

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh,

SUMARNI

14.16.15.0083

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA
ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2019

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh,

SUMARNI

14.16.15.0083

Dibimbing oleh:

1. Dr.Hj. Ramlah M., MM
2. Zainuddin S.,SE., M.MK

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA
ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2019

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo” yang ditulis oleh Sumarni., NIM. 14.16.15.0083, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasahkan pada hari Jumat 13 September 2019 M, yang bertepatan dengan tanggal 13 Muharram 1441 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

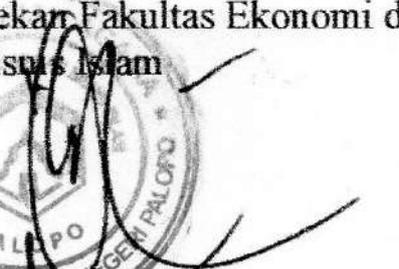
Palopo, 09 Oktober 2019

TIM PENGUJI

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr.Hj. Ramlah M., MM | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, M.A | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr.Muhammad Tahmid Nur, M.Ag | Penguji I | (.....) |
| 4. Hendra Safri, SE.,M.M | Penguji II | (.....) |
| 5. Dr.Hj. Ramlah M., MM | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Zainuddin S, SE.,M.Ak | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam


Dr.Hj. Ramlah M., MM
Nip. 19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi
Perbankan Islam


Hendra Safri, SE.,M.M
Nip. 19861020 201503 1 001

PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI DENGAN JUDUL : EVALUASI TINGKAT KEPUASAN
NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI
KOTA PALOPO.

Yang ditulis oleh:

Nama : Sumarni
Nim : 14.16.15.0083
Program studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diajukan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 13 September 2019

Penguji I



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag

NIP.19740630 200501 1 004

Penguji II



Hendra Safri, SE., M.M

NIP.19730211 200003 2 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

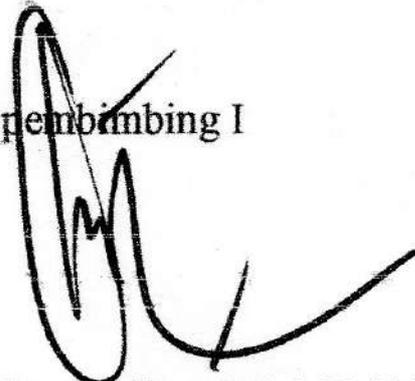
Proposal berjudul : "Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Kota Palopo dengan Pendekatan Important Performance Analysis. "

Yang tertulis oleh :

Nama : Sumarni
NIM : 14-16-15-0083
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada seminar proposal
Demikian untuk proses selanjutnya.

pembimbing I


Dr. Hj. Ramlah M.MM

NIP. 19610208 199403 2 001

pembimbing II


Zainuddin S., SE., M.Ak.

NIP: 19771018 200604 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Proposal

Lamp : -

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu' alaikum warahmatullahi wabarakatu

Sesudah melakukan bimbingan terhadap proposal mahasiswa dibawah ini :

Nama : Sumarni

NIM : 14-16-15-0083

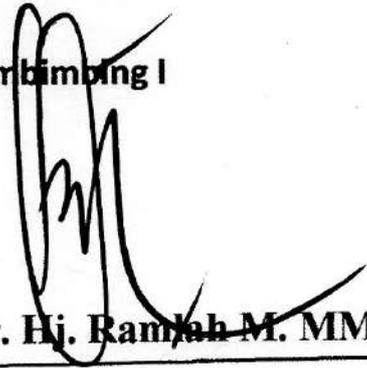
Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal : ***"Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palo dengan Pendekatan Important performance Analysis"***

Menyatakan bahwa proposal tersebut sudah layak untuk diujikan. Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu' alaikum warahmatullahi wabarakatu

Pembimbing I


Dr. Hj. Ramlah M. MM

NIP. 19610208 199403 2 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Proposal

Lamp : -

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu' alaikum warahmatullahi wabarakatu

Sesudah melakukan bimbingan terhadap proposal mahasiswa dibawah ini :

Nama : Sumarni

NIM : 14-16-15-0083

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal : ***"Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palo dengan Pendekatan Important performance Analysis"***

Menyatakan bahwa proposal tersebut sudah layak untuk diujikan. Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu' alaikum warahmatullahi wabarakatu

Pembimbing II


Zainuddin S.,SE., M.MK

NIP. 19771018200604 1 001

NOTA DINAS PENGUJI

Palopo, 13 September 2019

Lampiran : -

Hal : Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamu' Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Sumarni
NIM : 14.16.15.0083
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH
TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH
MANDIRI KOTA PALOPO**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu' Alaikum Wr.Wb.

Penguji I



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag

NIP.19740630 200501 1 004

NOTA DINAS PENGUJI

Palopo, September 2019

Lampiran : -

Hal : Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamu' Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Sumarni

NIM : 14.16.15.0083

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH
TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH
MANDIRI KOTA PALOPO.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu' Alaikum Wr.Wb

Penguji II



Hendra Safri, SE., M.M

NIP.19730211 200003 2 003

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sumarni
Nim : 14.16.15.0083
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya :

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan orang/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 19 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Sumarni
NIM. 14.16.15.0083

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur ke hadirat Allah swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo” dapat diselesaikan walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana.

Salawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw, yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat Islam selaku para pengikutnya, keluarganya, para sahabatnya serta orang-orang yang senantiasa berada di jalannya, dimana Nabi yang terakhir diutus oleh Allah swt. di permukaan bumi ini untuk menyempurnakan akhlak manusia.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun masih jauh dari kesempurnaan.

19 Agustus 2019



Penulis,

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur ke hadirat Allah swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo” dapat diselesaikan walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana.

Salawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw, yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat Islam selaku para pengikutnya, keluarganya, para sahabatnya serta orang-orang yang senantiasa berada di jalannya, dimana Nabi yang terakhir diutus oleh Allah swt. di permukaan bumi ini untuk menyempurnakan akhlak manusia.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun masih jauh dari kesempurnaan.

19 Agustus 2019

Penulis,

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur ke hadirat Allah swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”** dapat rampung walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw. yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat Islam selaku para pengikutnya, Keluarganya, dan para sahabatnya serta orang-orang yang senantiasa berada di jalannya, dimana Nabi yang terakhir di utus oleh Allah Swt. di permukaan bumi ini untuk menyempurnakan akhlak manusia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan serta dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yaitu:

1. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yaitu: Dr. Abdul Pirol, M. Ag. Sebagai Rektor IAIN

Palopo bersama wakil-wakil Rektor yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Ibu Dr. H.Ramlah M., MM dan seluruh staf dosen IAIN Palopo yang telah banyak memberi motivasi dan bimbingan dalam rangkaian proses perkuliahan sampai tahap penyelesaian studi.

3. Hendra Safri, SE.,M.M selaku ketua program studi Pendidikan Agama Islam.

4. Dr.Hj. Ramlah M., MM Selaku pembimbing I dan Zainuddin S.,SE., M.Ak selaku pembimbing II yang telah mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag dan Hendra Safri, SE.,M.M selaku penguji I dan penguji II, yang telah banyak memberikan arahan dan masukan dalam menyusun skripsi ini.

6. Para dosen yang telah memberikan tambahan ilmu dan pengalaman.

7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo beserta stafnya, yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.

8. Kedua orang tuaku yang tercinta yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu pula selama penulis mengenal pendidikan dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi, begitu banyak pengorbanan yang telah mereka berikan kepada peneliti baik secara moril maupun material. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu, hanya doa yang dapat penulis persembahkan untuk mereka berdua, semoga senantiasa berada dalam limpahan kasi sayang Allah swt. Amin.

9. Muh. Rusli selaku Pimpinan Cabang Bank Syariah Mandiri Kota Palopo serta seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo yang telah banyak membantu penulis melaksanakan penelitian.

10. Teman-teman seperjuangan terutama Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2014 yang selama ini bersedia membantu dan senantiasa memberikan saran sehubungan

dengan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan Perbankan Syariah dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya.

Amiin.

Palopo, 09 Oktober 2019

Penulis

Sumarni
14.16.15.0083

ABSTRAK

Sumarni. 2019 **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”** Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing I Dr. H.Ramlah M., MM Pembimbing II Zainuddin S.,SE.,M.MK

Kata kunci : Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank

Skripsi ini membahas tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo yang bertujuan (1) untuk mengetahui sejauhmana kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo (2) untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak Bank Syariah Mandiri dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Jenis Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Pendekatan kualitatif bersifat alami dan ditampilkan sesuai adanya (*descriptive qualitative*) yakni penelitian yang dilakukan langsung pada tempat penelitian terhadap suatu fenomena dengan jalan menggambarkan sejumlah variable yang berhubungan dengan masalah yang teliti. Metode yang dilakukan dalam mengumpulkan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian, (1) Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sangat memuaskan nasabah, kemudian dari sisi fasilitas yang diberikan oleh pihak bank memnerikan respon positif oleh setiam nasabah., (2) Upaya yang Dilakukan oleh Pihak Bank Syariah Mandiri Kota Palopo untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah sudah cukup memuaskan dan terus diupayakan untuk selalu ditingkatkan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	i
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Defenisi Operasional Variabel.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
B. Pengertian Bank Syariah	13
C. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	14
D. Ciri-ciri Bank Syariah	15
E. Pelayanan.....	18
F. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	21
G. Kerangka Pikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Teknik Analisis Data.....	37
F. Pengecekan Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Objek Penelitian	40
B. Hasil Penelitian dan pembahasan	47
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61

B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis terbesar yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat serta memberikan jasanya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia.¹ Bank merupakan lembaga keuangan yang terpenting yang mempengaruhi perekonomian baik secara mikro maupun secara makro. Fungsinya sebagai prantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang surplus dengan pihak-pihak yang membutuhkan dana atau defisit. Dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan yang menjual kepercayaan dan jasa, setiap bank berusaha sebanyak mungkin menarik nasabah baru, memperbesar dana-dananya, dan juga memperbesar pemberian kredit dan jasa-jasanya.

Persaingan antar bank di Indonesia memunculkan era baru perbankan. Era baru yang dimaksud adalah era yang dinamis dimana tingkat persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun pasar internasional, khususnya persaingan bisnis antar jasa layanan bank. Banyaknya bank menyebabkan persaingan dalam industri perbankan semakin ketat. Masing-masing bank berlomba menarik dana dari masyarakat, baik dengan tawaran hadiah maupun bunga yang tinggi. Dalam mempersiapkan diri menghadapi persaingan tersebut, maka bank-bank

¹Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 1.

harus jeli dalam melihat peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan dari nasabah. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan jasa berkualitas dengan biaya yang lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan kebutuhan nasabah sehingga timbul loyalitas. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu Profit Strategy untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus.

Sistem perbankan di Indonesia menganut *dual banking system* (sistem perbankan ganda), sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional atau bank syariah. Kedua sistem perbankan secara sinergis dan bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan.² Bank juga merupakan lembaga keuangan yang sangat penting untuk menopang kekuatan dan kelancaran sistem pembayaran dan efektivitas kebijakan moneter. Lebih dari itu bank juga merupakan lembaga keuangan yang paling sangat dibutuhkan dalam pembangunan ekonomi

Secara resmi sebagaimana termuat dalam peraturan perundang-undangan republik Indonesia, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Istilah syariah berasal dari bahasa Arab yang berarti “jalan menuju sumber hidup” yang secara hukum Islam diartikan sebagai hukum atau peraturan yang ditentukan Allah swt. untuk hamba-

²<http://titaputri.blogspot.com>. *Dual Banking System*. html, 29 November 2017.

Nya sebagaimana yang terkandung dalam Al-qur'an surah Ali-Imran ayat: 159 adalah sebagai berikut:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّيْسَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.³

Perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang pesat dan mengembirakan. Hal ini dipicu oleh UU. Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan syariah yang telah membuka peluang bagi bank-bank baru atau bank konvensional untuk beroperasi sepenuhnya secara syariah atau membuka cabang khusus syariah.⁴ Perkembangan ini dapat dilihat pada jumlah Bank Umum Syariah diantaranya Bank Syariah Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Mega Indonesia, Bank Syariah BRI dan sebagainya.

Kinerja perbankan syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), mulai mengalami perlambatan pertumbuhan, pembiayaan pada tahun 2013 yang hanya mencapai 24,82%. Tahun sebelumnya masih tumbuh sebesar 40%. Pada tahun 2014,

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2009), h. 125.

⁴ Bank Indonesia, *Statistik Perbankan Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2012), h. 1

perbankan syariah semakin melambat dan hanya mencapai pertumbuhan pembiayaan sebesar 8,37%. Demikian juga dengan pertumbuhan DPK dan pertumbuhan laba.⁵

Salah satu bank syariah yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya adalah Bank BRI Syariah. Saat ini Bank BRI Syariah telah berjumlah 1433 karyawan, dengan jaringan KCP yang mencapai 59 kantor, serta fitur-fitur produk yang dibalut teknologi informasi untuk melayani kebutuhan transaksional nasabah. BRI Syariah terus berupaya untuk meningkatkan kegiatan usahanya dengan meluncurkan berbagai produknya. Selain itu, berbagai prestasi yang diterima selama ini memacu Bank BRI Syariah untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat lebih menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu prestasi yang diterima oleh Bank BRI Syariah yaitu *Consumer Award 2015* berdasarkan survei perilaku kelas menengah dan *Scorecard Index 2015* kategori Tabungan Syariah dan KPR Syariah pada 11 Juni 2015.⁶

Salah satu tolak ukur keberhasilan bank syariah dapat dicapai apabila bank memiliki jumlah nasabah yang banyak karena yang menggunakan dananya adalah nasabah. Saat ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar nasabah semakin besar, semua ini menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Para bankir pun semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan *total*

⁵Agus Arman. *Harian Fajar*, 30 November 2015, h. 04.

⁶<http://www.brisyariah.co.id/brisyariah-raih-consumer-award.id>, 22 Januari 2019.

customer value yang dapat memuaskan nasabah melalui pelayanan yang diberikan pihak bank.

Perbankan syariah mempunyai potensi pasar yang besar mengingat Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar. Namun pada sisi lain, perkembangan tersebut menimbulkan terjadinya persaingan yang semakin ketat di dunia perbankan, dimana persaingan tidak hanya terjadi antara bank syariah dengan bank konvensional tetapi juga antar bank syariah itu sendiri. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah terbesar yang memiliki komitmen untuk menjadi penyedia jasa keuangan terkemuka di Indonesia. Meskipun usianya masih tergolong muda, kemampuan bank syariah dalam menyerap dan menyalurkan dana dari masyarakat cukup baik.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, bank syariah mandiri menyadari pentingnya memuaskan pelanggan. Dalam rangka memenangkan persaingan dalam bisnis perbankan, salah satu yang dapat dilakukan bank syariah mandiri adalah dengan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap produk-produk layanannya. Pelayanan dituntut untuk maksimal.

Bank Syariah Mandiri perlu mengetahui dan memahami pelayanan apa yang sebenarnya diinginkan dan dianggap penting oleh nasabah. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan evaluasi mengenai kepuasan nasabah. Dengan melakukan evaluasi kepuasan nasabah akan dapat diketahui bagaimana respon nasabah terhadap kinerja atribut kualitas produk dan layanan bank, sekaligus menangkap umpan balik dari nasabah. Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu

standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Dalam pengertian yang lain evaluasi adalah suatu proses sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan, sampai sejauh mana tujuan program telah tercapai.⁷

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁸ Mengukur kepuasan nasabah merupakan salah satu hal yang penting dilakukan bank, karena dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah maka bank akan mengetahui posisinya dalam persaingan bisnis perbankan, sehingga bank dapat menentukan strategi persaingan dengan tepat. Dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah juga akan diketahui adakah kesenjangan antara kualitas produk dan layanan yang diharapkan dengan kinerja kualitas produk dan layanan dari bank yang dirasakan oleh pelanggan. Sehingga aktivitas ini dapat memberikan informasi dan membantu pelaksanaan upaya perbaikan kinerja atribut produk dan layanan dari bank syariah mandiri.

⁷ Sulasti, *Pengertian Evaluasi*, www.Pengertianahli.Com/2014/03/Pengertian-Evaluasi-Apa-Itu-Evaluasi.Html?M=1, (Diakses Tanggal 9 April 2017).

⁸. Paulus Lilik Kristianto, *Psikologi Pemasara*, (CAPS.Yogyakarta 2011), h.30

Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi daripada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya. Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini mengenai manfaat dari kepuasan pelanggan.⁹

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabahnya dan nasabah perusahaan pesaing yaitu pertama sistem keluhan dan saran, setiap organisasi yang mempunyai orientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka terhadap produk kita. Adapun media yang dapat digunakan untuk menampung keluhan dan saran para pembeli dapat berupa kotak saran yang dapat diletakkan pada tempat strategis, kartu saran yang dapat diisi langsung maupun dikirim melalui pos, ataupun melalui saluran telepon yang bebas pulsa. Kedua, *Ghost Shopping* adalah salah satu cara untuk memperoleh gambaran

⁹D. Wahyudi Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 178.

kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk menjadi atau bersikap sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan juga pesaing perusahaan. Kemudian mereka memberikan laporan mengenai kelebihan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka membeli dan mengonsumsi produk tersebut. Selain itu *ghost shopper* memiliki tugas untuk mengamati bagaimana cara perusahaan dan pesaing untuk melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menanggapi setiap keluhan pelanggan. Setelah itu perusahaan akan mengevaluasi semua temuan yang ada dan segera memperbaikinya.

Biasanya peran ghost shopping ini dilakukan manager tanpa diketahui oleh anak buahnya sehingga si manager dapat mengamati sendiri bagaimana karyawannya menghadapi konsumen, sehingga dia juga dapat mengevaluasi kinerja si karyawan. Ketiga *Lost Customer Analysis*, dalam metode ini perusahaan seharusnya menelpon para pelanggan yang telah berhenti menjadi pembeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa pelanggan tersebut pindah atau berhenti dan agar dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya. Dengan begitu perusahaan dapat mencari solusi yang tepat agar pelanggan tersebut kembali membeli produk perusahaan kita lagi. Keempat Survei Kepuasan Pelanggan, telah banyak penelitian tentang kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan mengetahui tanggapan dan timbal balik secara langsung dari pelanggan dan memberikan tanda baik kepada pelanggan bahwa perusahaan senantiasa memperhatikan

pelanggannya. Ini juga memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk memahami apa yang diinginkan oleh pelanggannya.¹⁰

Observasi awal yang menjadi alasan dilakukannya penelitian di Bank Syariah Mandiri Palopo adalah karena peneliti beranggapan bahwa kepuasan nasabah sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja dan kualitas perbankan syariah khususnya pada Bank Syariah Mandiri dalam menunjang hidup masyarakat. Oleh karena itu penulis mengajukan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak Bank Syariah Mandiri Kota Palopo untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui sejauhmana kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak Bank Syariah Mandiri dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya.

¹⁰Rocket manajemen. Teknik dan Metode untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan, <http://rocketmanajemen.com/cara-jitu-mengukur-kepuasan-pelanggan/>, 2017

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi evaluasi terhadap kinerja kualitas pelayanan jasa yang dianggap penting untuk memenuhi kepuasan nasabah

2. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan mempertajam analisis penulis terutama dalam hal keuangan islam dan sebagai media latihan untuk menambah pengalaman serta media latihan penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah.

E. Defenisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman terhadap pengertian judul, maka variabel-variabel yang ada pada penelitian perlu didefenisikan secara jelas. Operasional variabel penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan, sampai sejauh mana tujuan program telah tercapai. Evaluasi dapat juga diartikan sebagai proses menilai sesuatu yang didasarkan pada kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan, yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas obyek yang dievaluasi. Sebagai contoh evaluasi proyek, kriterianya adalah tujuan dan

pembangunan proyek tersebut, apakah tercapai atau tidak, apakah sesuai dengan rencana atau tidak, jika tidak mengapa terjadi demikian, dan langkah-langkah apa yang perlu ditempuh selanjutnya. Hasil dari kegiatan evaluasi adalah bersifat kualitatif.¹¹

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹²

Jadi kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka nasabah amat puas atau senang.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.¹³

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.¹⁴

¹¹Husein Umar, *Evaluasi Kinerja Perusahaan, (Cet. II; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)*. h. 5.

¹²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), h. 36

¹³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media Publishing, 2004), h. 51

¹⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 11

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk menguji keaslian dari penelitian ini maka perlu adanya perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian yang sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Nuratika pada tahun 2013, judul penelitian “Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank SulSelBar Syariah KCP Makassar. Hasil penelitiannya mengukur tingkat kepuasan nasabah menunjukkan bahwa nasabah puas terhadap pelayanan *Customer Service* Bank SulSelBar KCP Makassar dimana hasil pengukuran tingkat kepuasannya sebesar angka 60% artinya puas.¹
2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Arif Fadhillah pada tahun 2012 dengan judul “analisis kinerja perusahaan dilihat dari kepuasan nasabah pada perusahaan kontraktor telekomunikasi dengan menggunakan pendekatan metode *B2B Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh karyawan kontraktor telekomunikasi dengan jumlah 57 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada perusahaan kontraktor telekomunikasi

¹Nuratika, Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank SulSelBar KCP Makassar, *Skripsi* (Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin, 2013).

dengan menggunakan pendekatan metode *B2B Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) lebih baik dan memiliki keunggulan bersaing.²

B. Pengertian Bank Syariah

Kata bank berasal dari *banque* dalam bahasa Prancis dan dari *banco* dalam bahasa Italia, yang berarti peti/lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti berlian, dan sebagainya.³ Sistem perbankan di Indonesia menganut *dual banking system*, sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional atau bank syariah.⁴ Kedua sistem perbankan secara sinergis dan bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan.⁵ Bank syariah adalah badan usaha yang memberikan jasa penyimpanan uang, pengiriman uang, serta permintaan dan penawaran pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang, beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.⁶ Menurut Perwaatmadja “Bank Syariah adalah bank yang tata cara operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam”. Salah satu yang harus dihindari dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba. Sedangkan

²Muhammad Arif Fadhillah, “Analisis Kinerja Perusahaan Dilihat dari Kepuasan Nasabah pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi dengan Menggunakan Pendekatan Metode *B2B Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”, Official Website of Muhammad Arif Fadhillah. <http://www.lib.ui.ac.id>. (15 April 2017)

³Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 6.

⁴Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 1.

⁵<http://titaputri.blogspot.com>. *Dual Banking System*. html, 29 November 2017.

⁶Harun Yahya, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Dzakra, 2005), h. 13.

menurut Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-quran dan Hadis.⁷ Jadi yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip Syariah. Menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁸ Sedangkan Menurut Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, “Perbankan Syariah” adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dengan demikian perbankan syariah dapat dipahami secara detail. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

C. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Selanjutnya perlu membahas tentang Bank Syariah dari segi perbedaannya dengan Bank Konvensional.

⁷Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h.32.

⁸Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 12.

Tabel 2.1
Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Konvensional	Bank Syariah
Memakai metode Bunga	Berdasarkan marjin keuntungan
<i>Profit oriented</i>	<i>Profit dan falah oriented</i>
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitur-kreditur	Kemitraan
<i>Creator of money supply</i>	<i>Users of real funds</i>
Tidak membedakan investasi yang halal dan haram	Investasi hanya pada bidang usaha yang halal
Tidak memiliki dewan pengawasan	Operasional harus sesuai dengan arahan Dewan Pengawas Syariah

Sumber: Sutan Sjaehdeini Remy, *Jurnal Hukum Bisnis*, vol 11, 2000, h. 29

Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah sedangkan bank konvensional beroperasi tanpa membedakan investasi halal dan haram, karena target utama dari bank konvensional hanya mengejar *profit* atau keuntungan semata dan tidak memiliki dewan pengawas syariah.

D. Ciri-ciri Bank Syariah

Bank syariah memiliki beberapa ciri-ciri dan karakteristik antara lain:

a. Berdimensi keadilan

Ciri ini dilakukan dengan bagi hasil (*mudarabah* dan *musyarakah*).⁹ Dengan bagi hasil ini tidak muncul kerugian yang hanya dialami oleh salah satu pihak, karena resiko kerugian dan keuntungan yang diperoleh ditanggung bersama antara bank dengan

⁹ Muhammad, *Konstruksi Mudharabah dalam Bisnis Syari'ah* (Yogyakarta: BPEEYogyakarta, 2005), h.16.

nasabahnya. Dengan demikian, kekayaan tidak akan hanya beredar pada golongan tertentu. Dengan cara ini pula perekonomian umat akan terwujud secara merata, dari ciri pertama ini akan memungkinkan terjadinya perluasan kesempatan kerja bagi semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan antara yang memiliki modal dengan kaum *dhu'afa*. Hal ini disebabkan prinsip bagi hasil akan mendorong orang melakukan investasi langsung berupa pembiayaan proyek dan perdagangan yang dapat membuka ladang-ladang usaha baru dan kaum *dhu'afa* juga dapat terlibat di dalamnya.

b. Adanya pemberlakuan jaminan

Ciri ini seiring dengan pasal 8 UU Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang berbunyi: “dalam memberikan kredit, bank umum wajib mempunyai keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitur mengambilkan uangnya, anggunan dapat hanya berupa barang, proyek atau hak tagih yang dibiayai dengan kredit yang bersangkutan....”¹⁰ Pada bank syariah, yang dijadikan sebagai jaminan adalah proyek yang tengah dikerjakan bersama antara bank dengan pemilik modal dengan nasabah sebagai pengelola usaha. Sedangkan pada bank konvensional yang dijadikan jaminan adalah kekayaan peminjam. Oleh karena itu, idealnya suatu saat bank syariah mampu meratakan kesempatan berusaha bagi semua lapisan masyarakat yang memiliki potensi bisnis.

c. Menciptakan rasa kebersamaan

Dalam operasionalnya bank syariah berupaya menciptakan kebersamaan antara dirinya sebagai pemilik modal dengan nasabahnya sebagai pengelola modal.¹¹ Hal ini

¹⁰Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h. 21.

¹¹Karnaen Perwaatmadja dan M. Syafi'I Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*

sejalan dengan salah satu prinsip *muamalah*, yakni memelihara prinsip-prinsip keadilan dan kebersamaan, serta menghindari unsur-unsur penganiayaan dan pengambilan kesempatan dalam kesempitan.

d. Bersifat mandiri

Karena prinsip operasional bank syariah tidak menggunakan bunga, maka secara otomatis akan terlepas dari gejolak moneter, dalam negeri maupun internasional.¹² Oleh karena itu, bank syariah dengan sendirinya tidak menggantungkan dirinya pada moneter, sehingga dapat berjalan tanpa dipengaruhi oleh inflasi dan bank syariah mendorong investasi, pembukaan lapangan kerja baru dan pemerataan kesempatan usaha. Lebih jauhnya, bank syariah berperan dalam mengentaskan kemiskinan yang kini tengah dipropagandakan dan digalakkan.

e. Persaingan secara sehat

Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa bank syariah hadir untuk kemaslahatan umat. Oleh karena itu, bentuk persaingan terjadi antar bank syariah dengan berlomba-lomba untuk lebih tinggi dari yang lain dalam memberikan porsi bagi hasil kepada nasabah.

f. Adanya dewan pengawas syariah

Ciri lain dari bank syariah sebagai pembeda dengan bank konvensional adalah adanya dewan pengawas syariah (DPS) yang bersifat independen, yang dibentuk oleh Dewan Pengawas Nasional (DSN) dan ditempatkan pada bank yang melakukan

(Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1997), h. 3.

¹²Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKNP, 2002), h. 102

kegiatan usaha berdasarkan syariah berfungsi sebagai penasehat dan pemberi saran kepada direksi, pemimpin unit usaha syariah, dan pemimpin kantor KCP syariah.¹³ Dengan demikian identitas dari bank syariah yang paling membedakan dari bank konvensional adalah adanya dewan pengawas syariah.

E. Pelayanan

pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sementara itu Kualitas Pelayanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.¹⁴ Banyak kriteria atau ukuran kualitas yang bervariasi dan cenderung terus dapat berubah sepanjang waktu, maka tidaklah mudah untuk mendefinisikan kualitas secara tepat. Namun demikian para ahli berpendapat bahwa kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti *performance*, kehandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas pelayanan yang diharapkan dan kualitas pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan

¹³Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, h. 21.

¹⁴Puji Astuti, Wiwik Wilansari, Eriska Utami, “*Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Penelitian dengan Fuzzy Serqual dan Dimensi Carter*”, *Integritas Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.2 No.1 47-58, April-Juli 2009.

harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang sangat ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang buruk.¹⁵ Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagaisalah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis.

Kualitas pelayanan adalah salah satu tindakan yang dapat mencirikan suatu perusahaan dengan perusahaan pesaing baik dalam satu industri maupun berbeda industri dengan cara memberikan pelayanan yang lebih totalitas dibandingkan saingannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepercayaan baik yang dinyatakan konsumen maupun tersirat. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan akan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pula, serta akan memicu meningkatnya harga bahkan seringkali meminimalisir pengeluaran.¹⁶ Maka, suatu perusahaandituntut untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya agar mampu menciptakan kepuasan para pelanggannya.

Kualitas layanan dalam pandangan Islam menyatakan bahwa, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini terdapat dalam firman Allah SWT, sebagai berikut:

¹⁵Lupiyoadi, Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006) hal. 59

¹⁶Jonathan Sarwono, *Path Analysis dengan SPSS*, (Jakarta: PT Gramedia 2012), hal.153

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ۚ ۲۶۷

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS. Al-Baqarah [2]: 267).¹⁷

Di dalam ayat-ayat yang lalu Allah memberikan gambaran seharusnya bagi orang yang mengeluarkan infak harta, yakni harus ikhlas karena Allah, berniat mensucikan diri dan menjauhkan perasaan riya“. Setelah Allah menjelaskan sikap yang seharusnya dipakai oleh orang menginfakkan hartanya, yakni tidak menyebut-nyebut amalnya dan tidak menyakiti, maka gambaran Allah itu sangat jelas, yang di dalamnya terkandung tuntunan yang berkait dengan si pemberi infak dan cara-cara memberikannya. Lalu, Allah menjelaskan tentang jenis harta yang akan di infakkan oleh yang bersangkutan. Yakni, hendaknya harta tersebut dari jenis yang paling baik dan disenangi oleh pemberi, agar tuntunan dan nasihat infak di jalan Allah ini menjadi bulat dan sempurna.¹⁸

Kaitannya dengan kualitas layanan menurut tafsir diatas adalah bahwa kitaoleh penerima jasa dengan baik, karena kita sendiri juga tidak akan terima kalau seseorang tidak memperlakukan kita dengan baik. diperintahkan untuk menginfakkan harta kita, namun dalam hal ini bukan hanya harta yang berbentuk material saja yang wajib kita keluarkan, tetapi dalam bentuk non-material juga seharusnya kita berikan.

¹⁷Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Bintang Indonesia, 2011), h. 45.

¹⁸ Ahmad Musthafa Al-Maraghiy, *Tafsir Al-Maraghiy*, (Semarang: CV TohaPutra, 1992), h. 68-69.

Harta dalam bentuk non-material yaitu jasa, yakni kita sebagai pemberi jasa harus berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan jasa yang dibutuhkan. Kaitannya dengan layanan adalah bahwa manusia hendaknya harus mengikuti sifat yang ada pada Nabi Muhammad SAW yang tetap berlaku lemah lembut saat diserang oleh kaum musyrikin. Dengan demikian seseorang yang tugasnya memberikan layanan haruslah bersikap lemah lembut kepada pelanggannya, karena jika petugas layanan itu bersikap kasar dan tidak baik, pastilah pelanggan itu akan lari dan sudah dipastikan tidak mau berhubungan lagi dengan perusahaan yang bersangkutan tersebut.

F. Pengertian Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai), dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau „membuat sesuatu memadai.¹⁹ Apabila perusahaan dapat mempertahankan kepuasan nasabah dari waktu ke waktu maka akan terbentuk hubungan yang baik antara perusahaan dengan nasabah. Hal ini tentunya akan meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.

Kepuasan nasabah adalah apakah konsumen tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut di waktu yang akan datang.²⁰ Kepuasan nasabah ini sangat

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 353.

²⁰ Lauren Wright K. dan Christopher Lovelock H, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta, Indeks, 2005). h. 102.

tergantung pada persepsi dan harapan nasabah itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh abahna tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan. Kepuasan nasabah menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.²¹

Kepuasan nasabah menurut Kotler dan Armstrong adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan nasabah, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Kepuasan nasabah menurut Zeithaml dan Bitner adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri at yang menyediakan tingkat kesenangan nasabah berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.²² Dari defenisi di atas dapat ahwa kepuasan nasabah merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

Variabel utama yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila

²¹Philip Kotler, *Marketing Management*, (Cet. IV; New Jersey: 2003). h.138.

²² *Ibid.*, h. 138-139.

perceived performance melebihi *expectations* maka nasabah akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh di bawah *expectations* maka nasabah akan merasa tidak puas.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan nasabah, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa nasabahnya. Kedua, memahami tingkat harapan nasabah atas kualitas. Ketiga, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan nasabah.²³ Perusahaan perlu mengidentifikasi nasabahnya, nasabah internal dan nasabah eksternal; nasabah bisnis atau konsumen akhir. Sementara itu kepuasan nasabah tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terpenuhi.

Berkenaan dengan kualitas, ada tiga level harapan nasabah mengenai kualitas.

a. Level Pertama:

Harapan nasabah yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*. Misalnya: (a) Saya berharap perusahaan penerbangan menerbangkan saya sampai tujuan dengan selamat; atau (b) Saya berharap bank menyimpan uang saya dengan aman dan menangani saldo rekening saya dengan benar.

b. Level Kedua:

Harapan yang lebih tinggi daripada level 1, di mana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi. Contohnya: (a) Saya berharap dilayani dengan ramah oleh pegawai perusahaan penerbangan; dan (b) Saya pergi ke bank, dan *teller*-nya sangat ramah, informatif, dan suka menolong transaksi-transaksi saya.

²³ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), h. 129

c. Level Ketiga:

Harapan yang lebih tinggi lagi dibandingkan level 1 atau level 2 dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat saya tertarik. Misalnya: (a) Perusahaan penerbangan itu memberi semua penumpang makanan yang sama dengan yang khusus diberikan kepada penumpang kelas satu oleh perusahaan penerbangan lainnya. Contoh lain adalah: (b) Semua karyawan melayani saya dengan penuh respek dan menjelaskan segala sesuatunya secara cermat. Akan tetapi, yang paling mengesankan adalah ketika mereka menelpon saya dirumah di hari berikutnya dan menanyakan apakah saya baik-baik saja.²⁴

Pengukuran kepuasan nasabah merupakan salah satu topik penelitian yang sangat populer dalam paruh kedua dekade 1980-an. Selama periode itu banyak pula berkembang jasa konsultasi dalam hal penelitian dan pengukuran kepuasan nasabah yang ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan riset pasar, biro periklanan, dan konsultasi manajemen.²⁵

Menurut Philip Kotler ada beberapa kriteria untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

a. Kesetiaan

Kesetiaan seseorang terhadap suatu layanan adalah refleksi dari hasil pelayanan yang memuaskan. Ukuran kepuasan dapat diukur kesetiannya untuk selalu menggunakan produk/jasa tersebut.

b. Keluhan (komplain)

²⁴*Ibid*, h. 131.

²⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, h. 366

Keluhan merupakan suatu keadaan dimana seseorang nasabah merasa tidak puas dengan keadaan yang diterima dari hasil sebuah produk atau jasa tertentu sehingga dapat menimbulkan larinya nasabah ke tempat lain apabila keluhan ini tidak ditangani dengan segera.

c. Partisipasi

Pada dasarnya dapat diukur dari kesadarannya dalam memikul kewajiban menjalankan haknya sebagai nasabah yang dimiliki dengan rasa tanggung jawab.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau nasabahnya (juga nasabah perusahaan pesaing). Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, antara lain sebagai berikut:

1). Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada nasabah wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabahnya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui nasabah), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, *facebook*, *twitter*, dan lain-lain. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan nasabah. Tidak semua nasabah yang tidakpuas bakal menyampaikan keluhannya. Sangat mungkin mereka langsung berganti pemasok dan tidak akan membeli produk atau jasa yang bersangkutan lagi.

2). Survei Kepuasan Nasabah

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan nasabah dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap nasabah. Pengukuran kepuasan nasabah melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu: *Directly Reported Satisfaction*, *Derived Dissatisfaction*, *Problem Analysis*, *Importance-Performance Analysis*.

3). *Ghost/Mystery Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai nasabah atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan nasabah dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung sebagai *ghost shopper* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan nasabah.

4). *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Hasil yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam

rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hanya saja kesulitan menerapkan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan nasabah yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

Pada prinsipnya, strategi kepuasan nasabah menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut nasabah suatu perusahaan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah, antara lain sebagai berikut.²⁶

a. Strategi Pemasaran, yaitu *Relationship Marketing*

Strategi di mana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengannasabah secara terus-menerus, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan nasabah sehingga terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).

Agar *relationship marketing* dapat diimplementasikan, perlu dibentuk *customer database*, yaitu daftar nama nasabah yang oleh perusahaan dianggap perlu dibina hubungan jangka panjang dengan mereka. *Database* tersebut tidak sekedar berisi nama nasabah, tetapi juga mencakup pembelian, preferensi, saat-saat pembelian, dan lain sebagainya.

b. Strategi *Superior Customer Service*

Yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior. Contoh pelayanan superior yang dapat diberikan adalah distributor komputer memberikan pelayanan konsultasi gratis seputar permasalahan komputer, surat kabar yang memberikan jasa pelayanan gratis dalam menentukan format iklan bagi para

²⁶ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, h. 133.

pemasang iklan, toko khusus pakaian yang memberikan keleluasaan untuk menukar/mengembalikan jas, jaket, *sweater*, atau pakaian lainnya selama tenggang waktu tertentu, dan lain-lain.

c. Strategi *Unconditional Service Guarantees* atau *Extraordinary Guarantees*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dari kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya. Fungsi utama garansi adalah untuk mengurangi risiko nasabah sebelum dan sesudah pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas nasabah.

d. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang nasabah yang tidak puas menjadi nasabah produk perusahaan yang puas atau bahkan menjadi „nasabah abadi“. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan nasabah tidak puas dan mengeluh. Paling tidak ada empat aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu:

1. Empati terhadap nasabah yang marah.
2. Kesopanan dalam penanganan keluhan.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

e. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan nasabah secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan,

memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan nasabah (yang penilaiannya pada survei nasabah) ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

f. Menerapkan *Quality Function Deployment (QFD)*

Yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan nasabah. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan nasabah menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan nasabah dalam proses pengembangan produk sedini mungkin. Dengan demikian, QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan nasabah, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum.

Banyak faktor pendorong (*Driver*) yang menentukan kepuasan konsumen . beberapa hal diantaranya adalah kualitas pelayanan jasa, harga dan produk. Oleh karena itu, tidak terkecuali dunia perbankan syariah yang berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan para nasabahnya sampai mereka terpuaskan dengan apa yang diberikan bank syariah.

Oleh karena itu menurut A.Parasuraman, *Service Marketing*, menjelaskan faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa dapat dibagi menjadi 5 dimensi kualitas jasa, yaitu:²⁷

²⁷A.Parasuraman, *Service Marketing* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 199

1. Bukti langsung (*Tangible*)

Meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapiahn dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

2. Keandalan (*Realibility*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

3. Daya tangkap (*Responsiveness*)

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memeberikan pelayanan dengan tanggap. Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

4. Empati (*Emphaty*)

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan,. Seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan

5. Jaminan (*Assurance*)

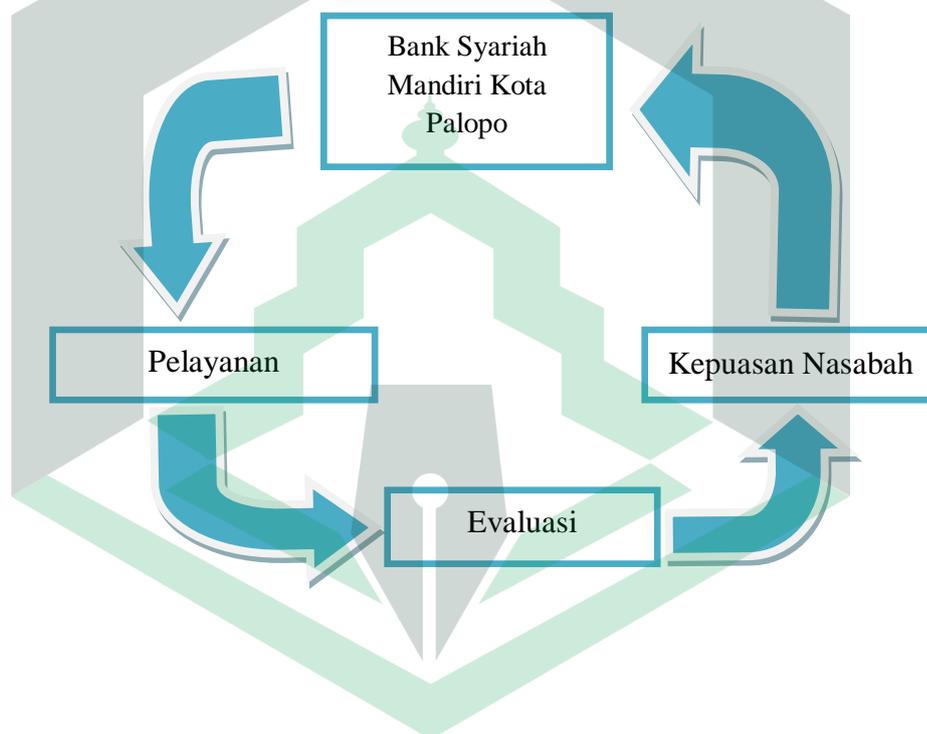
Mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff , bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

Bagi dunia perbankan pemberian pelayanan menjadi hal yang terpenting bagi perusahaan, hal tersebut dikarenakan posisi pelayanan merupakan factor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa bank. Tidak terkecuali bank-bank dengan prinsip

syariah harus juga dapat memberikan perhatian atas keuntungan yang dapat disumbangkan oleh proses pemberian layanan prima yang dapat diberikan oleh mereka.

G. Kerangka Pikir

Salah satu cara yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah bank syariah mandiri Palopo adalah melalui evaluasi.. Salah satu metode yang digunakan untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan mengevaluasi pelayanan pihak bank syariah mandiri terhadap nasabahnya. Untuk lebih jelasnya diberikan bagan sebagai berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, tulisan atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹

Pendekatan kualitatif bersifat alami dan ditampilkan sesuai adanya. Pendekatan kualitatif digunakan karena memiliki ciri-ciri antara lain:

1. Latar Alamiah. Penelitian kualitatif melakukan penelitian pada latar alamiah atau konteks dari suatu keutuhan.
2. Manusia sebagai alat (instrument). Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.
3. Metode kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif. Hal ini karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden; ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.
4. Menggunakan analisis data secara induktif.
5. Teori dari dasar. Penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substantive yang berasal dari data.

¹Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), h. 3.

6. Deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka.

7. Lebih mementingkan proses daripada hasil. Hal ini karena hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.

8. Adanya batas yang ditentukan oleh fokus. Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkannya batas dalam penelitiannya atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian.

9. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data. Penelitian kualitatif meredefinisikan validitas, reliabilitas dan objektivitas dalam versi lain dibandingkan dengan lazim digunakan dalam penelitian klasik.

10. Desain bersifat sementara. Penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan lapangan.

11. Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama. Penelitian kualitatif lebih menghendaki agar pengertian dan hasil interpretasi yang diperoleh dirundingkan dan disepakati oleh manusia yang dijadikan sebagai sumberdata.²

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat, fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi/kejadian tertentu.³

²*Ibid.*, h. 4-8.

³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 7.

Penelitian kualitatif deskriptif digunakan karena peneliti ingin memaparkan atau menggambarkan tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Selain itu juga menggunakan pendekatan sosiologi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bank syariah mandiri Palopo yang beralamat di Jl. Ratulangi. Adapun yang menjadi batasan lokasi penelitian adalah nasabah bank syariah mandiri Palopo. Lokasi bank syariah mandiri Palopo tergolong strategis karena berada di tengah kota Palopo. Hal ini memudahkan nasabah untuk mengakses semua kendaraan angkutan umum yang memudahkan nasabah menuju bank syariah mandiri Palopo.

C. Sumber data

Dalam penelitian ini, peneliti memerlukan sumber data untuk mendapatkan data yang diinginkan. Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.⁴ Data yang dikumpulkan secara garis besar dibagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh peneliti dari sumber pertama.⁵ Dalam hal ini, data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari informan melalui pengamatan, catatan lapangan dan

⁴Suharsimi Arikunto, *Pengantar Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 107.

⁵Tim Penyusun, *Pedoman Pendidikan tahun akademik 2010/2011*, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2010), h. 182.

interview. Yaitu, Pimpinan , kariawan , dan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh pihak lain yang biasanya dalam bentuk publikasi atau jurnal. Dalam hal ini data skunder adalah data yang sudah diolah dalam bentuk naskah tertulis atau dokumen. Data ini merupakan data yang diperoleh dari Pengelola Bank Syariah Mandiri Kota Palopo berupa struktur kepengurusan, jumlah nasabah, keadaan dan jumlah sarana prasarana pendukung lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.⁶ Adapun komponen yang peneliti amati ada tiga, sesuai dengan ungkapan

Spradley yaitu:

a. *Place*, adalah tempat dimana interaksi dalam situasi sosial sedang berlangsung.

Dalam hal ini yang diamati peneliti adalah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

b. *Actor*, adalah pelaku/orang-orang yang sedang melakukan peran tertentu, dalam hal ini adalah karyawan dan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

c. *Activity*, yaitu kegiatan yang dilakukan oleh aktor dalam situasi sosial yang sedang berlangsung.⁷ Seperti proses pelayanan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

⁶Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 2*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 2007), h. 136.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Selain itu juga wawancara atau interview juga berarti tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung.⁸

Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan Lincoln dan Guba antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain.⁹

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, peluang dan hambatannya. Adapun sumber data adalah sebagaimana dijelaskan pada data primer.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau *variable* yang terdapat dalam catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan

⁷Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 68.

⁸Husaimi Usman dan Purnomo Setiady akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 57-58.

⁹Lexy J. Moleong, h. 186.

sebagainya.¹⁰ Adapun dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data, diantaranya:

- a. Struktur Kepengurusan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
- b. Data nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
- c. Data sarana dan prasarana penunjang pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

E. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan pemilahan secara selektif, disesuaikan dengan permasalahan yang sudah ditentukan dalam penelitian. Setelah itu dilakukan pengolahan dengan proses editing, yaitu dengan meneliti kembali data-data yang didapat, apakah data tersebut sudah cukup baik dan dapat segera dipersiapkan untuk proses selanjutnya. Secara sistematis dan konsisten, data yang diperoleh dituangkan dalam suatu rancangan konsep yang kemudian dijadikan dasar utama dalam memberikan analisis.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹¹

¹⁰Suharsimi Arikunto, h. 23.

¹¹Lexy J. Moleong, h. 248.

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Yang mana analisis datanya dilakukan dengan cara non statistik, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggambarkan data yang diperoleh dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan dalam kategori-kategori untuk memperoleh kesimpulan. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Nasution bahwa data kualitatif terdiri dari kata-kata bukan angka-angka dimana mendeskripsikannya memerlukan interpretasi sehingga diketahui makna dari data tersebut.¹²

Setelah semua data terkumpul, maka selanjutnya data tersebut diolah dan disajikan dengan menggunakan teori strukturalis simbolik, melalui beberapa tahapan yang telah ditentukan yaitu identifikasi, klasifikasi dan selanjutnya diinterpretasikan dengan cara menjelaskan secara deskriptif. Dalam hal ini yaitu evaluasi pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota palopo terhadap Nasabah, faktor pendukung dan penghambat pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota palopo terhadap Nasabah.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi:

1. Mendemonstrasikan nilai yang benar,
2. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, dan
3. Memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya.¹³

¹²Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003), h. 128.

¹³Lexy J. Moleong. h. 321.

Dalam penelitian ini, untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik sebagaimana yang dikemukakan oleh Moleong yaitu: 1) Ketekunan pengamatan, 2) triangulasi, 3) kecukupan referensial.

Pertama, penyajian keabsahan data dengan ketekunan pengamatan dilakukan dengan cara mengamati dan membaca secara cermat sumber data penelitian sehingga data yang diperlukan dapat diidentifikasi. Selanjutnya dapat diperoleh deskripsi-deskripsi hasil yang akurat dalam proses perincian maupun penyimpulan.

Kedua, triangulasi digunakan untuk pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sumber yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan data. Dalam kaitan ini ada dua metode triangulasi yang digunakan untuk pemeriksaan data, yaitu: 1) triangulasi metode dan teknik pengumpulan data. Dalam hal ini, metode dan teknik pengambilan data tidak hanya digunakan untuk sekedar mendapatkan data atau menilai keberadaan data, tetapi juga untuk menentukan keabsahan data. 2) triangulasi data dengan pengecekan yang dibantu oleh teman sejawat, serta pihak-pihak lain yang telah memahami penelitian ini.

Ketiga, penyajian data dengan kecukupan referensi dilakukan dengan membaca dan menelaah sumber-sumber data dan sumber pustaka yang relevan dengan masalah penelitian secara berulang-ulang agar diperoleh pengalaman yang memadai.¹⁴

¹⁴*Ibid.*, h. 175.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi objek Penelitian

1. Gambaran umum Kota Palopo

Kota Palopo adalah sebuah kota di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kota Palopo sebelumnya berstatus kota administratif sejak 1986 dan merupakan bagian dari Kabupaten Luwu yang kemudian berubah menjadi kota pada tahun 2002 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tanggal 10 April 2002. Pada awal berdirinya sebagai kota otonom, Palopo terdiri atas 4 kecamatan dan 20 kelurahan. Kemudian, pada tanggal 28 April 2005, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 03 Tahun 2005, dilaksanakan pemekaran menjadi 9 kecamatan dan 48 kelurahan. Kota ini memiliki luas wilayah 247,52 km² dan pada akhir 2015 berpenduduk sebanyak 168.894 jiwa.

Dalam perkembangannya, maka perlahan-lahan membuka kluster kampung tingkat kedua, yakni Surutanga. Luasan wilayah kluster kedua ini sekitar 18 ha, dan diyakini dulunya menjadi pemukiman rakyat dengan aktifitas social-ekonomi yang intensif. Menurut penelitian, diduga bahwa Kampung Surutanga ini dihuni hampir semua golongan rakyat. Dengan lokasi yang dekat dengan pantai dan areal persawahan, maka sebagian besar masyarakat Surutanga saat itu bekerja sebagai nelayan dan petani. Pada konteks awal perkembangan Palopo ini, batas kota diyakini berada melingkar antara makam Jera' Surutanga di selatan, makam Malimongan di sisi barat, dan makam raja Lokkoe di utara Sungai Boting. Perkembangan Palopo kemudian

dilanjutkan dengan tumbuhnya Kampung Benturu sebagai kluster tingkat ketiga seluas 5 ha. Pemukiman Benturu kala itu dilingkungi benteng pertahanan yang terbuat dari tanah menyerupai parit. Tinggi rata-rata dinding benteng 2 meter dan lebar rata-rata 7 meter. Panjang benteng tidak kurang 5 kilometer menghadap pantai.

Benteng ini disebut Benteng Tompotikka, yang bermakna “tempat matahari terbit”. Lokasi benteng ini diyakini berada di sekitar Kompleks Perumahan Beringin Jaya. Kala itu, dalam areal benteng ini terdapat jalan setapak sepanjang 1500 meter yang membujur timur-barat. Namun demikian, Kampung Benturu ini diyakini tidak sezaman dengan Surutanga dan Lalebbata. Benteng diperkirakan dibangun pada abad XIX untuk persiapan menghadapi Belanda.

2. Sejarah Perusahaan Bank Syariah Mandiri

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25

Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.¹ PT Bank Syariah Mandiri hadir, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menjadi Indonesia yang lebih baik dan mampu bersaing dengan negara lain.

3. Gambaran umum lokasi penelitian

Bank Syariah Mandiri (BSM) didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk BSM sesuai Syariah modern dan universal. Bank Syariah Mandiri cabang Palopo didirikan pada tanggal 28 Desember 2009 atas dasar Islam dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam. Dengan didasari keinginan syariah mandiri untuk mengembangkan cabang di wilayah Palopo sekaligus bisnis secara syariah untuk memasyarakatkan ekonomi syariah.

Bank Syariah Mandiri yang berlokasi di Jl. Dr. Ratulangi, Palopo. Sebagaimana Bank Syariah Mandiri pusat, Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Palopo tumbuh dan berkembang sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya.

Prinsip yang diikuti oleh Bank Islam Adalah :

a. Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi

¹<https://www.syariahmandiri.co.id>, diakses 22 Januari 2018

b. Melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah

c. Memberikan zakat.

Didalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan sistem perbankan syariah, BSM menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (Sahibul Mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Namun nasabah dana dalam BSM Kota Palopo diperlakukan dengan investor dan penitip dana. Dana tersebut disalurkan oleh perbankan syariah kepada nasabah pembiayaan untuk beragam keperluan, baik produktif (investasi dan modal kerja maupun konsumtif).

1. Visi Misi bank syariah mandiri

Tujuan pendirian Syariah Mandiri dalam mengembangkan dan menjalankan visi dan misinya adalah :

a. Visi

Menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha

b. Misi

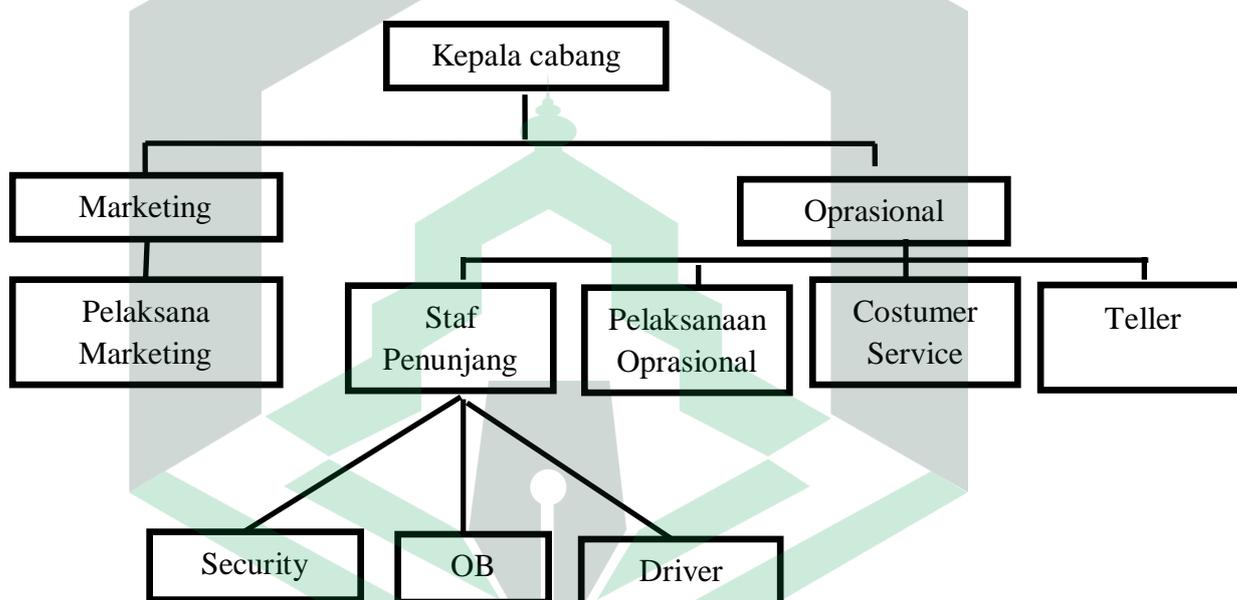
- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana consumer dan penyaluran pembiayaan pada segmen UKM.
- 3) Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
- 4) Mengembangkan nilai-nilai Syariah universal.
- 5) Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

2. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Kantor cabang Syariah Mandiri Kota Palopo merupakan wujud dari Mandiri dalam hal Unit Usaha Syariah (UUS) dalam usahanya mengembangkan pelayanannya kepada nasabah. Sebagaimana motto Mandiri sendiri yaitu menjadi Bank Komersial terkemuka dengan mementingkan kepuasan nasabah.

Kantor Syariah Mandiri Cabang Pembantu Kota Palopo sendiri dipimpin oleh pimpinan cabang yang ditunjuk oleh UUS. Sebagaimana tercantum dibawah ini

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Palopo



3. Daftar Singkatan Perbankan

UUS : Unit Usaha Syariah

BUS : Bank Umum Syariah

BPRS : Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

PT : Perseroan Terbatas

BPD : Bank Pembangunan Daerah

SWBI : Sertifikat Wadiah Bank Indonesia

SBIS : Sertifikat Bank Indonesia Syariah

UKM : Usaha Kecil dan Menengah

PPAP : Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif

PUAS : Pasar Uang Antar Bank berdasarkan prinsip Syariah

FDR : Financing to Deposit Ratio, yaitu rasio pembiayaan terhadap dana pihak ketiga

NPF : Non Performing Financing, yaitu rasio pembiayaan bermasalah terhadap total

pembiayaan ROA : Return on Assets, yaitu rasio laba sebelum pajak (disetahunkan) terhadap total asset rata-rata

ROE : Return on Equity, yaitu rasio laba setelah pajak (disetahunkan) terhadap total modal rata-rata

BOPO : Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional

DPK : Dana Pihak Ketiga

PYD : Pembiayaan yang Diberikan.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tidak akan mungkin maju dan berkembang apabila tidak mengedepankan pelayanan yang baik kepada nasabah atau pelanggan, terutama perusahaan perbankan. Oleh karena itu untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap nasabah seharusnya selalu mengevaluasi kinerja yang

dilakukan setiap kariawan dan juga sarana yang dimiliki. Setiap kesuksesan yang diraih harus memiliki tolak ukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang dicapai.

Adapun indikator kepuasan nasabah yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah:

a. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai sangat menentukan kepuasan nasabah, karena dengan kelengkapan sarana akan membuat kenyamanan tersendiri bagi setiap pengunjung atau nasabah yang datang, seperti ketersediaan lahan parkir, ketersediaan ruang tunggu, mesin ATM yang baik dan lain-lain. Sebagaimana yang diungkapkan oleh salah seorang nasabah yang bernama Arni;

“ Saya sebagai nasabah di bank mandiri syariah kota Palopo merasa sangat nyaman menjadi nasabah disini, karena fasilitasnya bagus mulai dari parkir luas, penataan dalam gedung rapi dan menyenangkan, ruang tunggu juga luas, kemudian mesin ATM nya tidak pernah macet dan yang tak kalah pentingnya posisi gedungnya sangat mudah untuk diakses. Pokoknya saya sangat senang dan sangat puas kalau saya datang di bank syariah mandiri kota Palopo ini”.²

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sarana yang ada di bank syariah mandiri kota Palopo sangat memuaskan para nasabahnya.

b. Pelayanan

Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya.

² . Arni, Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, 04 Februari 2019

. Pelayanan adalah cara langsung atau tidak langsung yang dilakukan untuk menganalisis kegiatan yang berlaku dengan cara melihat bagian-bagian kecil dari keseluruhan kegiatan dalam perbankan. Atau membahas perilaku nasabah yang menggunakan jasa-jasa perbankan dalam mendapatkan kepuasan. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan nasabah analisisnya meliputi aspek-aspek sebagai berikut; kesamaan ikatan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank dan nasabahnya, menerapkan system bagi hasil sebagai pengganti bunga.

Bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam aktifitas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat islam, sehingga mampu memberikan pelayanan yang diinginkan oleh setiap nasabahnya yang menggunakan jasa perbankan syariah islam. Dengan adanya undang-undang No.21 Tahun 2008, yaitu tentang perbankan telah memberikan kesempatan yang besar untuk mengembangkan jaringan perbankan syariah. Juga undang-undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, telah memberikan pelayanan penting untuk mempersiapkan fasilitas-fasilitas yang menunjang serta mendukung operasional Bank Syariah mandiri. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Eva;

“Selama saya menjadi nasabah di Bank syariah mandiri kota Palopo, saya sangat merasakan pelayanan yang baik dari karyawan Bank, mulai dari penyambutan sampai selesai transaksi. Kemudian fasilitas Bank Syariah Mandiri sangat lengkap sehingga kita sangat nyaman ketika kita masuk ke dalam gedung Bank”.³

³Eva, Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, 04 Februari 2019

Dari keterangan nasabah tersebut diatas menunjukkan bahwa apa yang dilakukan pihak Bank Syariah Mandiri Kota Palopo dalam hal pelayanan sangat memuaskan nasabahnya, kemudian untuk menunjang pelayanan yang baik tentunya sangat dibutuhkan fasilitas yang memadai sehingga kenyamanan yang didapatkan oleh nasabah dapat tercapai. Seperti yang diungkapkan dalam hasil wawancara bahwa fasilitas yang dihadirkan Bank Syariah Mandiri sangat memuaskan dan tetap menjaga kenyamanan nasabah.

Bank Syariah Mandiri Palopo harus tanggap dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya melalui pelayanan yang prima agar mampu bersaing dengan baik. Hal tersebut dikarenakan pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan suatu bank. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

c. Respon atau kesiapan karyawan

Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

Sebagaimana pengalaman yang disampaikan seorang nasabah yang bernama Fatmawati pada saat baru pertama kali membuka buku tabungan di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo:

“ Saya baru pertama kali membuka rekening tabungan di Bank Syariah Mandiri, dan sebelumnya saya belum pernah membuka tabungan di bank manapun sehingga saya agak bingung bagaimana cara membuka rekening, dan saya malu-malu juga bertanya. Pada saat itu saya beranian diri pergi ke Bank pada saat itu saya langsung menuju ke kantor bank syariah mandiri, pada saat saya tiba disana saya malu- bertanya pada orang yang ada disekitar bank, tapi untungnya satpam yang menjaga pintu kantor langsung menyapa saya dan menanyakan apa keperluan saya. Akhirnya singkat cerita saya sudah percaya diri setelah mendapat petunjuk dari pak satpam dan akhirnya dalam waktu singkat buku rekening saya sudah jadi, karna pelayanan para keryawan bank cepat merespon dan melayani nasabah yang datang”.⁴

Bagi dunia perbankan pemberian pelayanan menjadi hal yang terpenting bagi perusahaan, hal tersebut dikarenakan posisi pelayanan merupakan factor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa bank. Tidak terkecuali bank-bank dengan prinsip syariah harus juga dapat memberikan perhatian atas keuntungan yang dapat disumbangkan oleh proses pemberian layanan prima yang dapat diberikan oleh mereka.

Layanan prima yang mereka berikan minimal mengandung empat unsur penting yaitu dapat diandalkan, responsive, menyakinkan, dan empati. Dapat diandalkan, artinya dapat dipercaya, teliti, dan konsisten. Responsif berarti tanggap terhadap kebutuhan pemakai jasa dan cepat dalam pelayanannya. Layanan yang prima juga harus mampu tampil menyakinkan dan memberirasa aman bagi para nasabahnya, yang memerlukan dukungan pengetahuan yang memadai, sopan, sikap professional, serta percaya diri. Layanan yang mereka berikan pun harus didukung oleh empati dari para pegawai, melalui perhatian dan kemauan untuk mendengarkan.

⁴Fatmawati, Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, 11 Februari2019

Bank sebagai lembaga keuangan dalam menjalankan usaha kegiatan sehari-hari tidak terlepas dari bidang keuangan. Adapun kegiatan perbankan yang ada di Indonesia, terutama kegiatan bank umum adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dari masyarakat (*Funding Services*)
2. Menyalurkan dana ke masyarakat (*Lending Service*)
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Bank Service*)

Penerapan sistem dan operasional perbankan Syariah berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan nasabahnya baik dalam hal menyimpan dana, pembiayaan usaha dan jasa perbankan syariah lainnya.

Pada sistem operasi bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Secara garis besar produk-produk yang ditawarkan di bank syariah adalah sebagai berikut⁵

1. Produk pengerahan dana
2. Produk penyaluran dana
3. Produk pemberian jasa lainnya yang tetap berdasarkan prinsip syariah

Penentuan tarif jasa bank berdasarkan prinsip syariah juga berbeda dengan bank konvensional. Penentuan biaya dan tarif jasa yang berlaku pada bank syariah harus sesuai dengan hukum Islam, begitu pula sumber penentuan tarif jasa atau pelaksanaan kegiatan berdasarkan prinsip syariah dengan dasar hukumnya adalah Al-Qur'an dan

⁵Drs. Muhamad, M.Ag, "Sistem & Prosedur Operasional Bank Syariah", (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 2000), h. 24

Hadist. Dalam penentuan tarif jasa atau mencari keuntungan bank tidak terlepas produk yang ditawarkan serta prinsip operasional yang berlaku. Prinsip operasional tersebut terdiri dari dari:

1. Prinsip simpanan murni
2. Prinsip bagi Hasil
3. Prinsip Jual Beli dan Margin Keuntungan
4. Prinsip Sewa
5. Prinsip Fee (Jasa)

Perbedaan yang sangat signifikan akan penentuan sistem bunga dan sistem bagi hasil dijelaskan seperti berikut :

Perbandingan Sistem Bunga dan Sistem Bagi Hasil

Hal	Sistem Bunga	Sistem Bagi Hasil
Penentuan besarnya hasil	Sebelumnya	Sesudah berusaha, sesudah ada untungnya
Yang ditentukan sebelumnya	Bunga, besarnya nilai rupiah	Menyepakati proporsi pembagian untung untuk masing-masing pihak
Jika terjadi kerugian	Ditanggung nasabah saja	Ditanggung kedua belah pihak, nasabah dan lembaga
Dihitung dari mana?	Dari dana yang dipinjamkan, fixed, tetap	Dari untung yang bakal diperoleh, belum tentu besarnya.
Titik perhatian proyek/ usaha	Besarnya bunga yang harus dibayar nasabah/ pasti diterima bank	Keberhasilan proyek/ usaha jadi perhatian bersama : nasabah dan lembaga
Berapa	Pasti : (%) kali jumlah	Proporsi (%) kali jumlah untung yang

besarnya?	pinjaman yang telah pasti diketahui	belum diketahui = belum diketahui
-----------	-------------------------------------	-----------------------------------

Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi daripada harapan pelanggan. Karena pada dasarnya pelanggan selalu membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Pelayan jasa yang dilakukan bank syariah mandiri sangat memberikan respon positif dari setiap nasabah khususnya para nasabah Muslim, mereka tidak meragukan pelayanan dan jasa yang diberikan oleh bank syariah karena mereka memberikan jaminan pelayanan yang berbasis syariah, sehingga pelayanan dan kerjasama yang dibangun baik pihak perbankan maupun pihak nasabah keduanya merasa untung. Indonesia merupakan negara terbesar yang memiliki penduduk muslim terbesar dunia memberikan peluang yang sangat besar bagi perbankan yang berbasis syariah, nilai jual syariah inilah yang sangat berpotensi untuk menarik banyak nasabah. Sistem syariah inilah yang menarik perhatian seorang nasabah yang bernama Munawir untuk menjadi nasabah di bank syariah mandiri, seperti yang diungkapkan dalam hasil wawancara dengan penulis:

“saya sangat merasa puas menjadi nasabah di bank syariah mandiri kota palopo, karena selain pelayanan dari pihak karyawan juga karena lembaga ini berbasis syariah sehingga menurut saya ketika kita menabung di bank yang berbasis islam maka sama halnya kita berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi ummat Islam”

Dari penjelasan nasabah tersebut diatas sangat jelas bahwa salah satu keunggulan bagi bank syariah mandiri adalah menggunakan sistem ekonomi Islam, sehingga nasabah yang memiliki panatisme keagamaan akan tetap bertahan untuk menjadi nasabahnya. Dan tidak kalah penting bahwa antara nasabag dengan karyawan bank mandiri syariah itu saling menjaga hubungan emosional yang tinggi sehingga keinginan para nasabah bisa tersalurkan melalui komunikasi yang baik.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Dilihat dari sisi fasilitas yang ada di bank syariah mandiri kota palopo memberikan efek yang sangat signifikan pada kepuasan nasabah, fasilitas yang menunjang akan berdampak pada kenyamanan nasabah dalam stiap tensaksi yang dilakukan. Dari sisi fasilitas yang ada di bank syariah mandiri kota palopo membuat nasabah merasa nyaman, seperti yang diungkap oleh Mirnawati;

“ketika saya ke kantor bank syariah mandiri saya merasa nyaman dengan fasilitas yang ada seperti ruang tunggu yang luas, kemudian ada air minum gratis yang bisa diminum kalau sedang menunggu antrian, selain itu yang saya rasakan aman dari fasilitas bank mandiri yaitu mesin ATM nya jarang saya temukan macet, berbeda dengan mesin ATM lain sering gangguan atau macet sehingga ketika kita dalam keadaan terburu-buru membuat kita sangat tidak nyaman”.⁶

Berdasarkan pengalaman yang diceritakan oleh nasabah yang bernama Mirnawati, membuktikan bahwa fasilitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena apabila nasabah merasa tidak puas dengan fasilitas yang disediakan maka akan berpengaruh terhadap kesetiaan para nasabah untuk tetap kerja sama dalam hal perbankan. Dari beberapa pernyataan nasabah mengatakan bahwa yang mereka inginkan ketika melakukan transaksi adalah respon yang cepat oleh pihak karyawan bank dan kecepatan dari pelayanan yang sangat dinantikan oleh para nasabah.

2. Upaya yang Dilakukan oleh Pihak Bank Syariah Mandiri Kota Palopo untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah.

Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial.

Sehubungan dengan hal tersebut itu maka setiap perusahaan menentukan pelayanan prima yakni sikap atau cara karyawan untuk melayani nasabah secara memuaskan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi kalau petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter dari para nasabah.

⁶Mirnawati, Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, 12Maret2019

Pelayanan yang diberikan oleh bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang untuk berbisnis kembali dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut.

Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan di *backoffice* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Pimpinan Cabang bank syariah mandiri kota palopo Muh. Rusli:

“Saya sangat menekankan kepada setiap karyawan yang ada di bank syariah mandiri kota palopo agar mengutamakan pelayanan senyaman mungkin terhadap nasabah tanpa memandang siapa pun yang datang untuk melakukan transaksi, karena apabila ada seorang nasabah yang dikecewakan maka akan sangat merugikan kita, kenapa demikian, karena nasabah tersebut bisa jadi akan memberikan informasi negatif kepada orang lain untuk tidak menjadi nasabah di bank syariah mandiri kota palopo”.⁷

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima. Dimana menurut Atep bahwa layanan prima atau *service excellence* bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada

⁷Muh. Rusli, Pimpinan Cabang Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, 15 Maret 2019

konsumen/pelanggan. Dimana uraian definisi yang dilakukan oleh Atep maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.⁸

Jika anda merupakan salah satu nasabah dari bank syariah ini mungkin anda sudah tidak asing lagi dengan sistem pelayanan yang diberikan. Mungkin hal ini terlihat biasa saja, namun pihak bank sangat mementingkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya, karena kepuasan dari nasabah merupakan salah satu tujuan dari bank ini.

Dengan memberikan pelayanan yang super ramah kepada nasabah seperti mengucapkan salam kepada mereka tentunya nasabah akan merasa sangat nyaman ketika sedang bertransaksi. Mereka akan sangat diperhatikan dan dilayani sepenuh hati oleh mereka. Pada akhirnya feedback yang didapatkan pun juga akan positif. Pada umumnya pelayanan itu merupakan cerminan dari kondisi suatu perusahaan, begitu pula dalam bank. Perlakuan yang sopan dan baik dari para teller dan customer service akan memberikah kesan tersendiri bagi nasabah.

Setiap karyawan bank syariah mandiri kota palopo selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik secara maksimal sehingga kepuasan nasabah tetap terjaga. Sekaitan dengan pelayanan maka salah seorang karyawan bank syariah mandiri kota palopo yang bernama Uya memberikan komentar:

“ kami sebagai karyawan selalu berupaya membut nasabah selalu nyaman, terutama dalam hal komunikasi. Yang kami lakukan dalam berkomunikasi dengan nasabah yakni selalu berupaya menyapa nasabah lebih duluan, kemudian

⁸Atep, *Konsep Pelayanan Bank* (Jakarta: Bintang Indonesia, 2006), h. 25

dalam membangun komunikasi kami berkomunikasi layaknya teman dekat sehingga nasabah merasa tidak ada batasan dalam berkomunikasi”⁹

Setelah melihat komentr yang diberikan oleh salah satu karyawan bank syariah mandiri kota palopo maka kita bisa mengambil kesimpulan bahwa pendekatan komunikasi yang dilakukan sangat baik karna menggunakan pendekatan pertemanan den juga pendekatan kekeluargaan, hal ini sangat sesuai dengan konsep ekonomi Islam.

Ada beberapa keunggulan yang dimiliki oleh bank syariah mandiri kota palopo yang bisa menarik perhatian para nasabah dalam hal pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan terbaik menyapa nasabah dengan salam yang ramah

Jika anda merupakan salah satu nasabah dari bank syariah ini mungkin anda sudah tidak asing lagi dengan sistem pelayanan yang diberikan. Mungkin hal ini terlihat biasa saja, namun pihak bank sangat mementingkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya, karena kepuasan dari nasabah merupakan salah satu tujuan dari bank ini.

Dengan memberikan pelayanan yang super ramah kepada nasabah seperti mengucapkan salam kepada mereka tentunya nasabah akan merasa sangat nyaman ketika sedang bertransaksi. Mereka akan sangat diperhatikan dan dilayani sepenuh hati oleh mereka. Pada akhirnya feedback yang didapatkan pun juga akan positif. Pada umumnya pelayanan itu merupakan cerminan dari kondisi suatu perusahaan, begitu pula dalam bank. Perlakuan yang sopan dan baik dari para teller dan customer service akan memberikah kesan tersendiri bagi nasabah.

⁹Uya, Karyawan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, 04 Februari 2019

2. Memiliki mesin ATM paling aman jarang error

Ketika sedang di ATM mungkin anda pernah mengalami gangguan saat bertransaksi seperti halnya sistem yang error bahkan uang tidak keluar saat menarik dana di ATM.

Hal ini tentunya akan membuat anda merasa kurang nyaman sehingga akhirnya menimbulkan kekesalan. Namun beda halnya dengan ATM Bank Mandiri Syariah, sistemnya sangat jarang sekali mengalami gangguan dan yang paling penting keamanannya sangat terjamin. Sehingga nasabah akan merasa lebih nyaman ketika bertransaksi.

Baca juga artikel terkait tentang cara mengatasi masalah kartu ATM tidak terbaca serta ulasan menarik lainnya mengenai solusi saat lupa nomor PIN ATM.

3. Jumlah besarnya saldo mengendap lebih kecil

Bank Mandiri sendiri telah memberikan ketentuan mengenai batas minimal saldo yang harus ada yakni Rp 100.000. Angka ini untuk sebagian orang mungkin masih terbilang masih terlalu besar.

Namun beda halnya dengan yang ada di Bank Mandiri Syariah, ketentuan besarnya jumlah saldo minimum mengendap dalam rekening jauh lebih kecil yakni hanya sebesar Rp 50.000. Jadi anda tidak perlu khawatir untuk membuka tabungan di sana.

4. Mudah digunakan untuk transaksi wired transfer luar negeri

Di bank bank konvensional telah tersedia fitur untuk melakukan bisnis internasional, begitu pula dengan yang ada di Bank Mandiri Syariah.

Sekarang nasabah sudah tidak perlu khawatir lagi untuk melakukan transaksi internasional, mereka bisa mengirim atau pun menerima uang melalui Wired Transfer.

Layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah terbilang cukup baik dan sangat jarang terjadi kesalahan dalam sistemnya sehingga sangat aman. Apalagi biaya transfer antar rekening yang dikenakan pun terbilang relative kecil.¹⁰

Pelayanan serta produk yang ditawarkan oleh pihak bank syariah mandiri khususnya cabang Palopo sangat diminati nasabah, karena prinsip dasar dari bank yang berbasis syariah tetap dijalankan oleh bank syariah mandiri palopo.



¹⁰www.syariahmandiri.co.id, Tanggal Akses 23 Februari 019

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sangat memuaskan nasabah, kemudian dari sisi fasilitas yang diberikan oleh pihak bank memberikan respon positif oleh setiap nasabah. Pelayanan prima yang dilakukan oleh para karyawan bank syariah mandiri kota palopo yang berbasis syariah membuat para nasabah merasa andil dalam kegiatan ekonomi keummatan.

2. Upaya yang Dilakukan oleh Pihak Bank Syariah Mandiri Kota Palopo untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah sudah cukup memuaskan dan terus diupayakan untuk selalu ditingkatkan. Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh pihak bank syariah mandiri kota palopo untuk memuaskan nasabah diantaranya:

- a. Menyapa nasabah lebih awal
- b. Melayani tanpa membedakan
- c. Memberikan Fasilitas yang nyaman
- d. Melakukan pendekatan komunikasi yang baik dan ramah
- e. Selalu mengevaluasi kinerja yang ada untuk ditingkatkan

B. Saran

1. meskipun pelayanan sudah dianggap memuaskan, tentunya dalam hal pengembangan bisnis semakin baik respon nasabah mak semakin berat tantangan yang dihadapi, sehingga butu evaliasai secara rutin.

3. Pembenahan Fasilitas bank harus selau menjadi pokok perhatian sehingga kenyamanan tetap terjaga.

4. Kemajuan suatu busnis jasa keuangan juga sangat ditentukan oleh prodok dan inovasi baru sehingga kesetiaan nasabah tetap terjaga.



DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2009
- A.Parasuraman, *Service Marketing* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000
- Arman, Agus. *Harian Fajar*, 30 November 2015
- Ariani, D. Wahyudi, *Manajemen Operasi Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, Makassar: Alauddin University Press, 2011
- Azis, Akmal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada Bengkel PT Hadji Kalla KCP Urip Sumoharjo Makassar", *Skripsi* (Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin, Makassar, 2013).
- Bank Indonesia, *Statistik Perbankan Syariah*, Jakarta: Bank Indonesia, 2012
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media Publishing, 2004
- Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* Makassar: Alauddin University Press, 2013
- Paulus Lilik Kristianto, *Psikologi Pemasara, CAPS*. Yogyakarta 2011/2009.
- Husein Umar, *Evaluasi Kinerja Perusahaan, Cet. II*; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo, 1997
- Nuratika, Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Customer Service pada PT. Bank SulSelBar KCP Makassar, *Skripsi*, Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin, 2013.
- Johan Oscar Ong, "Analisis Kepuasan Nasabah Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)",
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: Bumi Aksara, 2001
- Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan*, Makassar: Alauddin University Press, 2013

- Harun Yahya, *Perbankan Syariah* Jakarta: Dzikra, 2005
- Husaimi Usman dan Purnomo Setiadyakbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Ismail, *Perbankan Syariah* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Muhammad, *Konstruksi Mudharabah dalam Bisnis Syari'ah* Yogyakarta: BPEEY ogyakarta, 2005
- Karnaen Perwaatmadja dan M. Syafi'I Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1997
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* Yogyakarta: UPP AMP YKNP, 2002
- Puji Astuti, Wiwik Wilansari, Eriska Utami, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Penelitian dengan Fuzzy Serqual dan Dimensi Carter", *Integritas Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.2 No.1 47-58, April-Juli 2009.
- Lupiyoadi, Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat, 2006
- Jonathan Sarwono, *Path Analysis dengan SPSS*, Jakarta: PT Gramedia 2012
- Musthafa, Ahmad Al-Maraghiy, *Tafsir Al-Maraghiy*, Semarang: CV Toha Putra, 1992.
- Lauren Wright K. dan Christopher Lovelock H, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Indeks, 2005
- Philip Kotler, *Marketing Management*, Cet. IV; New Jersey: 2003
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004
- Suharsimi Arikunto, *Pengantar Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008
- Tim Penyusun, *Pedoman Pendidikan tahun akademik 2010/2011*, Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2010
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 2*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 2007

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008

Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tarsito, 2003

Drs. Muhamad , M.Ag, “Sistem & Prosedur Operasional Bank Syariah”,
Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 2000

Atep, *Konsep Pelayanan Bank*, Jakarta: Bintang Indonesia, 2006

www.syariahmandiri.co.id, Tanggal Akses 23 Februri 019

[http:// titaputri.blogspot.com](http://titaputri.blogspot.com). *Dual Banking System*. Html

<http://www.brisyariah.co.id/brisyariah-raih-consumer-award.id>,

[http:// titaputri.blogspot.com](http://titaputri.blogspot.com). *Dual Banking System*. html, 29 November 2017.

<https://www.syariahmandiri.co.id>, diakses 22 Januari 2018

Sulasti, *Pengertian Evaluasi*, [www.Pengertian ahli.Com/2014/03/Pengertian-Evaluasi-Apa-Itu-Evaluasi.Html?M=1](http://www.Pengertian-ahli.Com/2014/03/Pengertian-Evaluasi-Apa-Itu-Evaluasi.Html?M=1)

Muhammad Arif Fadhillah. <http://www.lib.ui.ac.id>. 15 April 2017

DAFTAR WAWANCARA

Eva, Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Fatmawati, Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Mirnawati, Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Muh. Rusli, Pimpinan Cabang Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Sunarwan, Karyawan Cabang Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Arni, Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, “wawancara” Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.



Gedung Bank Syariah Mandiri Kota Palopo



Wawancara dengan Arni (Nasabah)



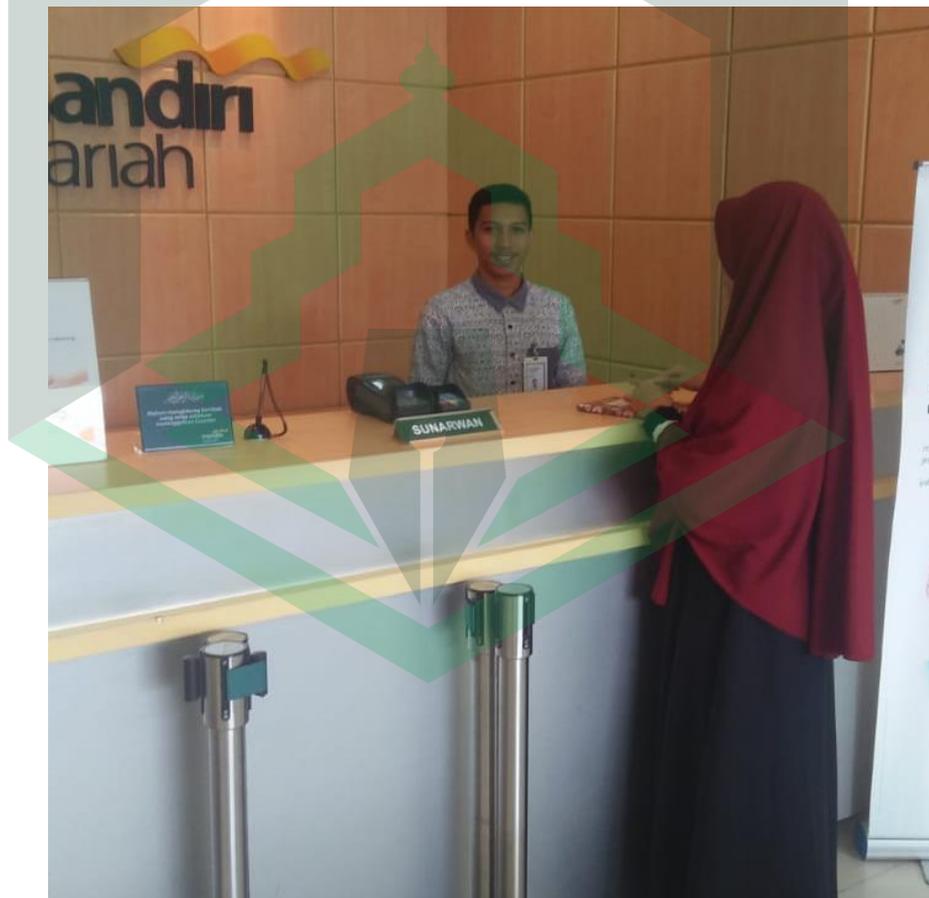
Wawancara dengan Eva (Nasabah)



Wawancara dengan Fatmawati (Nasabah)



Wawancara dengan Uya (Karyawan)



Wawancara dengan Sunarwan (Karyawan)



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpon : (0471) 23692

ASLI

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 1028/IP/DPMPTSP/II/2018

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : SUMARNI
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Agatis Balandai Kota Palopo
 Pekerjaan : Mahasiswa
 NIM : 14.16.15.0083

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO DENGAN PENDEKATAN IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO
 Lamanya Penelitian : 20 Juli 2018 s.d. 20 Agustus 2018

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo

Pada tanggal : 20 Juli 2018

✓ Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

FARID KASIM J.S. SH. M.Si
 Pangkat : Pembina Tk. I
 NIP : 19830309 200312 1 004



Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Cendim 1433 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian