif.

C. Bank

1. Definisi Bank

Kata bank dari kata banque dalam bahasa Prancis dan dari banco dalam bahasa Italia, yang berarti peti/lemari atau bangku. Kata peti atau lemari

³⁴ Ibid 222.

menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan benda benda berharga seperti emas, peti berlian, peti uang dan sebagainya.³⁵

Menurut Undang Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.³⁶

Rumusan mengenai pengertian bank yang lain, dapat ditemui dalam kamus istilah hukum Fockema Andreae yang mengatakan bahwa bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga.³⁷

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan karena masyarakat mempercayai bank untuk melakukan investasi dan menyimpan dana, menyalurkan dana kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan persyaratan tertentu setelah itu bank akan mendapatkan pendapatan berupa bunga bagi bank Konvensional dan bagi hasil bagi bank syariah, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan berupa transfer uang, kliring dan jasa lainnya.³⁸

³⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi* (cet. IV: Yogyakarta: Ekonisia, 2003) h. 29

³⁶ Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 ayat 2

³⁷ Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Cet. II: Bandung: Alfabeta, 2014), 2.

³⁸ Ismail, *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*, (Cet. V: Jakarta: Kencana, 2010) , 4.


Dapat disimpulkan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

1. Macam-Macam Bank

a. (Bank Syariah)

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang berkekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Bank Syariah biasa disebut Islamic Banking, yaitu suatu sistem perbankan yang pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maisir), dan ketidakpastian (gharar).³⁹

Bank Syariah adalah sebuah prinsip perbankan yang dilandaskan pada nilai nilai Islami, sehingga tidak hanya menghendaki keuntungan materiel, namun juga keuntungan spiritual.⁴⁰ Bank Syariah dapat melaksanakan semua kegiatan usaha yang biasa dilakukan oleh bank Konvensional seperti mengerahkan dana dari masyarakat, menyalurkan dana dan memberikan jasa seperti transfer uang, klirik dan lain lain. Namun tidak berdasarkan bunga (riba). Allah swt berfirman dalam Q.S Al-Baqarah (2) 278 :


 يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

³⁹ Rizki Amalia. “Bagaimanakah Kinerja Bank Umum Syariah di Indonesia?: Penilaian dengan Sharia Maqashid Index (SMI)”. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 2 No. 1 Tahun 2020.

⁴⁰ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah* , (Cet. V: Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 58

Terjemahnya :

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman.⁴¹

b. (Bank Konvensional)

Bank Konvensional adalah sebuah institusi bisnis yang bernafaskan atas dasar prinsip ekonomi barat, sehingga keuntungan hanyalah diterjemahkan dalam tataran dan aspek material belaka.⁴² Bank Konvensional merupakan Bank yang dalam penentuan harga menggunakan bunga sebagai balas jasa. Balas jasa yang diterima oleh Bank atas penyaluran dana kepada masyarakat, maupun balas jasa yang dibayar oleh Bank kepada masyarakat atas penghimpunan dana. Disamping itu, untuk mendapatkan keuntungan dari pelayanan jasanya, Bank Konvensional akan membebankan fee kepada nasabahnya.⁴³

1. Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Pada dasarnya Bank Syariah dan Bank Konvensional adalah sama sama lembaga keuangan yang menjalankan aktivitas bisnis dan mengedepankan keuntungan. Namun dalam tataran filosofis dan aplikasinya, sesungguhnya kedua bentuk system keuangan ini mempunyai perbedaan yang sangat signifikan. Beberapa aspek perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.⁴⁴

⁴¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 76.

⁴² Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, 58.

⁴³ Ismail, *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*, 20.

⁴⁴ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, 58.

Tabel 2.2

Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional⁴⁵

Karakteristik	Sistem Bank Syariah	Sistem Bank Konvensional
Kerangka Bisnis	1. Berlandaskan pada nilai-nilai islami sebagai landasan filosofi 2. Menjadikan masalah sebagai tujuan untuk mencapai falah 3. Meninggalkan segala bentuk aktivitas yang bertentangan dengan nilai agama	4. Prinsip Ekonomi (barat) dijadikan sebagai landasan filosofi 5. Kegiatan bisnis dilandaskan pada orientasi keuntungan optimal
Landasan Hukum	6. Hukum Syariah 7. UU Perbankan	8. UU Perbankan
Imbalan Hasil	9. Prinsip Bagi Hasil dan Margin keuntungan yang jelas	10. Sistem bunga 11. Fluktuatif dan sesuai dengan tingkat suku bunga
Bentuk Transaksi	12. Akad yang jelas sesuai dengan kesepakatan bersama 13. Menjunjung tinggi hak dan kewajiban sesuai akad	14. Uang boleh digunakan sesuai dengan keinginan
Sektor Bisnis	15. Optimalisasi Pembiayaan Sektor riil 16. Melihat karakteristik usaha dan Perusahaan yang sesuai Syariah	17. Sector keuangan dan pasar derivative 18. Semua perusahaan dan usaha yang dianggap menguntungkan
Denda	19. Diambil sesuai ketentuan dengan prinsip pendidikan dan penegasan dihitung sebagai bukan	20. Diambil sesuai pelanggaran yang dilakukan 21. Dihitung

⁴⁵ Sumar'in, 58.

	pendapatan (Pendapatan Nol Halal)	sebagai bagian dari pendapatan bank
Penyelesaian Sengketa	22. Pengadilan 23. Badan Arbitrase Syariah	24. Pengadilan 25. Arbitrase
Hubungan Bisnis	26. Kemitraan 27. Pedagang dan Penjual	28. Kreditor dan Debitor
Pelayanan	29. Etika Bisnis Islam	30. Etika Bisnis yang berorientasi keuntungan materil
Pengawasan	31. Manajemen Prudensial 32. Manajemen Syariah	33. Manajemen Prudensial

Sumber : Sumar'in, Konsep Kelembagaan Bank Syariah.

D. Kualitas

1. Definisi Kualitas

Definisi kualitas pelayanan/jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴⁶

Perusahaan jasa dapat bersaing dengan cara menjual jasa berupa pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Menurut parasuraman dan Lupiyoadi mengemukakan bahwa kualitas layanan (service quality) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima atau peroleh.⁴⁷

⁴⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (cet.VII: Yogyakarta: ANDI Offset, 2000), 59.

⁴⁷ M. Azka Haris, dkk., "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Dimensi Banking Service Quality dengan Metode Service Quality (Studi Kasus di Bank "X")", Dalam *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol. 2, No. 04 (Ect. III: Bandung: Intitut Teknologi Nasional Bandung) Oktober 2014, 123.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan industri perbankan ditentukan oleh penilaian nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima nasabah.⁴⁸

Jadi berdasarkan definisi di atas maka kualitas pelayanan adalah suatu tinggi rendahnya penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan dari perbankan.

2. Dimensi Kualitas

Parasuraman, Zeithmal dan Berry, mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok yakni reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya parasuraman dan kawan kawan menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*).⁴⁹

Menurut Buchory dan Djaslim Saladin sebagaimana dikutip oleh M. Nur Arianto Arif, setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

⁴⁸ Roni Andespa, "Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional", Dalam *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 1, No. 1 (Padang: Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang) Januari – Juni 2006, 79.

⁴⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (cet. VII: Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 282.

- a. Bentuk fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan. Bentuk bangunan, tata ruang, desain interior merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.⁵⁰ Elemen *tangible* yaitu berupa hal hal berwujud yang tampak oleh konsumen termasuk letak kantor yang strategis, lokasi parkir, kebersihan dan kerapihan kantor, keindahan kantor, seragam karyawan, penampilan formulir, desain brosur, iklan, penampilan buku tabungan, giro, buku cek dsb.⁵¹
- b. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.⁵² Elemen *reliability* yaitu kemudahan prosedur membuka tabungan, giro, mengirim uang, mengambil tabungan, menyelesaikan keluhan dan jam layanan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.⁵³ Elemen *responsiveness* yaitu kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah dan kecepatan penangannya, ada *marketing officer*, *customer service* yang cekatan, segera menjawab telepon, dsb.
- d. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.⁵⁴ Elemen *assurance*

⁵⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah* , 221.

⁵¹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (cet. IV: Bandung: Alfabeta, 2013), 338.

⁵² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah* , 221.

⁵³ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, 338.

⁵⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah* , 221.

yaitu perilaku petugas yang ramah penuh senyum, kepercayaan terhadap perusahaan, jaminan perasaan aman di bank.⁵⁵

- e. Empaty (*empathy*) yaitu memberikan perhatian tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.⁵⁶ Elemen *empathy* yaitu kemudahan menghubungi kantor, adanya perhatian serius terhadap segala kegiatan dan terhadap pribadi nasabah tanpa membedakan status sosialnya.⁵⁷

⁵⁵ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, 338.

⁵⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah* , 221.

⁵⁷ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, 338.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek peneliti misalnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik serta dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁵⁸

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Penulis memilih lokasi penelitian tersebut karena peneliti pernah melakukan magang atau kuliah kerja profesi (KKP) di Bank Mandiri Syariah KCP Sigi tersebut. Pasca terjadinya gempa bumi yang melanda Palu, Sigi, dan Donggala, pada hari rabu tanggal 11 desember 2019 Bank Syariah Mandiri KCP Sigi pindah di jalan Basuki Rahmat No. 75, Birobuli Utara, Palu Selatan, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94111, Indonesia. Dan sekaligus mengganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat.

Dengan adanya Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dapat dipastikan bahwa masyarakat sigi banyak yang telah menjadi nasabah di Bank tersebut, karena melihat dari kualitasnya yang baik.

⁵⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. V: Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 6.

C. Kehadiran Penelitian

Secara umum, kehadiran penulis sebagai peneliti di lokasi diketahui oleh objek penelitian dengan tujuan mendapatkan data yang akurat dari lokasi penelitian yang berhubungan dengan tujuan penelitian dari penyusunan proposal ini. Penulis bertindak sebagai instrument penelitian sekaligus pengumpul data. Dalam penelitian kualitatif “penulis sebagai human intrumen maka penulis harus hadir dan mengenal betul orang yang memberikan data”.⁵⁹

Kehadiran peneliti dalam mengadakan penelitian deskriptif kualitatif sebagai upaya untuk melakukan penggalian data yang akurat dan objektif. Dalam penelitian ini penulis sebagai perencanaan instrumen, pelaksanaan pengumpulan data, menganalisis data sekaligus sebagai penulis hasil penelitian. Sebagai instrumen utama penelitian sebagai media pengumpulan data, sekaligus sebagai pengamatan langsung, pencatatan yang dilakukan terhadap objek-objek dilokasi kejadian atau berlangsungnya kejadian sehingga pengamatan berada bersama pada objek yang diteliti secara langsung.

Sebelum melakukan penelitian penulis menyampaikan surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu sebagai permintaan izin kepada pihak Bank Syariah Mandiri KCP Sigi, sehingga nantinya penulis diperkenankan untuk melakukan penelitian pada lokasi tersebut dan kehadiran penelitian di lokasi diketahui para informal.

⁵⁹ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet: VI, Bandung:Remaja Rosda Karya, 2002), 22.

D. Data dan Sumber Data

Jenis sumber data yang akan diteliti terbagi dua jenis yaitu:

1. Sumber data utama (*Primer*), yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya melalui pengamatan langsung, wawancara langsung dengan informan dan narasumber. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Sigi yang dipilih sebagai informan atau narasumber untuk mewakili nasabah lainnya. Kemudian informan kedua penulis yaitu Teller Bank dan Customer Srvce pada Bank Syariah Mandiri KCP Sigi.
2. Sumber data tambahan (*Sekunder*), yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Misalnya, melalui dokumentasi dan catatan-catatan yang berkaitan dengan objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah berupa data, jurnal-jurnal, buku dan informasi-informasi lainnya yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri KCP Sigi. Menurut Lexy J Moleong, bahwa “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.⁶⁰

⁶⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. VII: Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1999), 157.

E. Teknik dan Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data untuk penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi langsung sebagaimana yang dijelaskan oleh Winamo Surakhmad⁶¹ yaitu teknik pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan yaitu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan.

Teknik observasi yang dilakukan penulis adalah terjun ke lokasi dengan melihat situasi dan kondisi nasabah Bank Syariah KCP Palu Basuki Rahmat secara langsung dan melihat implementasi persepsi nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Sigi.

2. Wawancara

Interview atau wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan informan yang memberikan jawaban.⁶²

⁶¹ Winamo Surahman, *Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar*, (Cet. VIII: Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 1999), 155.

⁶² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet.IX: Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), 135.

Adapun informan yang akan diwawancara adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah yang datang ke Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat, merupakan salah satu informan terpenting guna mendapatkan informasi data atas penilaian kualitas bank sebanyak 7 nasabah yang ditemui.
- b. Manajer Bank Mandiri Syariah KCP Palu Basuki Rahmat.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menelaah dokumen penting yang menunjang kelengkapan data. Dalam teknik pengumpulan data ini penulis melakukan penelitian dengan menghimpun data yang relevan dari sejumlah dokumen resmi atau arsip penelitian yang dapat menunjang kelengkapan data penelitian serta dalam bentuk dokumen ini, penulis juga menggunakan kamera sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi yang dimaksud.

F. Teknik Analisis Data

Setelah sejumlah data dan keterangan dikumpulkan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahap, yaitu :

1. Reduksi Data

Data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan hendaknya ditulis atau diketik dalam bentuk sebuah uraian atau laporan yang rinci. Hal tersebut dikarenakan data akan terus bertambah seiring dengan terus berlanjutnya penelitian. Laporan yang telah terkumpul kemudian dirangkum atau direduksi

dengan memilih data yang dianggap penting dan berkaitan dengan variabel penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu untuk menghindari kesalahan terhadap data-data yang diperoleh dari lapangan penelitian, model-model data yang disajikan. Untuk menghindari adanya kesalahan penafsiran terhadap data tersebut. Matthew B. Mellis dan A. Michael Huberman menjelaskan: Alur penting dari kedua kegiatan analisis adalah penyajian data. Kami membatasi suatu “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian tersebut.⁶³

3. Verifikasi Data

Verifikasi data yaitu pengambilan kesimpulan yang dilakukan oleh penulis terhadap data tersebut. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Matthew B. Mellis yaitu: Kegiatan analisis ketiga yang paling penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan kata data seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, proporsi.⁶⁴

Dalam kegiatan menverifikasi, penulis mengambil kesimpulan dengan mengacuh pada hasil reduksi data. Data-data yang terkumpul dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, penulis pilih yang mana sesuai dengan judul dan membuang yang tidak perlu.

⁶³ Matthew B.Mellis dan A. Michael Hubernam, *Kualitatif Data Analisis*, diterjemahkan oleh Tjeptjep Rohendri, analisis data kualitatif, (Cet. VII: Jakarta: UI-Pres, 1992), 16.

⁶⁴ Matthew B.Mellis dan A. Michael Hubernam. 18.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data diterapkan dalam penelitian ini agar data yang diperoleh terjamin validitas dan kredibilitasnya, pengecekan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data. Triangulasi data yaitu teknik pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yaitu triangulasi dengan sumber, triangulasi dengan metode, triangulasi dengan penyidik, dan triangulasi dengan teori.⁶⁵

Triangulasi dengan sumber, maksudnya membandingkan dan mengecek balik, derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dapat diperoleh dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Triangulasi dengan metode, maksudnya pengecekan dengan derajat kepercayaan melalui beberapa sumber data dengan metode yang sama. Triangulasi dengan penyidik, maksudnya memanfaatkan peneliti atau pengamat lain, untuk membantu mengurangi kemencengan dan kekiluruan dalam pengumpulan data. Triangulasi dengan teori, maksudnya membandingkan suatu teori dengan teori yang lain.

Triangulasi data merupakan pengecekan data terhadap sumber data dengan mengecek kesesuaian sumber data yang diperoleh dengan karakteristik sumber data yang sudah ditentukan penulis, kesesuaian metode penelitian yang digunakan,

⁶⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet, X: Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), 178.

serta kesesuaian teori yang dipaparkan dalam tinjauan pustaka dengan hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat.

Setelah Bank Syariah Mandiri berdiri, untuk mengembangkan usahanya dan memberikan kemudahan kepada para nasabahnya Bank Syariah Mandiri berupaya membuka kantor-kantor cabang, cabang pembantu, dan kantor kas. Di Kab Sigi salah satunya, telah berdiri Bank Syariah Mandiri KCP Sigi pada tanggal 22 agustus 2011 yang berada di jl. Lasoso no.2, Mpanau, Sigi Biromaru, Kabupaten Sigi, Sulawesi Tengah 94364. Bank syariah Mandiri KCP Sigi pertama kali di pimpin oleh branch manejer Andi Janwar Setiawan. Pada saat itu Bank Syariah Mandiri KCP Sigi hadir sebagai wajah baru didaerah tersebut untuk membantu masyarakat dalam hal sektor ekonomi. Bank Mandiri Syariah KCP Sigi telah banyak membantu masyarakat yang ada dikawasan kabupaten Sigi.

Adapun nama-nama branch maneger yang pernah memimpin di Bank Syariah Mandiri KCP Sigi adalah : bapak Andi Janwar Setiawan, kemudian digantikan oleh bapak Andri Harianto, diganti oleh bapak Sujasono, kemudian kemabali memimpin oleh bapak Andi Janwar Setiawan, digantikan lagi oleh bapak Amrin Idris dan yang memimpin pada saat ini bapak Moh. Tagiyudin Drachman.

Kantor Bank Syariah Mandiri KCP Sigi mengalami kerusakan akibat dampak dari gempa bumi yang melanda Palu, Sigi, dan Donggala pada tanggal 28 september 2018 silam yang mengakibatkan kerusakan parah pada bangunan Bank

Syariah Mandiri KCP Sigi, sehingga megharusakan Bank Syariah Mandiri KCP Sigi untuk sementara waktu diahlikan di Bank Syariah Mandiri Palu Monginsidi agar dapat menjalankan kemabali operasionalnya.

Setelah satu tahun lebih berkantor bersama Bank Syariah Mandiri Palu Monginsidi, dan melakukan kajian-kajian dari aspek pertumbuhan perekonomian baru mulai tertata kembali, maka pada hari rabu tanggal 11 desember 2019 Bank Syariah Mandiri KCP Sigi meresmikan kantor operasional barunya di jl. Basuki Rahmat no. 75, Birobuli Utara, Palu Selatan, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94111, Indonesia, dan mengganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat.⁶⁶

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat

a. Visi

- 1) Menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
- 2) Mewujudkan penghimpunan dana nasabah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- 3) Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
- 4) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

⁶⁶ Muh. Fadjri Korompot, Branc Operator and Service BSM Cabang Sigi. Wawan cara pribadi pada tanggal 14 Oktober 2020.

5) Menyelenggarakan operasional bank sesuai dengan standar perbankan yang sehat.⁶⁷

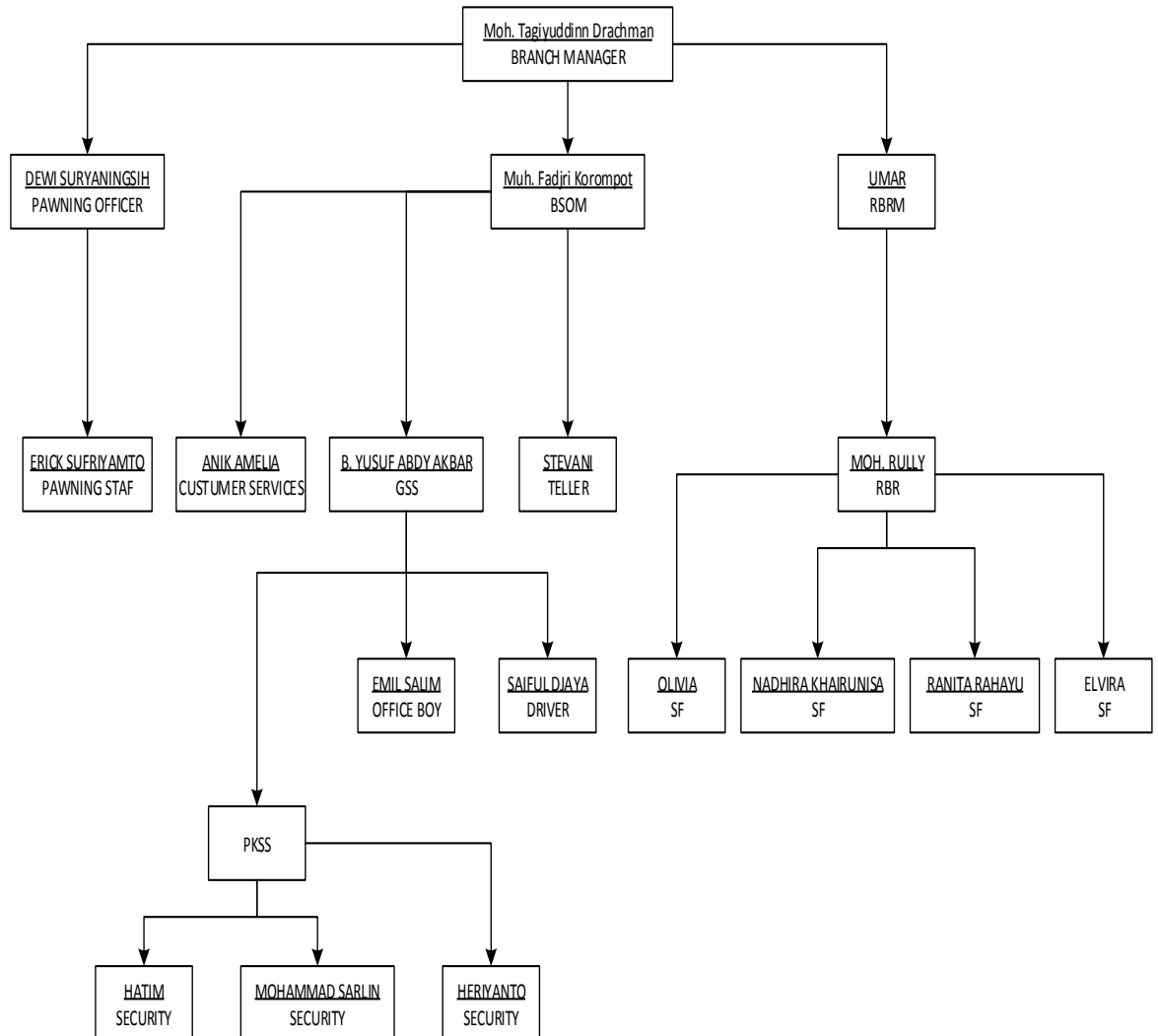
2. Struktur Organisasi dan Tugas Jabatan

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan perubahan secara rasional dan efektif. Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi dan komunikasi secara kontrol atas semua aktifitas untuk mencapai semua tujuan. Struktur organisasi merupakan hubungan yang teratur diantara berbagai sektor atau fungsi yang perlu untuk mencapai semua tujuan dan tanggung jawab serta wewenang dalam suatu organisasi.

⁶⁷ Muh. Fadjri Korompot, Branc Operator and Service BSM Cabang Sigi. Wawan cara pribadi pada tanggal 14 Oktober 2020.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



*A. Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri
KCP Palu Basuki Rahmat*

Menurut Undang undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau unit usaha syariah (Widayu, Nasution, Silalahi, & Mesran, 2017). Nasabah dalam UU nomor 21 tahun 2008 terbagi menjadi 3 jenis nasabah sebagai berikut : Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan / atau Unit usaha syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan sedangkan; Nasabah Investor nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan / atau Unit usaha syariah dalam bentuk Investasi berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan, dan Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.

Peran nasabah dalam meningkatkan kualits pelayanan terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Sigi merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Oleh karena itu segala kegiatan yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya pelayanan yang terbaik yang dirasakan kembali oleh nasabah.

Pada dasarnya nasabah memegang peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan terkhususnya di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Dalam dunia perbankan, fungsi utama nasabah adalah pengguna produk layanan atau jasa dengan patuh pada aturan yang ada dan membina hubungan baik pada

setiap karyawan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Kepatuhan seorang nasabah guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Sigi merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Oleh karena itu, segala kegiatan yang di lakukan harus berjalan dengan baik dan sesuai prosedur yang telah ada demi terciptanya kepuasan pelayanan. Karena nasabah sendiri lah yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah perbankan. Peranan seorang nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Bank Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dapat dilihat sebagai berikut :

1. Selalu memfokuskan diri pada produk yang telah dijalankan pada Bank Syariah Mandiri KCP Sigi. Mengenali apa yang menjadi kebutuhan dirinya sebagai seorang nasabah pada saat ingin melakukan transaksi dengan pihak bank.
2. Memberikan informasi yang akurat serta identitas diri yang lengkap pada bank dalam membuka dan penutupan rekening.
3. Menunaikan kewajiban dengan kesadaran membayar tagihan setiap bulannya sebagai seorang nasabah. Kesadaran nasabah yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban hutangnya, yang mengetahui bagaimana peraturan pembayaran angsuran, melaksanakan ketentuan dengan benar, dan sukarela, serta nasabah yang sadar akan hutangnya tidak akan melanggar peraturan pembayaran angsuran yang sudah berlaku karena telah memperoleh

fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian dengan bank yang bersangkutan.

4. Memberi masukan atau berupa saran melalui tempat atau fasilitas yang telah disediakan oleh pihak bank.

Seorang nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah haruslah terlebih dahulu memahami dan mematuhi aturan serta prosedur yang telah ada guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Nasabah dapat mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh bank, sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah, melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh pihak bank, menyetor dana awal persyaratan yang ditentukan oleh bank dalam hal ini, dana awal tersebut cukup bervariasi tergantung jasa yang diinginkan menyetorkan dana awal yang ditentukan oleh bank, menyerahkan buku cek atau giro bilyet atau tabungan. Kewajiban nasabah perbankan sebagai seorang konsumen dalam pengguna jasa layanan perbankan yang perlu dipatuhi untuk menjaga kredibilitas kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Sigi.

Fungsi kepatuhan merupakan serangkaian tindakan atau langkah-langkah yang bersifat preventif untuk memastikan bahwa kebijakan, ketentuan, sistem, dan prosedur, serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syariah, serta memastikan kepatuhan nasabah terhadap komitmen yang telah dibuat oleh bank.

Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sudah memberikan pelayanan transaksi keuangan, misalnya ada pembukaan rekening, layanan transfer, setoran, dll. Selain itu ada juga layanan yang sifatnya elektronik yang tidak langsung berhubungan dengan nasabah misalnya penggunaan mesin ATM, atau sekarang yang lagi digencarkan kami mobile banking. Mobile Banking itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi seperti, transfer, baik ke rekening ke sesama Bank Syariah Mandiri maupun ke bank lain, pembelian pulsa, pembayaran asuransi, dan pembiayaan. Salah satu pelayanan tambahan dari kami, ketika kami sudah memberikan layanan yang seperti itu maka kami mengharapkan ada respon dari nasabah terkait khususnya kepada nasabah debitur untuk melakukan kewajibannya sebagai nasabah debitur, karena telah memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian dengan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Membayar angsuran setiap bulan dengan tepat pada waktu yang ditentukan.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Sigi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah memberikan pelayanan yang inovatif berupa Mobile Banking, maupun dalam bentuk pembiayaan. Hal ini dapat dilihat pada kutipan “sekarang yang lagi digencarkan kami mobile banking. mobile banking itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi dan melakukan pembiayaan”. Dengan tambahan pelayanan tersebut Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat menunjukkan adanya kepekaan terhadap kendala dan kesulitan nasabah namun

⁶⁸ Wawancara tanggal 14 Oktober 2020 bersama Bapak Moh. Tagiyuddin Drachman Selaku *Brand Manager* di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat.

disisi lain pihak bank juga menginginkan adanya respon balik terhadap nasabah untuk melakukan kewajibannya sebagai nasabah yaitu membayar angsuran dari pembiayaan tepat waktu.

Persepsi nasabah dapat memediasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dengan baik. Hal tersebut membuktikan bahwa peran nasabah terhadap kualitas pelayanan sangat berpengaruh. Bagi bank, semakin tinggi minat menabung nasabah berarti kepercayaan nasabah terhadap tinggi dan semakin tinggi kepercayaan nasabah pada bank maka semakin besar dana masyarakat yang bisa dihimpun sehingga akan dapat meningkatkan kemampuan bank untuk membiayai operasionalnya yang sebagian besar berupa penyimpanan uang maupun pemberian kredit pada masyarakat. Peran nasabah tentang kualitas pelayanan merupakan proses nasabah untuk memilih, mengelola dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh tentang pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah dan kemudian akan direspon melalui tindakan. Semakin banyak komplain yang diterima bank menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bank kurang memuaskan sebaliknya jika nasabah merasa nyaman dan aman menyimpan uangnya di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat itu menandakan bahwa kualitas pelayanan dari segi keamanan dan kenyamanan sangat maksimal.

Nasabah sebagai mitra usaha juga berarti partner Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dalam menjalankan serta mengembangkan cita-cita bersama baik itu bagi pihak bank maupun nasabah. Setiap pelayanan kepada nasabah ini tentu akan memberikan manfaat baik bagi karyawan, maupun bagi

nasabah. Manfaat ini harus diperoleh oleh masing-masing pihak secara berimbang. Artinya jika nasabah memperoleh manfaat, maka karyawan pun demikian. Manfaat utama bagi nasabah adalah memberikan kepuasan atas layanan yang diberikan karyawan. Sebaliknya karyawan akan memperoleh manfaat atas kepuasan nasabah dengan meningkatnya kinerja karyawan yang bersangkutan sehingga memperoleh kompensasi yang meningkat pula.

A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat

Organisasi yang mampu meningkatkan kualitas mutu pelayanan sebagaimana diharapkan masyarakat berarti organisasi telah mampu memanfaatkan sumber daya secara optimal. Hal ini dapat diwujudkan apabila manajemen organisasi tersebut disatu sisi mampu bekerja efektif dan efisien sehingga mampu melakukan penekanan biaya jasa pelayanan dan mampu meningkatkan imbalan jasa secara maksimal. Jika kondisi ini dapat terwujud maka dengan sendirinya kualitas mutu pelayanan yang dihasilkan akan mempengaruhi langsung terdapat produktivitas organisasi tersebut.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik itu berupa barang, jasa, maupun administratif. Kualitas yang baik pada pelayanan tersebut atau yang biasa. Pelayanan publik yang dilakukan lembaga pemerintahan pada dasarnya harus dilakukan evaluasi dalam kurun waktu tertentu sehingga dapat memberikan hasil yang optimal dalam proses pemberian pelayanan, karena jika ditemukan beberapa hal dalam pelayanan yang dianggap kurang maksimal maka dapat dilakukan perbaikan secepat

mungkin untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut.

Persepsi nasabah tentang peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat diperhatikan dan perlu menjadi fokus utama bagi Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat untuk dilaksanakan dengan sedetail dan sebaik mungkin agar dapat memajukan perbankan itu sendiri. Dalam pembahasan hasil penelitian kali ini, penulis akan menyampaikan hasil wawancara bersama 7 (Tujuh) orang nasabah terpilih, berikut penjabarannya.

Wawancara Bersama Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat :

1. Ibu Ninik Kalsum Usia : 47 Tahun. Nasabah penyimpan.

Mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat “Pelayanan yang sangat baik terhadap nasabah terutama keramahan para pegawai. Sehingga ia tertarik menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP palu. Kelebihan dari Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sebenarnya tidak berbedah jauh dengan bank-bank yang lainnya, hanya saja ia tidak perlu mengantri lebih lama di bank sehingga tidak memerlukan banyak waktu serta dekat dengan kantor dimana nasabah bekerja. Selama menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki t pernah mendapat pelayanan yang kurang atau hal-hal yang tidak diinginkan, baik ketika melakukan transaksi maupun ketika

berkonsultasi kepada karyawan⁶⁹. Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat baik itu dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapannya hanya saja ATM perlu diperbanyak lagi mengingat jumlah nasabah yang akan terus bertambah” Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sudah cukup memuaskan karena pelayanannya yang selalu ramah kepada nasabah. Dari hasil observasi penulis di bank tersebut dapat disimpulkan bahwa apa yang sudah dijelaskan dari hasil wawancara di atas mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat memang sudah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan oleh kantor pusat Bank Mandiri Syariah Indonesia baik itu dari segi keamanan, keramahan dan kenyamanan bagi nasabah.

2. Pak Agus, Usia : 32 Tahun. Nasabah penyimpan. Menurut pak Agus sebagai nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat mengenai pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sudah baik, pegawainya selalu tersenyum.” Pak Agus lebih memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding bank lain yang sudah ada dikarenakan hukum syariahnya sudah sangat jelas terdapat didalam Al-Qur’an dan Al-Hadist. Saya merasa terjamin dari segi agama dan tidak diberatkan

⁶⁹ Ibu Ninik Kalsum, nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat, hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2020 di Sigi

dengan biaya administrasi. Menurut Pak Agus pelayanan sudah memenuhi standar operasional perusahaan masing-masing sehingga terdapat kelebihan dan kekurangan tergantung bagaimana karyawannya yang menjalankan. Selama menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat Pak Agus tidak pernah mendapatkan pelayanan yang kurang baik. Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat baik itu dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan: “Semuanya sudah cukup baik, mungkin pembangunan gedungnya saja kurang mencolok”⁷⁰ Dari hasil survei penulis di bank tersebut dapat diketahui bahwa pengadaan gedungnya memang tidak terlalu mencolok. Hal ini membuat Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat terlihat seperti kantor yang kecil dan sempit.

3. Ibu Olive, Usia : 25 Tahun. Nasabah penyimpan. tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Palu. Ibu Olive lebih memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding bank lain yang sudah ada karena menurutnya berstatus syariah. Kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding dengan bank lain pelayanan mereka membuat kita merasa dihargai dan dimengerti. Selama menjadi nasabah Ibu Olive tidak pernah mendapat

⁷⁰Pak Agus, nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat, hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2020 di Sigi

pelayanan yang kurang baik⁷¹. Fasilitas yang paling sering digunakan nasabah ini adalah mesin ATM. Menurutnya yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat mesin ATM nya. Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat ini sudah cukup memuaskan. Hanya saja kembali lagi mesin ATM nya masih kurang banyak. Dari pengamatan penulis di lapangan memang pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat ini sama dengan bank-bank lain. .

4. Ibu Ayu, Usia : 26 Tahun. Nasabah penyimpan. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai dalam berpakaian. Keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membeda-bedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya Tua maupun muda. yang naik mobil maupun yang naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya. Beliau memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding bank lain yang sudah ada, dikarenakan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat memberikan jaminan yang kuat mengenai

⁷¹ Ibu Olive, nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat, hasil wawancara tanggal 14 Oktober 2020 di Sigi

kualitas pelayanan dan produk-produk yang ditawarkan pun sangat beragam dan penuh dengan nilai-nilai yang Islami. Tentu lebih percaya dan terjamin bertransaksi disini. Kesiapan dan kesiagaan karyawan dalam menanggapi nasabah sangat tinggi. Selama menjadi nasabah beliau tidak pernah mendapatkan pelayanan yang kurang baik. Menurutnya pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat baik itu dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan semua nasabah. Dari hasil wawancara di diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sudah cukup memuaskan karena pelayanannya yang selalu ramah kepada nasabah. Dari hasil observasi penulis di bank tersebut dapat diketahui bahwa apa yang sudah dijelaskan dari hasil wawancara di atas mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat memang sudah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan.

5. Ibu Hardiyanti, Usia : 25 Tahun. Nasabah debitur. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat menurut Ibu Hardiyanti cukup memuaskan. Ibu Hardiyanti lebih memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding bank lain karena melihat program yang dipakai secara syariah sehingga sudah sangat sesuai terutama dengan orang yang beragama Islam. Selain itu juga karena produk-produk yang

ditawarkannya macam-macam dan saya merasa diuntungkan. Menurutnya kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding dengan bank lain sama seperti bank pada umumnya. Mereka ramah, sopan, karyawannya cepat tanggap, enak juga diajak konsultasi kalo misalnya ada masalah yang bingung harus diselesaikan pakai layanan yang mana. Selama menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat tidak pernah mendapatkan pelayanan atau perlakuan yang kurang baik. Selama ini ia merasa baik-baik saja, karena memang seperti yang dikatakan diawal mereka ramah dan sopan kepada setiap nasabah, tapi kadang ada karyawan yang kurang cepat memberikan pelayanan tetapi itu jarang terjadi. Fasilitas yang sering digunakan oleh Ibu Hardiyanti dari Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat adalah penggunaan mesin ATM. Ibu Hardiyanti sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat⁷². Dari hasil wawancara di atas tadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat ini sudah cukup baik. Hanya saja kantor cabangnya masih kurang banyak serta fasilitas ATM sangat minim. Dari pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat ini sama dengan perbankan syariah lainnya. Tapi yang menjadi poin lebihnya

⁷² Ibu Hardiyanti, nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat, hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2020 di Sigi

dari bank lain yaitu ada salam pembuka yang santun. Suasana kerohanian Islamnya sangat terasa. Dan yang sangat menjadi perhatian penulis yaitu tidak adanya antrian nasabah, semua nasabah dilayani dengan cepat dan tepat sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Hal ini terjadi karena rendahnya perputaran nasabah yang datang.

6. Ibu Asriyaningsih, Usia : 29 Tahun. Nasabah penyimpan. Tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat yaitu proses pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat berusaha memberikan kemudahan nasabah dan calon nasabah dalam bertransaksi. Beliau lebih memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding bank lain yang sudah ada karena semua bank sama fungsinya akan tetapi karena jarak antara rumah dan bank dekat sehingga lebih memilih melakukan simpanan di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding dengan bank lain menurut Ibu Asriyaningsih adalah mereka melayani nasabah dengan sangat ramah, tepat dan cepat merupakan hal yang terus diupayakan pihak Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat guna memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Selama menjadi nasabah beliau tidak pernah mendapat perlakuan pelayanan yang kurang baik. Pelayanan ramah yang dimaksud bukan

hanya sekedar bertegur sapa atau basa-basi semata, melainkan suatu prinsip yang dipegang teguh oleh Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dalam melayani nasabahnya. Ramah berarti benar-benar melayani nasabah dengan ikhlas dan sepenuh hati, akrab, dan hangat kepada setiap nasabah. Fasilitas yang sangat membantu dari Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat menurutnya adalah SMS banking sehingga ia tidak lagi datang ke counter atau ATM untuk melakukan transaksi cukup melalui sms jauh lebih mudah aman dan praktis. Dari segi pelayanannya menurut Ibu Asriyaningsih tidak ada yang perlu ditambahkan karena sudah sangat memuaskan⁷³. Dari hasil wawancara di atas tadi, dapat disimpulkan bahwa Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah seperti ini pihak Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat memperlakukannya layaknya keluarga atau orang yang sudah dekat sehingga nasabah merasa nyaman dan untuk tetap menggunakan akad dan produk maaupun jasa yang ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Selanjutnya adalah nasabah lama dan setia yaitu nasabah yang sudah sering datang ke Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat bahkan sudah menjadi nasabah sejak lama. Nasabah seperti itu adalah mereka yang cenderung sudah mempercayai Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sebagai tempat untuk melakukan

⁷³ Ibu Asriyaningsih, nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat, hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2020 di Sigi

transaksi secara terus-menerus dibanding melakukannya di tempat lain.

7. Ibu Novianti, Usia : 37 Tahun. Nasabah Debitur. tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat berusaha untuk menjaga dan menjalin silaturahmi baik itu pada calon anggota maupun anggota yang bertransaksi agar nasabah merasa dipentingkan dan dihargai oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Beliau memilih menjadi nasabah debitur di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding bank lain yang sudah ada karena sistem bagi hasil yang terdapat di bank syariah. Menurutnya kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dibanding dengan bank lain adalah selalu memperhatikan kualitas pelayanan sesuai apa yang dibutuhkan nasabah agar Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat lebih diminati oleh nasabah maupun calon nasabah. Dan selama menjadi nasabah Ibu Novianti tidak pernah mendapatkan pelayanan yang kurang baik, selama ini baik-baik saja. Fasilitas yang biasa digunakan dari Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat adalah fasilitas SMS banking menurutnya sangat membantu. Pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sudah memuaskan sehingga Ibu Novianti merasa puas dengan pelayanan yang ada di

Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat ⁷⁴. Dari hasil wawancara di atas tadi, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat Selalu memprioritaskan nasabah, merupakan sikap yang wajib dimiliki oleh karyawan. Menjadikan nasabah sebagai hal terpenting dalam setiap usaha. Karena tanpa nasabah, jelas suatu perusahaan, bank dan sebagainya bukanlah apa-apa.

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah perbankan syariah. Dari pembahasan rumusan masalah kedua menunjukkan bahwa persepsi nasabah memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui dua faktor sebagai berikut :

1. *Compliance* (kepatuhan).

Kepatuhan terhadap aturan-aturan atau hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT, merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah SWT untuk diamalkan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan. Menurut subjek faktor kepatuhan terhadap syariat agama merupakan poin penting yang menjadi alasan utama mengapa mereka

⁷⁴ Ibu Novianti, nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat, hasil wawancara tanggal 15 Oktober 2020 di Sigi

memilih bertransaksi menggunakan jasa pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Bagaimana cara berpakaian setiap karyawan yang rapi, sopan serta menutupi aurat merupakan pemandangan yang sangat menyenangkan bagi nasabah. Selain itu, penerapan ketentuan produk secara Islami, tidak adanya pembayaran bunga, serta sistem bagi hasil yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat merupakan suatu wujud kepatuhan terhadap hukum Islam yang telah ditetapkan. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan kepatuhan merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Karena kepatuhan ini merupakan alasan utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Syariah KCP Palu Basuki Rahmat, maka dari itu kepatuhan harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern.

2. *Tangible* (Bukti Fisik)

Menurut subjek yang merupakan nasabah Bank Syariah KCP Palu Basuki Rahmat, bukti fisik berupa lokasi kantor, penampilan gedung, interior dan fasilitas ruang tunggu merupakan poin yang sangat diperhatikan. Penampilah karyawan bank penting diperhatikan karena merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum dan simpatik serta hormat terhadap nasabah. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bukti fisik merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada bank dan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Karena bukti fisik ini akan

terlihat langsung oleh nasabah, maka dari itu bukti fisik harus diperhatikan untuk tetap menarik dan moderen.

3. *Reability* (kehandalan)

Kehandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.⁷⁵ Elemen *reability* yaitu kemudahan prosedur membuka tabungan, giro, mengirim uang, mengambil tabungan, meyelesaikan keluhan dan jaminan layanan. Sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat. Hal ini sesuai dengan sabda Nabi Muhammad saw yang artinya “Barang siapa yang memudah kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang dalam kesulitan niscaya akan Allah memudahkan baginya di dunia dan akhirat” (HR. Muslim). Dan sebagaimana yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad saw di Q.S Al-Ahzab (21) 33 :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Terjemahnya :

⁷⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 221.

Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.

Kemudahan prosedur pelayanan seperti membuka buku tabungan dan giro, mencetak buku, mengirim uang, maupun transfer antar bank, serta pengambilan dan penyetoran uang harus dirasakan oleh setiap nasabah perbankan kita melakukan transaksi keuangan diperbankan syariah dan apat disimpulkan bahwa dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat dihandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Akhirnya kehandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan perlu dijaga serta dilestarikan.

4. Responsiveness (daya tanggap)

Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Kesiap-siagaan karyawan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah, dan

kemampuan karyawan dalam menanggapi permasalahan nasabah yang tepat membuat nasabah memberikan persepsi positif pada pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Berdasarkan pemaparan diatas dapatdisimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan variable yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah secara adil. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan bank berupa imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

5. *Assurance* (jaminan)

Pada jasa perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada transaksi yang dilakukan baik transaksi yang dilakukan dikantor maupun melalui mesin ATM. Selain itu nasabah juga menginginkan keamanan akan dana simpanan yang dipercayakan kepada perbankan syariah, harus mampu membangun posisi yang aman dibanding dengan bank-bank lain melalui stabilitas bank terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada subjek yang mengeluhkan keamanan yang dijanjikan pihak Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan karyawan perbankan syariah pada pengetahuan, kompetensi, sifat dan perilaku kepada nasabah penting ditingkatkanagar nasabah yakin akan keputusan melakukan transaksi pada Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat.

6. *Empathy* (empati)

Variable ini merupakan bentuk perhatian individual karyawan bank kepada nasabah. Merupakan bentuk dari sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif kepada nasabah membuat nasabah merasa dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa bank memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencairan atau perolehan keuntungan saja. Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa dalam memberikan variable perhatian kepada nasabah, karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sudah sangat memuaskan. Penambahan fasilitas layanan *mobile banking* menunjukkan tingkat empati yang mendalam dari pihak Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat kepada nasabahnya. Dengan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa empati karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat mampu meningkatkan layanan yang dapat memberi kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang apabila dapat diterapkan secara terus menerus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Persepsi nasabah tentang peningkatan kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat sangat dibutuhkan karena dengan kritik maupun saran yang disampaikan oleh nasabah dapat mempengaruhi peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh karyawan pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat.
2. Dari beberapa persepsi subjek dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas layanan perbankan ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa layanan produk yang diterapkan dengan jaminan bagi hasil tanpa membebani biaya bunga terhadap tabungan maupun pinjaman, bukti langsung (*tangible*) berupa fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, kehandalan

(*reability*) berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan, dan terakhir (*empathy*) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

B. Saran

Berkaitan dengan kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat dalam meningkatkan kualitas pelayanannya ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat berdasarkan hal tersebut mengajukan saran sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan publik yang diberikan pegawai pada Kantor Bank Syariah Mandiri KCP Palu Basuki Rahmat harus lebih ditingkatkan lagi yaitu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
2. Pemenuhan Sarana dan prasarana seperti gedung perkantoran sebaiknya dibangun baru sehingga proses pemberian layanan kepada masyarakat dapat tercapai dengan lebih baik lagi.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	JENIS NASABAH	TTD
1	Ninik Kalsum 47 Tahun	Nasabah Penyimpan	
2	Agus 32 Tahun	Nasabah Penyimpan	
3	Olive 25 Tahun	Nasabah Penyimpan	
4	Ayu 26 Tahun	Nasabah Penyimpan	
5	Hardiyanti 25 Tahun	Nasabah Debitur	
6	Asriyaningsih 29 Tahun	Nasabah Penyimpan	
7	Novianti 37 Tahun	Nasabah Debitur	

DOKUMENTASI



Gambar 1. Ibu Ninik Kalasum



Gambar 2. Pak Agus



Gambar 3. Ibu Olive



Gambar 4. Ibu Ayu



Gambar 5. Ibu Hardiyanti



Gambar 6. Ibu Asriyaningsih



Gambar 7. Ibu Novianti



Gambar 8. Lokasi Penelitian

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi



Nama : Fikry Alan. M
Tempat Tanggal Lahir : Bunobogu, 28 Februari1995
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Anak Ke : Dua (2)
Status Keluarga : Anak Kandung
Agama : Islam
Alamat : JL. G. Silamolo Palu

B. Identitas Orang Tua

1. Ayah

Nama : M. Taher
Agama : Islam
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : JL. G. Silamolo Palu

2. Ibu

Nama : Asurah

Agama : Islam

Pekerjaan : IRT (Ibu Rumah Tangga)

Alamat :

C. Latar Belakang Pendidikan

1. Sdn Inpres 1 Lolu Palu

2. Smp Negri 2 Palu

3. Man 2 Model Palu