

**UPAYA BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI  
SYARIAH PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**

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

**2020**

**UPAYA BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI  
SYARIAH PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**Pembimbing:**

- 1. Muzayyana Jabani, ST., MM**
- 2. Dr. Takdir, SH., MH**

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

**2020**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Upaya Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada Bank BRI Syariah Palopo yang di tulis oleh Sukmawati Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 15 0402 0009, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 13 Februari 2020 Miladiyah bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1441 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 24 Januari 2022

### TIM PENGUJI

- |  |                   |         |
|--|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.               | Ketua Sidang      | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag         | Penguji I         | (.....) |
| 4. Irma T, S.Kom., M.Kom                 | Penguji II        | (.....) |
| 5. Muzayyanah Jabani, ST., MM.           | Pembimbing I      | (.....) |
| 6. Dr. Takdir, SH., MH.                  | Pembimbing II     | (.....) |

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.  
NIP 196102081994032007

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP 198610202015031001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Perihal: Skripsi

Palopo, 28 Januari 2020

Lamp : -

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	: Sukmawati
Nim	: 15 0402 0009
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul	: "Upaya Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Palopo"

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada Ujian *Munaqasah*

Demikian untuk diproses selanjutnya

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb*

**IAIN PALOPO**

Pembimbing I

  
Muzayyanah Jabani, ST., MM.  
NIP. 19750104 200501 2 005

NOTA DINAS PEMBIMBING

Perihal : Skripsi

Palopo, 28 Januari 2020

Lamp : -

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 : Sukmawati  
Nim : 15 0402 0009  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **"Upaya Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Palopo"**

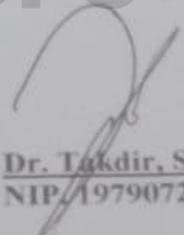
Menyatakan bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada Ujian *Munaqasah*

Demikian untuk diproses selanjutnya

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb*

**IAIN PALOPO**

Pembimbing II

  
**Dr. Takdir, SH., MH.**  
NIP. 19790724 200312 2 002

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul : “Upaya Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Palopo”

Yang ditulis oleh :

Nama : Sukmawati  
Nim : 15 0402 0009  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada Ujian *Munqasah*  
Demikian untuk diproses selanjutnya.

Palopo, 28 Januari 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Muzayyanah Jabani, ST., MM.  
NIP. 19750104 200501 2 005

Dr. Takdir, SH., MH.  
NIP. 19790724 200312 2 002

# IAIN PALOPO

**NOTA DINAS PENGUJI**

Perihal : Skripsi

Palopo, 28 Januari 2020

Lamp : -

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 :

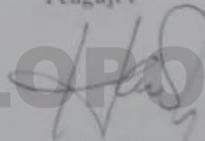
Nama	: Sukmawati
Nim	: 15 0402 0009
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul	: <b>"Upaya Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Palopo"</b>

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada Ujian *Munaqasah*

Demikian untuk diproses selanjutnya

*Wassalamu Alaikum Wr.Wb*

Penguji I



Dr. H. Haris Kalle, Lc., M.Ag.  
NIP. 19700623 200501 1 003

**IAIN PALOPO**

**NOTA DINAS PENGUJI**

Perihal : Skripsi

Palopo, 28 Januari 2020

Lamp : -

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 : Sukmawati  
Nim : 15 0402 0009  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **“Upaya Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Palopo”**

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada Ujian

*Munqasah*

Demikian untuk diproses selanjutnya

*Wassalamu Alaikum Wr.Wb*

**Penguji II**

**IAIN PALOPO**

**Irma T. S.Kom., M.Kom**  
NIP. 19791208 200912 2 003

**PERSETUJUAN PENGUJI**

Skripsi yang berjudul : "Upaya Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Palopo"

Yang ditulis oleh :

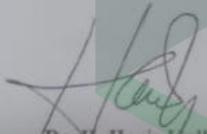
Nama : Sukmawati  
Nim : 15 0402 0009  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

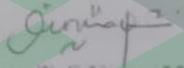
Disetujui untuk diujikan pada Ujian *Munaqasah*  
Demikian untuk diproses selanjutnya.

Palopo, 28 Januari 2020

**Penguji I**

**Penguji II**

  
Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.  
NIP. 19700623 200501 1 003

  
Irma T. S. Kom., M.Kom.  
NIP. 19791208 200912 2 003

**IAIN PALOPO**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sukmawati  
NIM : 15.0402.0009  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

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

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

Palopo, 7 Februari 2020

Pembuat Pernyataan,



**SUKMAWATI**  
NIM 15.0402.0009

# IAIN PALOPO

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Alhamdulillah rabbil ‘alaminsegalapuji dan segala rasa syukur ke hadirat Allah Subhanahu Waa Ta’ala. Atas segala Rahmat dan Karunia-Nya telah memudahkan apa yang tadinya begitu sulit menjadi mudah kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Upaya Bank Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank BRI Syariah Palopo”** dapat selesai tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad Shallallahu ‘alaihi Wassallam. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata I (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Program Studi Perbankan Syariah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, Alhamdulillah doa, ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Terkhusus yang teristimewa ucapan terima kasih penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, “Ayahanda Sudirman dan Ibunda Hatia” yang senantiasa memanjatkan doa kepada Allah subhanahu waa ta’ala. Memohonkan keselamatan

dan kesuksesan bagi putrinya dan 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 penulis baik secara materimaupun non materi. Sungguh penulis sadar bahwa usaha semaksimal apapun tidak mampu untuk membalas semua itu, hanya doa dan bakti terbaik akan coba penulis persembahkan untuk mereka berdua.

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

1. Rektor IAIN Palopo Dr. Abdul Pirol, M.Ag. sebagai, Wakil Rektor I, Dr. Muammar Arafat Yusmad, M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.Ag. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M. Wakil Dekan I Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I.,M.E.I. Wakil Dekan II, Tadjuddin, SE., M.Si., AK., CA. Wakil Dekan III, Dr. Takdir, S.H., M.H. yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Pembimbing I Muzayyanah Jabani, ST.,MM, dan Pembimbing II DR. Takdir, SH.,MH, yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Ibu dosen dan Staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
6. Karyawan dan Nasabah Bank BRI Syariah Palopo yang telah memberikan kemudahan untuk mengumpulkan data-data terkait penulisan skripsi penulis.
7. Kepada saudara kandung (Sima, Tiara, dan Rangga) dan seluruh keluarga yang tak sempat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis baik dari segi materi dan non materi serta motivasi kepada penulis selama skripsi ini.
8. Kakanda Aswar nasriati (kak Aswar) dan Ahmad naurus zaman (kak Memet). yang selama ini membantu, mengkritik dan memberi saran penulis selama menyusun skripsi ini.
9. Sahabat penulis Maccarita (Wellasari, Angriani, Esti Mahpud, Junita Amir, Ika Udrianti, Pusapa Indah, Surahmi dan Indrika Reski Amalia) yang selama ini menjadi teman berbagi suka duka, membantu, memotivasi, mengkritik, dan kerjasamanya selama dalam menyusun skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan (Utari dan Fitriani) saat di kampus tercinta yang telah mendoakan sehingga skripsi penulis dapat terselesaikan.

11. Teman-teman seperjuangan terutama angkatan 2015 Perbankan Syariah D, teman posko KKN Desa Rinding Allo XXXIV, teman satu bimbingan yang selama ini selalu bersedia membantu serta senantiasa memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah Subhanahu Waa Ta'ala dan selalu diberi petunjuk kejalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nyaamin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan pelayanan pada Bank BRI Syariah Palopo dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah Subhanahu Waa Ta'ala. 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,aamiin.

Palopo, 02 Agustus 2019

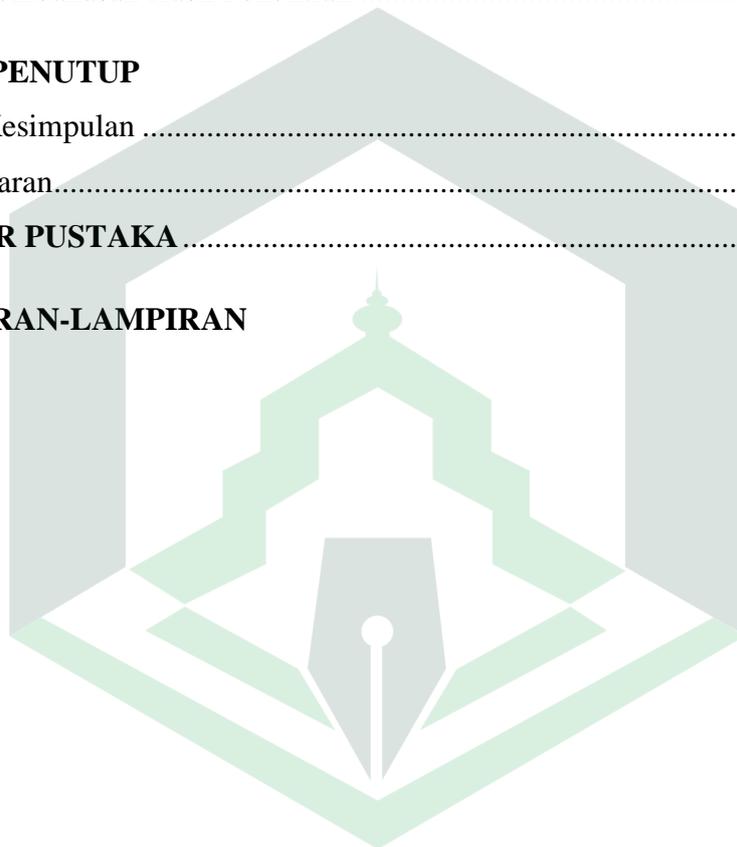
IAIN PALOPO

SUKMAWATI  
NIM.15.0402.0009

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS PENGUJI .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN PENGUJI .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Operasional.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	11
B. Kajian Pustaka.....	14
1. Pegertian Perbankan.....	14
2. Produk Bank Syariah.....	17
3. Kualitas Pelayanan .....	18
4. Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	23
5. Kepuasan Nasabah .....	33
C. Kerangka Pikir .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian .....	40
C. Subjek Penelitian.....	41

D. Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



**IAIN PALOPO**

## ABSTRAK

**Sukmawati, 2019 : “Upaya Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada Bank BRI Syariah Palopo”.**  
Progrm Studi Perbakan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dibawah Bimbingan Pembimbing I, dan Pembimbing II

---

### **Kata Kunci : Upaya Peningkatan, Kualitas Pelayanan**

Penelitian ini memberikan gambaran terkait upaya bank syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah Bank BRI Syariah palopo. Pelayanan adalah hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan agar terciptanya citra baik dan buruknya suatu perusaan dimata nasabah. Jika pelayanan yang baik di berikan nasabah maka citra bank menjadi sangat baik dimata nasabah sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka citra bank itu sendiri akan buruk dimata asabah. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kembali upaya Bank BRI Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Menggunakan metode kualitatif. Dimana metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis (lisan) dari orang-orang dan perilaku yang di amati. Pengumpulan data ini adalah obsevasi,wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa BRI Syariah Palopo telah berusaha maksimal untuk memberi pelayanan yang baik kepada nasabah, walau demikian masih terdapat beberapa catatan dari nasabah yang berkaitan dengan pelayanan. Ditinjau dari kelima aspek, aspek empati menjadi aspek yang lebih unggul dan begitu sangat memuaskan nasabah tanpa ada komplek yang kurang megenakkan dari nasabah, namun jika ditinjau dari keempat aspek lainnya maka masih sangat kurang memuaskan terutama pada pelayanan teknologi informasi.

Implikasi dari penelitian ini yaitu pihak BRI Syariah Palopo yang merupakan lembaga keuangan bank syariah yang memberikan pelayanan terkait keuangan dan jasa-jasa lalu lintas pembayaran, yang demi keberlangsungan dari lembaga tersebut maka perlu untuk terus dilakukan upayan perbaikan kualitas pelayanan baik dari segi SDM dan teknologi informasi.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. *Latar Belakang*

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu system perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam. Penciptaan system ini didasari oleh pelarangan agama Islam terhadap suatu transaksi yang diharamkan dan mengandung riba dalam prosesi pinjam meminjam.<sup>1</sup> Menurut Muhammad, bank syariah adalah sebuah bank yang beroperasi dengan cara tidak mengandalkan kepada bunga. Bank syariah atau bank Islam adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan hukum yang ditetapkan dalam al-Qur'an dan hadits Nabi SAW, atau dengan kata lain bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang operasionalnya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>2</sup>

Sejarah perekonomian umat Islam, kegiatan muamalah seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, yang dilakukan dengan akad-akad yang sesuai syariah telah lazim dilakukan umat Islam sejak zaman Rasulullah Saw. Rasulullah Saw, yang dikenal dengan julukan Al-amin, dipercaya oleh masyarakat Mekah menerima simpanan harta, sehingga pada saat terakhir sebelum hijrah ke

---

<sup>1</sup> Perbankan Syariah *Wikipedia the Free Encyclopedia*. [https://id.wikipedia.org/wiki/perbankan\\_syariah](https://id.wikipedia.org/wiki/perbankan_syariah)(Dikutip pada tanggal 27 Mei 2019 Pada Pukul 22.43).

<sup>2</sup>Muhammad *Manajemen Bank syariah*(Cet. II; Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014) h.13.

Madinah, ia meminta Ali bin abi Thalib r.a untuk mengembalikan semua titipan itu kepada para pemiliknya. Jelas tergambar dalam sejarah bahwa terdapat individu-individu yang telah melakukan fungsi perbankan di zaman Rasulullah Saw, meskipun individu tersebut tidak melakukan seluruh fungsi perbankan. Fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima simpanan uang (deposit), menyalurkan dana dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam.<sup>3</sup>

Di zaman Rasulullah Saw. Fungsi-fungsi perbankan biasanya dilakukan oleh satu orang yang hanya melakukan satu fungsi. Baru kemudian, di zaman Bani Abbasiyah, ketiga fungsi perbankan dilakukan oleh satu individu. fungsi-fungsi perbankan yang dilakukan oleh satu individu dalam sejarah islam telah dikenal sejak zaman Abbasiyah. perbankan mulai berkembang pesat ketika beredar banyak jenis mata uang pada zaman itu sehingga perlu keahlian khusus untuk membedakan satu mata uang dengan mata uang lainnya. Kemajuan praktik perbankan pada zaman itu ditandai dengan beredarnya *saq* (cek) dengan luas sebagai media pembayaran. Bahkan, peranan bankir telah meliputi tiga aspek, yakni menerima deposit, menyalurkannya dan mentransfer uang. Dalam hal yang terakhir ini, uang dapat ditransfer dari satu negara ke negara lainnya tanpa memindahkan fisik uang tersebut. Para money changer yang telah mendirikan kantor-kantor di banyak negara telah memulai penggunaan cek sebagai media transfer uang dan kegiatan pembayaran lainnya. Dalam sejarah perbankan Islam, adalah Syaf al Dawlah al-Ham dani yang tercatat sebagai orang pertama yang

---

<sup>3</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “*Sejarah Perbankan Syariah*”. <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Sejarah-perbankansyariah.aspx> (27 Agustus 2019 Pada Pukul, pukul 23.43).

menerbitkan cek untuk keperluan kliring antara Baghdad (Irak) dan Aleppo (Spanyol).<sup>4</sup>

Di Indonesia perkembangan perbankan syariah dimulai pada era reformasi yang ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Dalam Undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan implementasikan oleh Bank Syariah. Seiring dengan berkembangnya bank-bank syariah di Negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Beberapa uji coba pada skala yang relatif terbatas telah diwujudkan. Diantaranya adalah Baitul Tamwil-Salman, Bandung, yang sempat tumbuh mengesankan. Di Jakarta juga bentuk lembaga serupa dalam bentuk koperasi, yaitu koperasi Ridho Gusti.<sup>5</sup>

Prakarsa lebih khusus dalam mendirikan bank Islam di Indonesia dilakukan pada Tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18 sampai dengan 20 Agustus 1990. Menyelenggarakan Lokakarya bunga bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Olehnya melalui hasil lokakarya tersebut di bahas secara mendalam pada musyawarah Nasional IV MUI yang berlangsung di Hotel Sahid Jaya Karta, 22 sampai dengan 25 Agustus 1990.<sup>6</sup> Pada awal masa operasinya bank yang menggunakan system syariah, saat itu hanya di akomodir dalam salah satu ayat tentang Bank dengan sistem Bagi Hasil

---

<sup>4</sup>OtoritasJasaKeuangan (OJK), “*Sejarah Perbankansyariah*”...

<sup>5</sup>M.Amin. Azis, *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia* (Jakarta: Bankit,1992), h. 67.

<sup>6</sup>Dr.MuhammadSyafiiAntoio, M.Ec. *Bank Syariah*, penerbit:, GemaIsani, (Jakarta: Cet I, 2001). h. 25.

pada UU No.7 Tahun 1992. Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No.2 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah Nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Sejak mulai dikembangkannya sistem perbankan syariah di Indonesia, dalam dua decade pengembangan keuangan syariah nasional, sudah banyak pencapaian kemajuan, baik dari aspek kelembagaan dan infrastruktur penunjang, perangkat regulasi dan sistem pengawasan, maupun *awareness* dan literasi masyarakat terhadap layanan jasa keuangan syariah. Sistem keuangan syariah kita menjadi salah satu system terbaik dan terlengkap yang diakui secara internasional. Per Juni 2015, industri perbankan syariah terdiri dari 12 bank umum syariah, 22 unit usaha syariah yang dimiliki oleh bank umum konvensional dan 162 BPRS dengan total asset sebesar Rp. 273,494 Triliun dengan pangsa pasar 4,61%. Khusus untuk wilayah Provinsi DKI Jakarta, total aset gross, pembiayaan dan dana Pihak Ketiga (BUS dan UUS) masing-masing sebesar Rp. 201,397 Triliun, Rp. 85,410 Triliun dan Rp. 110,509 Triliun.<sup>7</sup>

Dari beberapa Bank yang ada di atas Bank BRI Syariah sendiri hadir mempersembahkan sebuah Bank dengan layanan financial sesuai kebutuhan bank ritel modern terkemuka dengan layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna melayani nasabah dengan pelayanan prima sesuai dengan produk yang sesuai harapan nasabah

---

<sup>7</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, (Cet. II; Jakarta: Kencana, 2015), h.97-99.

dengan prinsip syariah. Kehadiran PT. Bank BRI syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional di pertegas oleh makna pendarcahya yang mengikuti Logo.<sup>8</sup>

Bank BRI Syariah pada awalnya bernama Bank Jasa Arta, yang kemudian pada tanggal 19 Desember 2007 diambil alih kepemilikan sahamnya oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Setelah diambil alih, kegiatan usaha bank tersebut berubah dari sebelumnya beroperasi secara konvensional menjadi perbankan syariah. Dalam perkembangan usahanya, Bank BRI Syariah mampu membangun sebuah kegiatan usaha perbankan ritel modern dengan layanan finansial yang cukup kuat. Selain itu, Bank Syariah ini dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya tergolong prima, sehingga tidak mengherankan jika perkembangan dan pertumbuhannya sangat cepat. Disamping itu, Bank BRI Syariah juga menawarkan berbagai macam produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Setelah adanya pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. pada tahun 2008 yang kemudian melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah, maka aktivitas Bank BRI Syariah semakin meningkat, sehingga keberadaannya semakin kokoh dan tumbuh menjadi Bank Syariah terbesar ketiga.<sup>9</sup>

Tentunya pencapaian diatas tidak terlepas dari bagaimana mengatur sebuah perusahaan dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang juga merupakan salah satu strategi pemasaran perusahaan yang berfungsi untuk

---

<sup>8</sup> Website BRI Syariah, *Sejarah BRI syariah*, [https://www.brisyariah.co.id/tentang\\_kami.php?f=sejarah](https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah) (diakses pada tanggal 29 Mei 2019, pukul 20.11 Wita).

<sup>9</sup> Tanijogonegoro, *BRI Syariah (Bank Rakyat Indonesia)*, <http://best.tanijogonegoro.com/2013/11/brisyariah.html>, (Dikutip pada tanggal 29 Mei 2019, pukul 02.00)

mempertahankan pelanggan atau nasabah dan juga berfungsi untuk memperluas wilayah pemasaran suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian yang bersifat objektif dan spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Menurut Philip Kotler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja lebih kecil dari harapan konsumen akan merasakan tidak puas.<sup>10</sup>

Kepuasan pelanggan menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses. Keunggulan suatu jasa tergantung keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut dan bukan hanya mempertahankan melainkan juga harus terus mengembangkan atau menyesuaikan dengan kondisi pasar, menyesuaikan yang dimaksud oleh penulis haruslah tetap pada sisi konsistensi dan berprinsip bahwa pelanggan merupakan salah satu faktor yang menjadi ukuran eksistensi dari suatu perusahaan. Menurut Para suraman bahwa kualitas pelayanan mengindikasikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, karena salah satu cara menciptakan kepuasan tersebut salah satu caranya adalah meningkatkan kualitas suatu perusahaan.<sup>11</sup> Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan

---

<sup>10</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Jilid 2, (Jakarta: PT Prenhallindo, 2002) h. 24.

<sup>11</sup> Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 168.

pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari persaingan secara konsisten. Seperti yang dijelaskan dalam satu Hadist Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadist yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdullah yang berbunyi : “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesama.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang Jasa, Bank BRI Syariah pentingnya memuaskan pelanggan. Dalam rangka memenangkan persaingan dalam bisnis perbankan. Bisnis perbankan merupakan bisnis yang berlandaskan dengan azas kepercayaan, kepuasan nasabah adalah hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sehingga nasabah merasa puas dan dapat menabung dengan rasa nyaman serta menjaga citra baik bagi perusahaan, jika nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan.<sup>12</sup> Saat ini hampir semua perusahaan, terlebih perusahaan jasa dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sama dengan yang diterapkan ISO 9001.<sup>13</sup> Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil suatu judul penelitian sebagai salah satu syarat penyelesaiannya studi dan memperoleh gelar sarjana. Adapun judul penelitian ini

---

<sup>12</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), h. 282.

<sup>13</sup>Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h.168.

adalah “Upaya Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada Bank Bri Syariah Palopo”.

### ***B. Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya Bank BRI Syariah Kota Palopo meningkatkan kualitas pelayanan pada Nasabah?

### ***C. Tujuan Penelitian***

Untuk mengetahui upaya Bank Syariaah dalam memberikan pelayanan pada Nasabah Bank Bri Syariah Palopo.

### ***D. Manfaat Penelitian***

Setiap penelitian pasti mendatangkan manfaat sebagai tindak lanjut dari apa yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai kepuasan pelayanan Nasabah terhadap kinerja karyawan pada Bank cBRI Syariah Palopo.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat member masukan yang berguna bagi evaluasi kinerja kualitas pelayanan jasa yang di anggap penting untuk memenuhi kepuasan nasabah.

3. Bagi umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan dan dapat menjadi bahan rujukan dalam melakukan studi lanjutan atau penelitian lebih lanjut.

#### ***E. Defenisi Operasional Variabel***

Untuk menghindari adanya kekeliruan penafsiran terhadap variabel kata dan istilah teknis yang terdapat dalam judul, maka penulis merasa perlu untuk mencantumkan defenisi operasional dalam penelitian ini. Judul skripsi ini adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Nasabh di Bank BRI Syariah Palopo. Dengan pengertian sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah srategi pemasaran yang selektif untuk menarik, memelihara dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Palayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggan sehingga pelangga lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

2. Bank Syariah merupakan lembaga perbankan yang dijanjikan dengan prinsip syariah. Dalam setiap aktivitas usaha, bank syariah selalu menggunakan hukum-hukum Islam yang tercantum dalam Al-Quran dan Hadist.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### ***A. Penelitian Terdahulu yang Relevan***

Penelitian yang relevan bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini, maka peneliti mencantumkan penelitian terdahulu misalnya:

1. Menurut Husnul Khatimah (2011) dengan judul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah studi kasus pada Nasabah BRI Cabang Semarang pattimura, berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, hal ini dapat berarti jikaa kinerja sama dengan harapan maka nasabaah akan merasa puas dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat puas atau bahagia. Pada Bank BRI Cabang Semarang Pattimura sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang di peroleh membuat BRI Cabang Semarang Pattimura harus dapat melaksanakan kegiatan operasi sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Salah satu cara untuk memperoleh sebuah jasa dari para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya.<sup>14</sup>

2. Menurut Hutriani (2018) dengan judul Pengaruh pelayanan dan nisbah bagi hasil atas kepuasan menjadi nasabah di BRI Syariah Kota Palopo.

---

<sup>14</sup>Husnul Khatimah: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura*

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh atas kepuasan menjadi nasabah di BRI Syariah Kota Palopo. Dan variabel Nisbah bagi hasil berpengaruh atas keputusan menjadi nasabah di BRI Syariah kota palopo. Dari hasil ujian R Square pada model ini adalah 0,503 hal ini berarti 50,3% variabel pelayanan dan nisbah bagi hasil, sedangkan sisanya 49,7% dijeskan oleh sebab-sebab yang lain.<sup>15</sup>

3. Menurut Mustaqim (2016) dengan judul Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Berdasarkan hasil analisis yang di dapatkan:

- a. Kualitas pelayanan yang diberikan Bank muamalat Cabang Palangka Raya sudah memutuskan bagi para nasabah. Hanya saja, terdapat faktor yang perlu untuk segera diatas seperti jaringan ATM yang masih sering terjadi offline maupun jumlah kantor pembantu dan mesin ATM yang kurang memadai, factor-faktor ini tertanam kuat dalam bank nasabah sehingga menghasilkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang pernah di terimanya ketika melakukan transaksi di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya telah melakukan peningkatan dan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabaah, seperti penaambahan fitur mobile banking. Hal ini merupakan upaya yang sangat baik untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada masing-masing perbankan.
- b. Dari beberapa persepsi subjek dapat disimpulkan bahwa fakto-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 6 komponen factor,

---

<sup>15</sup>Hustina, *Pengaruh Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Atas Kepuasan Menjadi Nasabah di BRI Syariah Kota Palopo.*

diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa layanan produk biaya bunga terhadap tabungan maupun pinjaman, bukti langsung berupa fasilitas fisik yang dapat di lihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menumbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap berupa kebijakan untuk membantu dan member pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas jaminan berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan dan terakhir factor empati berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.<sup>16</sup>

4. Menurut Aziz Afandi Budhiharjo (2003) dengan judul Evaluasi tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik di Tiro Yogyakarta dengan pendekatan *Importan performance analysys*. Hasil dari penelitian ini yaitu dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta sangat berpengaruh terhadap nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan Bank tersebut. Atribut dimensi kualitas jasa *reliability* dianggap paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Taro. Tingkat kepentingan seluruh dimensi kualitas jasa pelayanan secara umum paling penting menurut nasabah. Atribut dimensi kualitas jasa pelayanan secara umum menurut nasabah adalah baik. Secara umum nasabah merasa sangat puas dengan

---

<sup>16</sup>MustaQim: *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Berdasarkan hasil analisis yang di dapatkan*

kualitas pelayanan jasa perbankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta.<sup>17</sup>

Teori menurut Oliver kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan tetap setiap membeli produk atau jasa kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan di artikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan, Lebih lanjut terdapat beberapa kepuasan pelanggan menurut para ahli lainnya sebagaimana dalam penelitian adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar.<sup>18</sup>

## **B. Kajian Pustaka**

### **1. Pengertian Perbankan**

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga itermediasi keuangan (*financial intermediary institution*), yakni penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>19</sup>

Bank memiliki prinsip dan cara kerja yang mungkin belum banyak orang mengetahuinya, menurut pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tetang perbankan meyatakan bahwa bank adalah baada usaha badan usaha yang

---

<sup>17</sup> Aziz Afandi Budhiharjo: *Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik di Tiro Yongyakarta dengan pendekatan Importan performance analysys*.

<sup>18</sup> Oliver, *Pegertian dan Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli*, <https://etalasepustaka.blogspot.com> (2007), h. 3. Diakses pada tanggal 25 mei 2019

<sup>19</sup> Khotibul Umam, *Perbakan Syariah* (Cet. I. Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 1.

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Kasmir dalam bukunya dasar-dasar perbankan secara sederhana bank didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya. Bank dapat melayani berbagai kebutuhan pembiayaan kebutuhan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Sebagaimana yang dikatakan Thomas Suyanto kelembagaan perbankan “fungsi bank selain sebagai agent of development dalam kaitannya dengan kredit yang diberikan, bank juga bertindak selaku agent of trust, yakni dalam kaitannya dengan pelayanan jasa-jasa yang diberikan baik kepada perorangan maupun kelompok atau perusahaan”. Dari pemikiran para ahli semakin jelas, bahwa kehadiran bank dirasakan semakin penting di tengah-tengah masyarakat, seperti yang dikemukakan oleh Stephen Liestyo dan Rayendra L. Toruan, Nasabah dan Bank Optimalisasi Fasilitas Perbankan “perbankan sebagai bagian dari gaya hidup masyarakat konsumen senantiasa berinovasi dan memberikan pelayanan mengikuti tren, dalam hal tertentu menjadi trend setter, dan nasabah senang menikmatinya”.<sup>20</sup>

Dalam undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 berdasarkan prinsip operasional bank dibedakan menjadi dua yaitu bank konvensional yang

---

<sup>20</sup>Novita Febrianti, *Kegiatan Bank dan Sumber Dananya*, Dari Kompasiana.com., 8 Mei 2018, Diakses pada tanggal 26 Februari 2019.

berdasarkan prinsip bunga bank dan bank yang berprinsipkan bank syariah atau yang kemudian lazim di kenal dengan bank syariah. Bank syariah terdiri dari bank umum syariah dan bank perkredita rakyat syariah atau saat ini di sebut sebagai Bank pembiayaan Rakyat syariah.

Sejarah dan perkembangan Bank Syariah, sejarah mencatat asal mula dikenalnya kegiatan perbankan adalah pada zaman kerajaan tempo dulu didaratan Eropa pada saat melakukan penjajahan kenegara kejajahannya baik di Asia,Afrika maupun benua Amerika.<sup>21</sup> Kemudian dalam perkembangan selanjutnya kegiatan operasional perbankan berkembang lagi menjadi tempat penitipan uang atau yang disebut sekarang ini kegiatan simpanan. Berikutnya kegiatan perbankan bertambah dengan kegiatan peminjaman uang. Uang yang di simpan oleh masyarakat oleh perbankan di pinjamkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Perkembangan bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya agak terlambat bila di bandingkan degan negara-negara Muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit Bank Syariah, maka pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah. Sementara itu, jumlah bank umum syariah da 17 unit usaha syariah. Sementara itu, jumlah Bank Perkredita Rakyat Syariah (BPRS) hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah.

---

<sup>21</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Ed.6. Cet. IV.Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 27.

## 2. Produk Bank Syariah

### a. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

Penghimpun dana di Bank Syariah adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara pihak deposan dengan pihak kreditur. Penghimpunan dana operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan deposito. Prinsip operasional syariah:

1. Prinsip *Wadi'ah*
2. Prinsip *Mudharabah*
3. Akad pelengkap.<sup>22</sup>

### b. Produk penyaluran Dana (*Financing*)

Penyaluran dana adalah menjual kembali dana dalam bentuk simpanan. Dalam penyaluran dana ini pihak bank harus memiliki strategi yang mumpuni untuk menyalurkan dananya ke masyarakat melalui alokasi yang strategi sehingga keuntungan yang didapat bisa dimaksimal.

1. Pembiayaan dengan prinsip jual beli
2. Pembiayaan dengan prinsip sewa
3. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil
4. Pembiayaan dengan akad pelengkap.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup>Nur Rianto AL Ari. *Dasar-Dasar Perbankan Bank Syaariah*. (Alfabeta: Badung 2012), h. 36.

### c. Produk Jasa

Jasa pelayanan bank syariah ini dibeikan dalam rangka memeuhi kebutuha masyarakat dalam mejalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga

1) *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing)

2) *Wadi'ah* (Titipan)<sup>24</sup>

### 3. *Kualitas Pelayanan*

#### a. Defeisi kualitas

Kata kualitas memiliki bayak defenisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubunga dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>25</sup> Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjopto menjelaskan bahwa apabila jasa yag diterima atau disrankan sesuai denganyang diharapka, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.<sup>26</sup> Defenisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan

---

<sup>23</sup>Nur Rianto AL Ari. *Dasar-Dasar Perbankan Bank Syaariah*. (Alfabet: Badung 2012), h. 53-57.

<sup>24</sup>Nur Rianto AL Ari. *Dasar-Dasar Perbankan Bank Syaariah*. (Alfabet: Badung 2012), h. 58-59.

<sup>25</sup>Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management (TQM)* (Yongyakarta: Andi, 2007), h. 4.

<sup>26</sup>Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*. Yongyakarta : Andi Offset, 2013. h. 100.

kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implicit”<sup>27</sup> modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pelayanan menurut Kamus Besar Indonesia dinyatakan: “Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang jasa”.<sup>28</sup> Sedangkan pelayanan yang lebih rinci adalah “suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen”.<sup>29</sup> Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.<sup>30</sup>

Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau

---

<sup>27</sup>Anis Wahyuningsih, *Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar* Tesis Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS, (Surakarta: 2002), h. 10.

<sup>28</sup>Wjs Poerwa Darmita, *Kamus umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), h. 736.

<sup>29</sup>Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar), h. 2.

<sup>30</sup>A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Badung: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 27.

metode tertentu yang diberika kepada oarag lain dalam hal pelanggaran agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpeuhu sesuai dengan harapan mereka.

b. Defenisi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefenisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi-persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.<sup>31</sup> Dalam sumber lain di jelaskan kualitas pelayanan adalah “Tingkat keunggulan yang dihadapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memeuhi komsumen”.

Apabila jasa yang diterima sesuai yag diharapkan maka kualitas jasa dipersepsika baik dan memuaskan. Jika jasa diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersiapkan ideal, sebaliknyaa jika jasaa yag diterima lebih rendah daripada yang diharpka, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayana suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.

Kotler merumuskan bahwa kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yag tersirat.<sup>32</sup>

Ada lima dimensi layanan yang dipetuhi dalam pelayanan menurut Zeithaml, Parasurahman dan Berry, yaitu *Tangible*, *Responsivens*, *Reliably*, *Assurance*, dan *Empaty*.

---

<sup>31</sup> Manullag, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbang PT. Garuda Indonesia di Bandara Polonia Meda,” (Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara, 2008), 30

<sup>32</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo, 1997), h. 49.

### 1. *Tangible* (Bukti langsung)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), serta penampilan pegawaiya.<sup>33</sup>

### 2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

### 3. *Responsiens* (Daya tanggap)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

### 4. *Assurance* (Pengetahuan)

Yaitu konsep sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi.

Di dalam Al-Qur'an pun ternyata Allah swt telah memuat ayat-ayat tentang komunikasi. Semua ketentuan Allah dalam Al-Qur'an memang harus dijadikan pedoman hidup manusia selama hidup di dunia. Namun yang terjadi, kita suka malas atau segan membuka dan memahami ayat-ayat Al-Qur'an dalam

---

<sup>33</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 148.

keseharian kita, padahal semua petunjuk untuk kita hidup di dunia ini lengkap ada di dalam Al-Qur'án. Beberapa ayat dalam Al-Qur'án yang mengatur tentang komunikasi adalah:

وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴿١٠١﴾

Terjemahan:

dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.<sup>34</sup>

#### 5. *Empty (Empati)*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara fisik, serta memiliki waktu pengoprerasian yang nyaman bagi pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah Ta'ālā untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, Muhammad Rasulullah Šalla'l-Lahu'alaihi wa Sallam bersabda:

Artinya:

“Tidak dapat dikatakan beriman seseorang diantara kalian, hingga dia mencintai saudaranya sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri.”<sup>35</sup>

#### 4. *Kualitas Pelayanan Jasa Bank*

<sup>34</sup>Diterjemahkan Oleh: Salim Bahreisy & Said Bahreisy, Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier, (PT Bina Ilmu: Surabaya 1990) hlm, 259.

<sup>35</sup>(HR. Ahmad -dalam Musnadnya-, Ibnu Majah, Turmidzi, dan Nasa'i. Hadist šahih menurut AsSuyuthi dalam Al-Jāmi'u'š-Šaghīr,II/9940). di akses pada tgl 18 Agustus 2019.

Jasa bank adalah semua aktifitas bank, baik secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi. Yaitu lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya.<sup>36</sup> Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan diatas.

Secara garis besar adapun beberapa pelayanan-pelayanan jasa perbankan:

1. Kiriman uang (Transfer)

Pelayanan kiriman uang merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh Bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu, dan dapat dilakukan dari satu bank ke bank lainnya, dalam wilayah kring yang sama dari satu rekening ke rekening lainnya dalam cabang yang sama.

Kiriman uang dibedakan menjadi dua:

- a. Kiriman uang dengan nominal kecil

Transferan dengan nominal kecil yaitu transferan senilai < Rp 100.000.000, dapat dilakukan melalui Lembaga Kring, atau transfer elektronik (GTGS).

- b. Kiriman uang dengan nominal besar

---

<sup>36</sup> Nafi Mubarak M.h, *Hukum Dagang*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), h. 220.

Transfer sejumlah besar uang yaitu sebesar Rp 100.000.000 dan/atau lebih. Transferan harus melalui RTGS, dan lembaga Krieling.

2. Pihak yang terlibat dalam transfer:

- a. Nasabah adalah pihak yang memiliki dana dan berhak menerima pelayanan jasa dari Bank.
- b. Bank penarik (*drawer Bank*), Bank yang menerima amanat dari nasabah untuk mentransfer dananya ke pihak lain (penerima).
- c. Bank Tertarik (*Drawer Bank*), Bank yang menerima transfer masuk dari Bank pengirim.
- d. *Beneficiary*, pihak yang menerima kiriman uang dari *Drawer Bank*, apabila memiliki rekening di *Drawer Bank*, maka uang tersebut akan di kredit ke rekeningnya.

3. Jenis Transfer

- a. *Outgoing Transfer* (Transfer keluar), pengiriman uang oleh bank atas permintaan bank nasabah atau bagian Bank tertentu, untuk keuntungan pihak lain.
- b. *Incoming Transfer* (Transfer Masuk), pengiriman uang dari Bank yang sama tetapi cabang berbeda yang akan di teruskan kepada pihak nasabah (penerima)

4. Keuntungan Transfer

- a. Bagi Nasabah yaitu: waktu yang diperluka sangat cepat, biaya murah, keamanan atas uang yang dikirimkan, nasabah dapat mengirimkan pada saat yang sama untuk beberapa tujuan, dan dapat melakukan transfer tunai dan non tunai.

- b. Bagi Bank: Memperoleh komisi transfer, memperoleh dana cash apabila kiriman uang tersebut dilakukan secara tunai, merupakan bentuk pelayanan jasa yang sangat mungkin akan menarik dana nasabah apabila nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

#### 5. Kliring

Merupakan jasa perbankan yang diberikan didalam rangka penagihan warkat antar bank yang berasal dari wilayah kliring yang sama.

Warkat yang dapat dilakukan tersebut seperti cek, bilyeto giro, not debet, nota, kredit, dan surat-surat berharga lainnya.

##### a. Warkat kliring

Warkat merupakan alat pembayaran non tunai yang diperhitungkan atas beban nasabah atau keuntungan rekening nasabah atau keuntungan rekening nasabah Bank. Berikut jenis-jenis kliring yang diperhitungkan:

1. Cek: sarana perintah pembayaran atas permintaan nasabah pemilik rekening.
2. Bilyet Giro: sarana perintah pemindah bukuan atas beban rekening nasabah.
3. Nota Credit: sarana (warkat) yang digunakan untuk mengirimkan dana ke nasabah dari suatu bank untuk keuntungan nasabah di bank lain, dalam wilayah kliring yang sama.
4. Nota Debit: warkat atau sarana yang digunakan oleh bank lain untuk menagih dana kepada bank lain atas permintaan nasabah atau bank itu sendiri.

b. Pihak-pihak terkait dalam transaksi kliring

1. Cabang pelaksana yaitu Bank yang menerima setoran kliring dari nasabah yang pada sore hari, jika kliring tersebut berhasil, maka akan menambah saldo gironya di Bank Indonesia.
2. Koordinator Kliring Cabang yaitu kantor cabang bank di tunjuk sebagai coordinator dalam melaksanakan kliring
3. Bank Indonesia yaitu lembaga kliring yang menerima kepada bank peserta kliring
4. Bank Lain yaitu pihak bank menerima tagihan warkat dari bank yang menerima setoran kliring.

6. *Insako*

Merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat kliring atau surat-surat berharga yang terbitkan oleh bank yang berbeda diluar wilayah kliring. Hasil insako atau tagihan yang dilakukan oleh dengan menggunakan jasa insiko tersebut memakan waktu kurang lebih lima hari kerja.

- a. Insiko keluar yaitu insiko yang dikirimkan oleh cabang pelaksana kepada bank tertarik atau bank penerus, atau permintaan nasabah.

Penagihan atas setoran dapat dilakukan dengan ditagih langsung melalui cabang bank tertarik dan ditagih melalui bank penerus.

- b. Insiko masuk yaitu penerimaan tagihan berupa warkat insiko dari cabang pelaksana, atau bank penerus untuk ditagihan berupa warkat insiko dari cabang pelaksana, atau bank penerus untuk ditagihkan kepada bank terkait. Insiko jenis

tersebut berasal dari warkat yang dikirim oleh cabang lain, yaitu cabang yang menerima setoran warkat nasabah.

a) Keuntungan insiko

1. Keuntungan bank yaitu: fee atas insiko, pengedapan dana tanpa adanya biaya, menarik nasabah dengan menawarkan produk lain.
2. Keuntungan nasabah: fee atas insiko murah, keamanan atas penagihan uang dan mudah dan praktis.

c. *Intercity Kliring* (kliring antar wilayah)

Sarana penagihan antar warkat maupun surat berharga dan dikelurkan oleh bank yang berasal dari luar wilayah kliring. Pada dasarnya intercity merupakan pengganti insiko. Didalam intercity kliring, meskipun warkat luar wilayah dapat ditagihkan

d. *Letting of Credit*

Transaksi perdagangan melibatkan sekurang-kurangnya dua pihak yaitu penjual dan pembeli. Beberapa permasalahan yang mungkin akan terjadi antara lain tentang kualitas barang yang dipesan, cara pengiriman barang, serta waktu pengirimannya, dan cara pembayaran resiko tersebut :

Ada kemungkinan penjual tidak mengirimkan barangnya, pengirim menjual barangnya akan tetapi kualitas barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan.

Sebaliknya apabila barang dikirim terlebih dahulu, maka resiko yang kemungkinan akan terjadi :

Adanya kemungkinan pembeli tidak mau membayar atas pembeliannya, pembeli membayar tetapi setelah beberapa lama.

e. Bank Garansi

Merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam rangka memberikan jaminan kepada nasabah.

Bank garansi timbul karena adanya kebutuhan nasabah yang diminta oleh pihak lain. Bank penerbit garansi mendapat fee dari nasabah.

Pihak-pihak terkait dalam Bank Garansi :

1. Pihak peminjam yaitu pihak yang memberi jaminan kepada nasabah, dalam bentuk surat jaminan atau bank garansi.
2. Pihak terjamin yaitu pihak yang mengajukan bank garansi untuk mengikuti tender atau untuk melaksanakan pekerjaan.
3. Pihak penerima jaminan yaitu pihak yang menawarkan pekerjaan dan akan mendapatkan pekerjaan dan akan mendapat ganti rugi dari pihak pejamin apabila pihak terjamin tidak melakukan pekerjaan sesuai perjanjian

f. *Save Deposit Box*

Pihak yang selalu melihat kebutuhan masyarakat akan produk perbankan. *Save Deposit Box* adalah jasa yang diberikan oleh Bank dalam penyewaan Box atau kotak pengaman yang dapat digunakan untuk menyimpan barang-barang berharga atau surat-surat berharga milik nasabah.

1. Dokumen yang dapat disimpan dalam deposit box yaitu :
  - a. Sertifikat tanah
  - b. Sertifikat deposit, Bilyat deposit, dll
  - c. Saham, obligasi
  - d. Ijasah, paspor, surat nikah

e. BPKB

f. Perhiasan, emas, berlian, permata.

## 2. Keuntungan SBD

a. Bagi Bank yaitu: Fee atas penyimpanan, pengendapan dana karena adanya setoran jaminan lawan, dapat menarik nasabah dengan pelayanan yang memuaskan.

b. Bagi Nasabah yaitu: jaminan atas kerahasiaan barang yang disimpan, jaminan keamanan barangnya disimpan, biaya relative murah.

## g. *Foreign Exchange*

Jenis pelayanan ini diberikan oleh bank Devisinya yaitu memberikan pelayanan jasa dalam jual beli mata uang, baik mata uang Rupiah dengan mata Uang lainnya. Bank mendapatkan keuntungan atas selisih kurs jual dan beli atas pertukaran mata uang asing tersebut serta keuntungan atau kerugian adanya perubahan kurs.

## h. *Bank Draft*

Merupakan surat perintah bayar tak bersyarat yang diterbitkan oleh Bank kepada korespondennya untuk dibayarkan kepada *Beneficiary* (seseorang atau perusahaan)

Bank draf ini biasanya diberikan dalam pembayaran atas transaksi perdagangan luar negeri.

## i. *Travellers Cheque*

Merupakan jasa yang diberikan kepada nasabah berupa cek wisata, yang berfungsi sebagai uang tunai. TC tersebut dapat ditukarkan dengan uang tunai di

cabang atau tempat yang ditunjuk sehingga nasabah akan merasa lenoh aman dalam melakukan bepergian.

Pada awalnya TC hanya diberikan oleh Bank Indonesia dalam bentuk mata uang asing, karena dipertukarkan untuk perjalanan jasa Bank, maka beberapa Bank menjual TC dengan nilai yang lebih kecil dan dalam bentuk Rupiah.

#### 1. Keuntungan TC

- a. Bagi Bank yaitu sumber dana murah dan tidak ada resiko
- b. Bagi Nasabah yaitu TC dapat diuangkan dicabang bank penerbit atau bank yang mempunyai kerja sama dengan penerbit TC, dan dapat memanfaatkan sebagai souvenir

#### j. Kartu kredit

Kartu kredit merupakan jenis jasa bank yang di berikan kepada nasabah untuk bisa memperoleh kredit dari bank untuk pembelian barang-barang dagang, mendapat uang tunai, pembayaran, dan jasa lainnya.

Kartu kredit berfungsi untuk sebagai sarana pembayaran, pengganti uang tunai pada pembelian ditempat-tempat tertentu, seperti *departement store*, pasar swalayan, hotel, restaurant, dan tempat lainnya.

Pada mulaya kartu kredit diberikan kepada nasabah pemegang rekening Giro. Akan tetapi dengan ketatnya persaingan antar bank, maka bank berupaya memberikan pelayanan jasa yang tidak terbatas pada kalangan pengusaha, akan tetapi juga ditawarkan kepada pihak yang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh pihak bank. Saat ini kartu kredit dapat ditawarkan kepada semua oaring.

#### 1. Keuntungan Kartu Kredit

- a. Bagi Bank: pendapatan dari iuran tahunan, pendapatan bunga, pendapatan administrasi dan denda.
- b. Bagi Nasabah: kemudahan dalam melakukan transaksi, point puss, bonafiditas, meningkatkan volume penjualan, jenis pelayanan.

## 2. Kerugian Kartu Kredit

- a. Bagi Bank : nasabah tidak mau membayar tagihan, memerlukan biaya, melakukan penagihan terhadap kredit macet.
- b. Bagi Nasabah : nasabah sering berbelanja tanpa control, apalagi menggunakan kartu kredit, karna tidak perlu mengeluarkan uang tunai, ada kecenderungan boros.
- c. Bagi pihak penerima biaya : uang tunai tidak dapat segera di terima, cash flow terganggu karna pembayaran atas penjualan barang menjadi mundur
- k. ATM

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah system pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektrpnik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasa di lakukan oleh teller.

Beberapa transaksi yang biasa menggunakan ATM: penarikan tunai, transfer antar rekening dalam bank yang sama atau yang beda, pembayaran tagihan, fee dari pemegang kartu ATM, menarik nasabah Berbagai jenis per Bankan lainnya.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup>Windi Novita, *Pelayanan Jasa Perbankan*, windifuntravel.blogspot.com., 11 juni 2016. Diakses pada tanggal 26 februari 2019

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas dibagi menjadi dua yaitu:

1. Kualitas layanan internal yaitu berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia, Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:
  - a. Pola manajemen umum perusahaan
  - b. Penyediaan fasilitas pendukung
  - c. Pengembangan sumber daya manusia
  - d. Iklim kinerja dan keselarasan hubungan kerja
  - e. Pola insentif
2. Kualitas layanan eksternal  
Ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:
  - a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
  - b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang.<sup>38</sup>

### **5. Kepuasan Nasabah**

Teori kepuasan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari harapan konsumen sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya. Ketika membeli suatu produk, konsumen memiliki harapan tentang kinerja produk tersebut.

---

<sup>38</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 176.

Pengertian kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas,kesenangan,kelegaian dan sebagainya). Kepuasan dapat di artikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaian seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapa. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, memahami kebutuhan dan keinginan kosumen dalam hal ini pelaggan sangat penting yang mempengaruhi kepuasan,apabila pelanggan puas merupakan asset yang sangat berharga karna apabila pelanggan puas maka pelanggan akan melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pelanggan tidak merasa puas pelanggan akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Menurut Kotler kepuasa pelaggan/kosumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan anatar kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapann-harapannya. Jika kenyataannya lebih dari yang di harapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu layanan biah di katakana bermutu.<sup>39</sup> Sedangkan menurut Engel Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yag dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidkpuasan muncul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo, 1997), h. 56.

<sup>40</sup> M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, Cv 2012), h. 192.

Menurut Irwan terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

#### 1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menutukan produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut, dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambahan di benak konsumen.

#### 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dibidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

#### 3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

#### 4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka pelanggan atau kosumen memiliki nilai yang lebih tinggi.

#### 5. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Sementara menurut Zeithaml dan Bitner ada lima hal yang mempengaruhi kepuasa pelanggan, yaitu:

##### 1. *Product and Service Features*

Fitur dari produk jasa yang disampaikan kepada pelanggan menjadi aspek penting dalam menentukan persepsi atau peilaian pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan itu sendiri.

##### 2. *Consumer Emotion*

*Emotion* yang dimaksud adalah suasana hati. Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau persepsi yang diberika, sebaliknya suasana hati atau emosi pelanggan yang buruk, maka emosi atau persepsi yang negatif terhadap produk atau jasa yang diberikan.

##### 3. *Attribution For Sevice Success or Failure*

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat menjadikan lebih buruk atau lebih baik dari yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai

atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa proses pelayanan tersebut mengalami kegagalan penyampaian proses pelayanan tersebut. Pelanggan akan mencari tahu penyebab dari kesuksesan atau kegagalan penyampaian pelayanan. Kegiatan pelanggan dalam mencari tahu penyebab suatu kesuksesan dan/atau kegagalan inilah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang dan jasa.

#### 4. *Perception of Equity and Fairness*

Pelanggan yang membeli suatu produk atau jasa akan cenderung bertanya pada diri mereka sendiri: “Apakah saya telah dilayani secara adil dibandingkan dengan pelanggan yang lain?”

Apakah pelanggan lain mendapatkan harga yang lebih murah? ”Pemikiran pelanggan mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan dalam tingkat kepuasannya terhadap suatu produk atau jasa.

#### 5. *Other Consumer, Family Member, and Coworker*

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh ekspresi orang lain yang menceritakan kembali bagaimana mereka merasa puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>41</sup>

Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.<sup>42</sup> Strategi pemasaran yang baik dapat memberikan

---

<sup>41</sup>Rinangunawan, *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan*, <https://dictio.id>, Desember 2017. Diakses pada tgl 4 Maret 2019.

<sup>42</sup>Sangadja, Etta Mamang dan Sopiah, h. 182.

sepuasan tersendiri bagi nasabah. Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabah, baik secara kuantitas dan kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapatkan merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu :

1. Nasabah yang lama akan dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalaman yang menyenangkan tersebut dapat merupakan iklan dari mulut ke mulut<sup>43</sup>

Memastikan kepuasan pelanggan merupakan suatu standard minimum yang harus di upayakan setiap usaha (yang fokus kepada pelanggan) karena kepuasan pelanggan adalah awal dari pelanggan yang loyal, ini baru awal bukan kunci utama. Pelanggan yang puas belum serta merta menjadi pelanggan yang loyal. Bisa jadi mereka belum menjatuhkan pilihan mereka kepada usaha kita

---

<sup>43</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 162.

atau yang lain. Pelanggan yang puas masih sampai level tidak mempunyai keluhan atau masalah terhadap usaha kita.

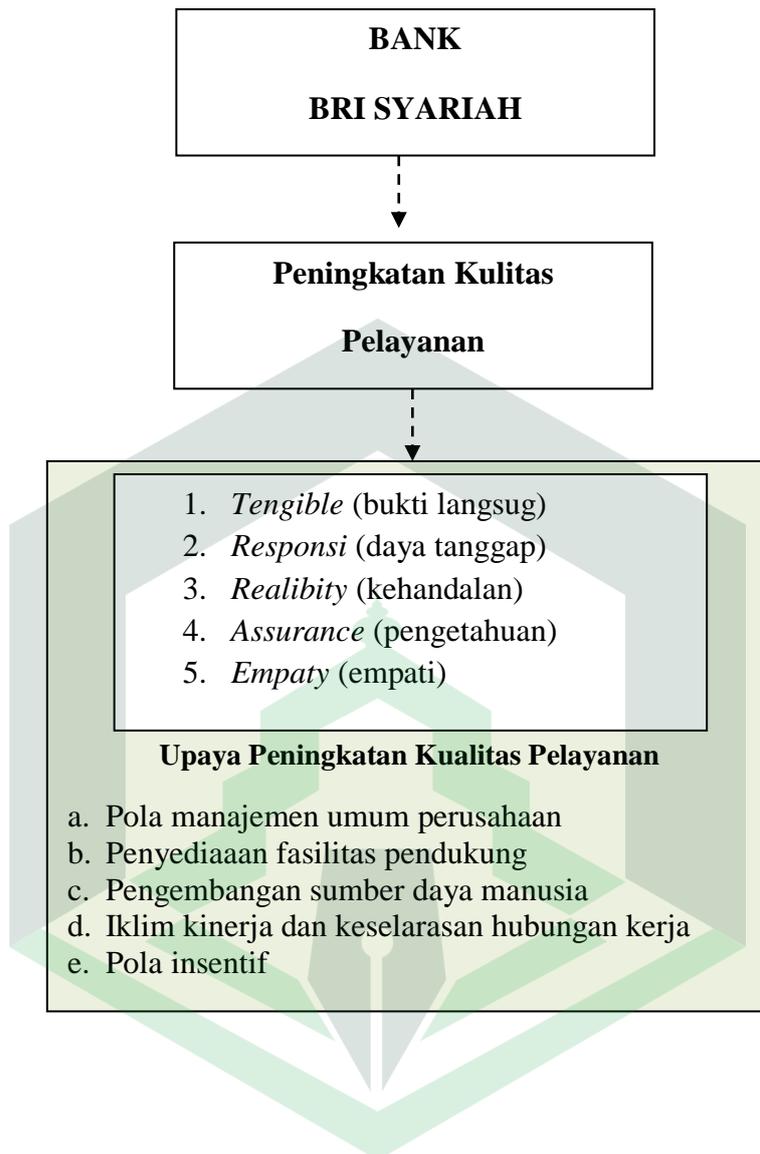
Walaupun kepuasan pelanggan hanya satu potongan puzzle dari terciptanya pelanggan yang loyal, kepuasan pelanggan, tentu saja sangat esensial, apabila gunanya kita memberikan aneka ragam kejutan dan segala macam program untuk menjadikan pelanggan kita loyal, tetapi kita justru gagal memastikan kepuasan mereka secara *day-to-day*, itulah mengapa kepuasan pelanggan tetap sangat penting. Kepuasan pelanggan adalah suatu potongan puzzle dari upaya menciptakan pelanggan yang loyal. Untuk menjamin kepuasan pelanggan. Secara konsisten kita perlu memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan tempat, dan masalah di bisnis kita.<sup>44</sup>

### **C. Kerangka Pikir**

Adapun kerangka pikir dari penelitian ini adalah “Upaya Bank Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank BRI Syariah Palopo”. Penelitian ini berlokasi pada jalan Andi Djemma No.15B Kelurahan Amassangan Kota Palopo. Dimana penelitian ini menyangkut tentang Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah yang berfokus kepada Pegawai dan Nasabah yang menabung di BRI Syariah Palopo. Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pikir dapat dijelaskan melalui bagan berikut.

---

<sup>44</sup>Haryanto Kandai, *Kepuasan Pelanggan, Motivator Indonesia.Com.*, 2013. Diakses pada 3 Januari 2019.



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Meteorologi penelitian adalah ilmu yang mempelajari metode-metode yang di gunakan untuk menelusuri, mencari, dan mengumpulkan data kemudian mengolah, menganalisis dan yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh suatu kebenaran yang obyektif. Sedangkan metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang harus diperhatikan yaitu dengan cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif (lapangan). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang langsung mengambil data-data primer di lapangan untuk memecahkan masalah penelitian.<sup>45</sup> Penelitian ini bersifat *deskriptif kualitatif* yaitu menggambarkan objek dan peristiwa secara objektif sesuai kondisi di lapangan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di BRI Syariah jalan Andi Djemma No.15B Kelurahan Amassangan Kota Palopo.

---

<sup>45</sup> Husain Usaman Purnomo Setiadi Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Bumi Aksara , 2009), h. 41

### **C. Subjek /Informan Penelitian**

Subjek penelitian adalah orang, benda maupun suatu tempat dan untuk variabel yang di permasalahan.<sup>46</sup> Adapun subjek utama penelitian ini yaitu nasabah dan pegawai dari Bank BRI Syariah Palopo.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### 1. Data

Data adalah bahan mentah yang perlu didapatkan sehingga menghasilkan informasi yang baik. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari observasi, dokumen, kepustakaan, dan wawasan yang dilakukan peneliti dengan informasi, yaitu maneger, nasabah dan karyawan pada unit Bank Bri Syariah Palopo.

#### 2. Sumber Data

##### a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang utama sebagai sumber yang terpenting, yang di jadikan sumber data primer dalam penelitan ini yaitu dengan wawancara terkait kepuasan nasabah pada Bank Bri Syariah Palopo

##### b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data tambahan yang memberikan penjelasan terhadap data-data primer, seperti dakumen dari nasabah dan pegawai, terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>46</sup> Suharsini Arikunto. *Manajemen Penelitian* (Jakarta Rineka Cipta, 1998) h. 16

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan pengamatan langsung di lokasi penelitian.<sup>47</sup> Dan juga dapat digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penulis melakukan observasi langsung di Bank BRI Sayariah Palopo. Kepada pihak-pihak terkait yang dianggap penting untuk memperoleh data penelitian

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan proses dialog antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi penelitian.<sup>48</sup> Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas terpimpin adalah proses memperoleh keterangan untuk rujukan penelitian secara bebas dan juga mendalam. Tetapi tidak lepas dari pokok permasalahan yang akan ditanyakan kepada sumber informasi dan telah dipersiapkan sebelumnya oleh pewawancara kepada informan dan dipersiapkan sebelumnya oleh pewawancara.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan-catatan peristiwa yang sudah berlaku, dokumen ini berupa bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental

---

<sup>47</sup> Husain Usman. *Metodologi Penelitian Sosial*. h.127

<sup>48</sup> Sutriso Hadi. *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas UGM, 1980), h. 221.

seseorang. Dokumentasi yang di gunakan dalam penelitian ini yakni data tentang kualitas pelayanan yang di berikan oleh Bank BRI Syariah Palopo.

#### 4. Kepustakaan

Kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan data-data melalui buku-buku, jurnal, internet, dan media lainnya yang berhubungan dengan permasalahan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh akan diuraikan dan dijelaskan semaksimal mungkin setelah itu disimpulkan secara induktif yaitu berangkat dari data yang bersifat khusus kemudian menarik kesimpulan secara umum. Menganalisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung pada saat pengumpulan data setelah pengumpulan data dalam waktu tertentu peneliti sebenarnya telah menganalisis jawaban narasumber pada saat proses wawancara sehingga apabila peneliti merasa bahwa jawaban narasumber belum memuaskan maka peneliti akan memberikan pertanyaan selanjutnya sehingga tahap tertentu hingga data yang di peroleh di anggap kredibel.

Miles and Huberman (1984). Mengungkapkan bahwa dalam menganalisis data kualitatif maka aktivitas analisis dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga tuntas sampai datanya jenuh proses dalam analisis data kualitatif terdiri diri.<sup>49</sup>

---

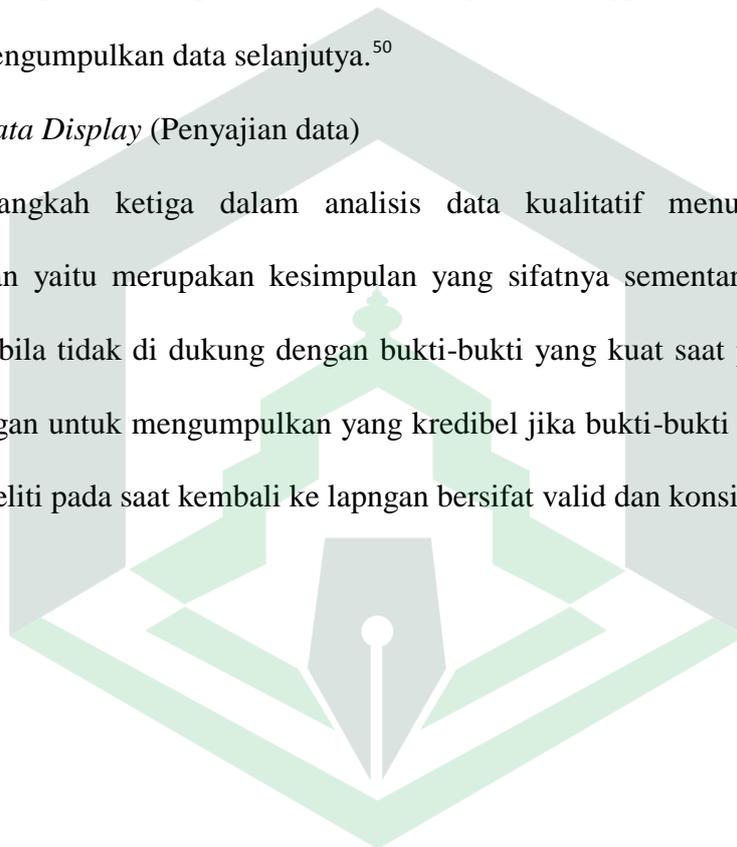
<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisis*, (cet. 17, Bandung: Alfabeta, 2013), h. 430.

### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Banyaknya jumlah data yang diperoleh selama peneliti melakukan peneliti di lapangan membuat data yang diperoleh akan menjadi rumit, untuk itu diperoleh analisis data dengan mereduksi data dengan mereduksi data, fokus pada hal-hal yang penting serta mengabaikan akan lebih jelas sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.<sup>50</sup>

### 2. *Data Display* (Penyajian data)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman yaitu merupakan kesimpulan yang sifatnya sementara dan bisa saja berubah bila tidak di dukung dengan bukti-bukti yang kuat saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan yang kredibel jika bukti-bukti yang ditemukan oleh peneliti pada saat kembali ke lapangan bersifat valid dan konsisten.



**IAIN PALOPO**

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Cet. 17, Bandung: Alfabeta, 2013), h. 434.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Perusahaan

###### a. Sejarah dan Perkembangan Bank BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian di ubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah. Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendarcahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntunan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. 18 Aktivitas PT. Bank

BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (*proses spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank BRI (Persero) Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah. PT.

BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Fokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan pelayanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip Syariah.<sup>51</sup>

#### **b. Visi dan Misi**

- **Visi** : Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

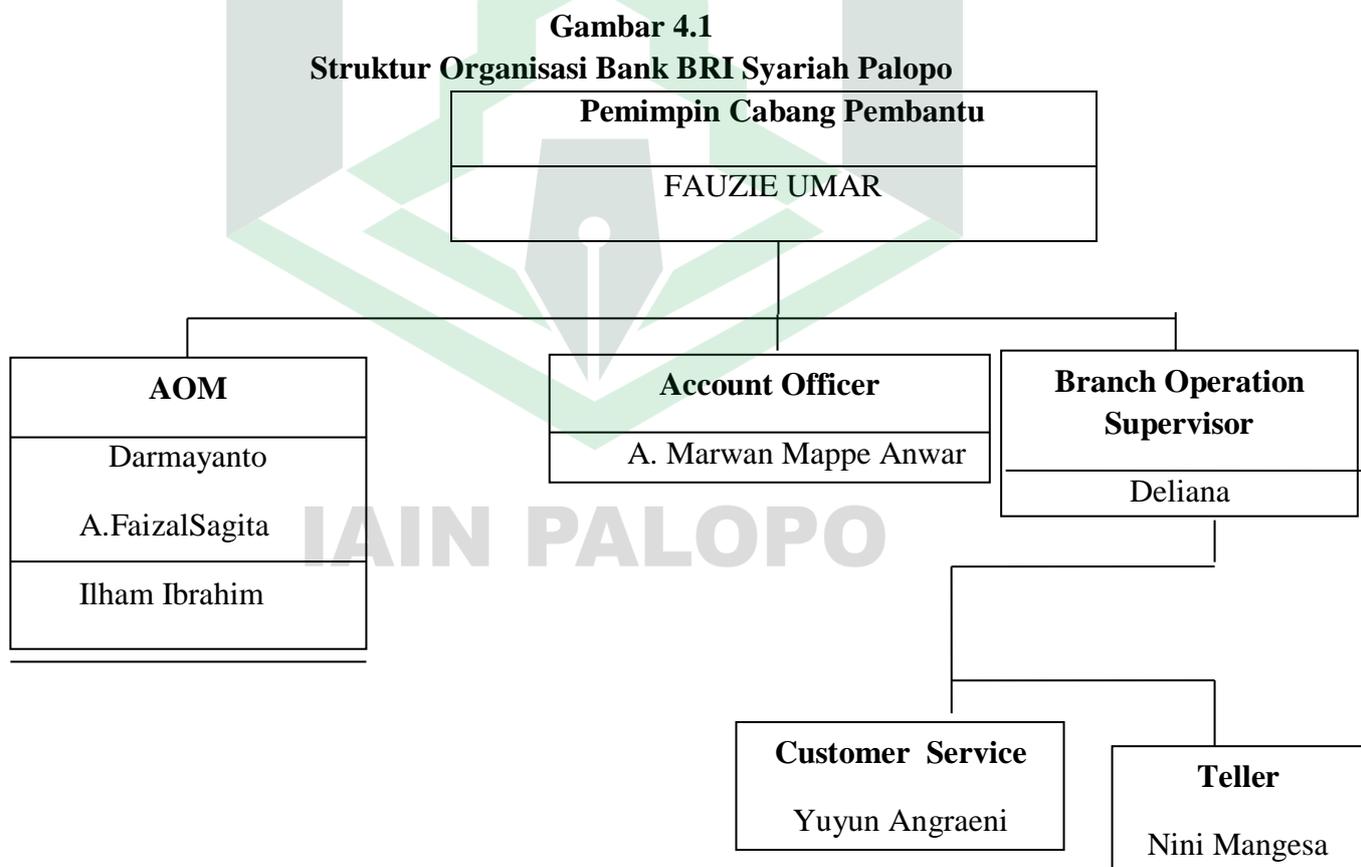
---

<sup>51</sup>Web PT.BRI Syariah, *Sejarah Berdirinya BRI Syariah*.diakses pada tanggal 4 juni 2019.

- **Misi :**

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

**c. Struktur Organisasi**



**Sumber : PT. Bank BRI Syariah Palopo**

#### d. Gambaran Umum Informan

No	Nama	Pekerjaan	Jenis Kelamin
<b>Personalia Struktural BRI Syariah Kota Palopo</b>			
1.	Fauzie Umar	Pemimpin Cabang Pembantu	Laki-laki
2.	Deliana	Supervisor	Perempuan
3.	Ninimangesa	Teller	Perempuan
4.	Yuyun Angreini	Customer Service	Perempuan
<b>Nasabah BRI Syariah Kota Palopo</b>			
5.	Nurhayani	Pegawai	Perempuan
6.	Rusnani	Pegawai	Perempuan
7.	Husein	Wirasuata	Laki-laki
8.	Ariani	Wirasuata	Perempuan
9.	Suldia	Mahasiswa	Perempuan
10.	Nisayanti	Mahasiswa	Perempuan
11.	M. Aidil	Mahasiwa	Laki-laki

#### B. Pembahasan Hasil Penelitian

##### 1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kriteria Bank yang baik secara manajerial adalah bank yang menyusun rencana kerja dan mengimplemetasikan rencananya dengan sebaik-baiknya, tentu dalam pengimplementasian rencana kerja, proses pengawasan yang dilakukan

oleh seorang pimpinan kepada seluruh unsure perusahaan merupakan hal yang penting guna menjaga rule perusahaan. Pola manajemen di BRI Syariah Kota Palopo berdasarkan kepada nilai-nilai Islami yang sesuai dengan prinsip yang digunakan oleh Perbankan Syariah khususnya kepada Standar Operasional Perusahaan yang ditetapkan oleh Bank BRI Syariah. Menurut Fauzie Umar kepala pimpinan pembantu Bank BRI Syariah Kota Palopo, bahwa Pola Manajemen yang diterapkannya mengacu kepada nilai yang berbasis Islam seperti yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW, secara terkhusus kepada system manajerial sumber daya manusia.

“Kualifikasi calon *stakeholder* di BRI syariah berdasar kepada kualitas yang sesuai dengan sifat-sifat yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW, seperti *Siddiq, Amanah, Fatonah, dan Tabligh*, sehingga standart kinerja karyawan sesuai dengan prinsip”.<sup>52</sup>

Keyakinan yang telah terimplementasi dalam perilaku individu sehari-hari di organisasi atau perusahaan merupakan prinsip-prinsip atau kualitas yang dinilai penting dan perlu menjadi pegangan bagi setiap individu dalam menjalankan organisasi di Bank BRI Syariah. Nilai-nilai tersebut menjadi penting karena merupakan sebuah perilaku dan kompetensi yang harus dimiliki semua insan Bank BRI Syariah untuk menjalankannya. Dalam standart operasional Bank BRI Syariah diberlakukan pedoman yang menjadi bentuk nilai bagi karyawan yang tergabung di dalam perusahaan, Fauzie Umar menjelaskan bahwa,

“Di BRI Syariah kami melakukan proses rekrutmen yang sesuai dengan standart operasional yang berlaku, kami merekrut SDM yang tentunya memiliki semangat belajar yang berkelanjutan, cerdas, inovatif, terampil dan tentunya kami memegang prinsip adil dalam tiap perekrutan, hal ini

---

<sup>52</sup>Fauzie Umar Pimpinan Kantor Cabang Pembantu BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo, 21 juni 2019.

berfungsi agar profesionalitas dalam bekerja selalu ditampilkan oleh karyawan nantinya, dan tentunya prinsip ini melahirkan keseimbangan bagi organisasi.”<sup>53</sup>

Setiap rancangan kerja menjadi pedoman dasar bagi perusahaan dalam menjalankan rutinitas bisnisnya, target dari visi misi tergambar dari rancangan kerja perusahaan. Fauzie Umar menjelaskan

“Setiap harinya sebelum kami memulai aktivitas sehari-hari, kami melakukan evaluasi dari pada hari kemarin, dan merencanakan apa yang kami lakukan pada hari ini, setiap dari personalia harus memiliki target pekerjaan yang harus segera dituntaskan, dan seperti pada umumnya kami tetap memperhatikan setiap target yang telah ditentukan dari perusahaan. Rancangan kerja seperti perluasan pangsa pasar, dan memaksimalkan fungsi iklan atau promosi.”<sup>54</sup>

Setiap pemimpin organisasi harus memiliki kapasitas dapat memberdayakan karyawan dengan maksimal, jika hal ini gagal dilakukan oleh seorang pemimpin, maka akan terjadi kerancuan dalam melaksanakan kerja organisasi. Selanjutnya dalam hasil penelitian ini, dalam rangka mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang berfungsi meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, maka peran dari bapak Fauzie Umar sebagai pucuk pimpinan di BRI Syariah Kota Palopo sangat diperlukan.

“Kami memiliki ukuran dari tiap unsur yang dibutuhkan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia, dari menetapkan bagaimana kualitas kerja yang seharusnya, kuantitas kerja, kerjasama tim dan segala yang berhubungan dengan peningkatan kualitas kinerja”.<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup>Fauzie Umar Pimpinan Kantor Cabang Pembantu BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo, 21 juni 2019.

<sup>54</sup>Fauzie Umar Pimpinan Kantor Cabang Pembantu BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo, 21 juni 2019.

<sup>55</sup>Fauzie Umar Pimpinan Kantor Cabang Pembantu BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo, 21 juni 2019.

Pemimpin adalah seseorang yang diberi amanah untuk memimpin, yang diakhirat kelak akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah Swt. Dalam budaya organisasi Bank BRI Syariah memiliki acuan dan pedoman bagi pemimpin, dimana hal tersebut menjadi sebuah karakter yang dimiliki oleh pemimpin dalam organisasi, sehingga hal ini akan menjadi langkah meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Wawancara peneliti, Fauzie Umar menjelaskan bahwa,

“Sebagai seorang yang memiliki tanggungjawab tentunya saya memiliki kewajiban untuk memberikan pembimbingan dan memberdayakan karyawan dengan maksimal tentunya tetap mengacu kepada kualitas kerja yang seharusnya, kuantitas kerja, dan memberikan motivasi kerja kepada setiap unsure kerja yang ada agar tetap memiliki semangat dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta tentunya peran forum pelatihan yang diadakan oleh perusahaan rutin kami digelar”.<sup>56</sup>

Hal ini diperkuat oleh Deliana yang merupakan Supervisor di BRI Syariah Kota Palopo, bahwa setiap mengawali hari untuk kembali bekerja, selalu diberikan motivasi dan bimbingan dari pimpinan.

“Bapak Fauzie Umar pribadi yang sangat hangat, dan komunikatif, sebelum kami melakukan pekerjaan di pagi hari sebelumnya kami diberikan motivasi, dan setiap kerja yang kami lakukan tidak pernah terlepas dari bimbingannya.”<sup>57</sup>

Hubungan karyawan dan pemimpin, karyawan dan karyawan yang lain merupakan hal yang terpenting dalam menjaga stabilitas perusahaan. Pemimpin yang hebat adalah seorang yang dapat menjaga iklim organisasi, sehingga setiap personalia tetap dapat menjaga stabilitas perusahaan. Dalam rangka menjaga stabilitas iklim kerja perusahaan BRI Syariah, setiap dari personalia diwajibkan

---

<sup>56</sup>Fauzie Umar Pimpinan Kantor Cabang Pembantu BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo, 21 juni 2019.

<sup>57</sup>Deliana Supervisor BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo, 22 juni 2019

untuk menjaga etika kepada sesama, selalu mengutamakan kerjasama tim, tolong-menolong kepada sesama. Deliana menjelaskan bahwa,

“Budaya di BRI Syariah Kota Palopo sebelum kami melakukan kerja, kami melakukan semacam *meeting* yang sifatnya non formal, hal ini berfungsi untuk menciptakan hubungan yang baik kepada sesama.”<sup>58</sup>

Selain dari pada itu Nini Mangesa menegaskan bahwa,

“Kami di BRI Syariah Kota Palopo, dalam menjaga stabilitas perusahaan, kami diwajibkan agar dapat menyesuaikan kerja, hal ini berfungsi agar kami dapat saling membantu dan saling menutupi satu sama lain, misalnya beberapa hari yang lalu saya berhalangan masuk, maka posisi saya dengan mudah dapat digantikan oleh teman saya yang ada di posisi lain tanpa harus mengganggu pekerjaannya.”<sup>59</sup>

Yuyun Anggraeni juga menambahkan bahwa,

“Selain dari kami harus ramah, sopan kepada nasabah, Bapak Fauzie Umar juga mengingatkan agar kami dapat menjaga etika, saling menghormati, dan berperilaku baik kepada sesama, beliau juga sering mencontohkannya kepada kami.”<sup>60</sup>

Selain dari pada kualitas sumber daya manusia yang baik, perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah dapat dilihat dari produk unggulan yang dimiliki oleh perusahaan, BRI Syariah memiliki produk yang unggul pada produk pendanaan yaitu pada tabungan faedah, tabungan faedah ini adalah salah satu produk yang unggul karena tidak memiliki biaya admistrasi atau tidak memiliki biaya bulanan.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan

---

<sup>58</sup>Deliana Supervisor BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo, 22 juni 2019.

<sup>59</sup>NiniMangesa Teller BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo, 22 juni 2019

<sup>60</sup>YuyunAnggraeni Customer Service BRI Syariah, *Wawancara*, Palopo 20Juni 2019

oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gudang, dan lain sebagainya), serta penampilan pegawainya.<sup>61</sup> Agar diketahui kepuasan nasabah terkait dengan kemampuan sarana dan prasarana fisik BRI Syariah maka dibuat soal pertanyaan wawancara yaitu apakah lokasi dan jasa layanan dari bank syariah dapat dengan mudah anda jangkau dan bagaimana kualitas dari layanan yang ditawarkan.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Rusain yaitu:

“Kalau lokasi mudah dijangkau, yang saya keluhkan jika melakukan penarikan di ATM beberapa kali uangnya tidak keluar”<sup>62</sup>

Hasil wawancara terkait hal tersebut, maka diketahui bahwa lokasi BRI Syariah yang strategis berada di sekitar pusat kota memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dan berkaitan dengan layanan ATM BRI Syariah banyak dikeluhkan karena sering kali mengamalami gangguan contohnya banyak dari nasabah yang melakukan penarikan namun uang dari nasabah tidak keluar.

Terkait dengan masalah tersebut tidak hanya dikeluhkan oleh satu nasabah saja namun terdapat banyak nasabah mengeluhkan masalah yang sama hal tersebut di akui juga oleh karyawan BRI Syariah dan berusaha menyelesaikan permasalahan tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Yuyun Angriani yang merupakan karyawan BRI Syariah :

“Masalah terkait ATM yang tidak bisa berfugsi dengan baik, memang banyak nasabah yang mengeluh, tetapi kami dari pihak bank semaksimal mungkin meberikan solulisi kepada nasabah dengan memberikan penjelasan bahwa kami tengah berupaya memperbaiki sistem, jaringan juga berpengaruh terhadap kelancaran penarikan di mesin ATM”.

---

<sup>61</sup>RambatLupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: SalembaEmpat, 2001), h. 148.

<sup>62</sup>Husein, Nasabah BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo, 20 Juni 2019.

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Agar diketahui kepuasan nasabah terkait pelayanan yang sama untuk semua nasabah maka diperlukan kecepatan, ketelitian dan sikap sopan santun untuk memuaskan nasabah. Maka dibuat soal pertanyaan yaitu. Bagaimana kinerja karyawan BRI Syariah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Terkait hal tersebut karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan, dengan bersikap sopan dan memberikan senyuman ketika melayani dan juga profesional kepada nasabahnya tanpa membedakan nasabah yang lama dengan nasabah yang baru sehingga nasabah juga merasa senang terhadap pelayanan yang di berikan. Terkait pelayanan yang di berikan Teller kepada nasabah harus ramah, teliti, cepat dan sopan dalam bertutur kata dan sikap, contohnya dalam penarikan uang dalam jumlah banyak maka nasabah harus melalui Teller. Sebagaimana yang di jelaskan oleh Nurhayani yaitu.

“Puas sekaligus dengan pelayanannya apalagi kalau mau menarik uang di tellernya selalu nasenyumiki kalauna layaniki baru cepat juga”.<sup>63</sup>

Hasil wawancara terkait pelayanan yang diberikan pegawai bank syariah tidak terlalu memuaskan karena terlalu lama dalam melayani, terlepas dari itu sebagian besar nasabah yang menabung di bank syariah sangat puas terhadap pelayanan. Seperti yang di jelaskan oleh Nini Mangesa yang merupakan karyawan BRI Syariah :

---

<sup>63</sup>Nurhayani Nasabah BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo 24 juni 2019.

“Pelayanan yang kami berikan itu harus sesuai standar dan juga kalau bisa melebihi harapan misalnya kalau kita melayani nasabah harus ramah dan selalu tersenyum apalagi saya sebagai teller itu harus melayani nasabah dengan teliti dan perlu kehati-hatian dalam menghitung uang yang akan diberikan kepada nasabah”.<sup>64</sup>

Hasil wawancara selanjutnya dengan pertanyaan yang sama, bagaimana kinerja karyawan BRI Syariah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, hal ini juga dapat dilihat pola berkomunikasi dengan nasabah yang harus lebih leluasa dimana nasabah dalam menanyakan informasi yang ingin diketahui dan keluhan-keluhan nasabah bisa tersalurkan dengan baik, dengan adanya komunikasi yang baik maka nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, selain komunikasi pelayanan keamanan juga sangat penting bagi keamanan nasabah dalam menabung dengan tingkat kredibilitas yang tinggi dari pihak bank syariah membuat citra baik bagi karyawan perusahaan di mata nasabah sangat baik. Contohnya banyak dari nasabah yang mengakui kualitas pelayanan komunikasi yang baik dan juga memberikan pelayanan yang sopan, ramah pada saat menanyakan keluhan-keluhan yang diajukan kepada pihak karyawan sehingga nasabah merasa puas atas penjelasan yang diberikan dan dapat di percaya. Sebagaimana yang di jelaskan Ariani yaitu

“Iya saya dilayani dengan baik kalau bertanya juga dengan karyawannya selalu nakasiki penjelasan yang akurat sama mudah di mengerti”<sup>65</sup>

Hasil wawancara terkait masalah tersebut banyak dari nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BRI Syariah pentingnya

---

<sup>64</sup>Nini Mangesa, Karyawan BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo 24 juni 2019.

<sup>65</sup>Ariani, Nasabah BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo 26 juni 2019.

komunikasi dan sikap empaty antara nasabah dan karyawan membuat citra pada perusahaan akan dinilai baik, dengan kualitas pelayanan tinggi maka nasabah juga merasa nyaman untuk menabung di bank syariah. Hal ini disadari oleh pihak BRI Syariah bahwa kualitas pelayanan bukan hanya sekedar berpenampilan yang rapih tetapi juga komunikasi adalah hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan agar nasabah puas. Seperti yang di jelaskan oleh Deliana yaitu :

“Kepuasan nasabah adalah tingkat pencapaian yang kami berikan untuk melayani, kami dari pihak bank melayani dengan sepenuh hati, jika ada yang ingin menabung kami menjelaskan dengan rinci agar calon nasabah bisa mengerti dengan apa yang di jelaskan”.<sup>66</sup>

Agar diketahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau perangkat kerja di BRI Syariah kepada nasabah. Hasil wawancara terkait hal tersebut diketahui bahwa karyawan pada Bank BRI Syariah memiliki kualitas yang cukup. Contohnya, nasabah yang ingin menabung di bank syariah ingin membuka rekening/buku tabungan maka pada saat perjajian kontrak ke nasabah harus membaca isi kontrak tersebut. Jika nasabah tidak membaca isi kontrak tersebut maka akan menyulitkan Bank itu sendiri.

Seperti yang di jelaskan oleh Suldia yaitu:

“Produk yang di jelaskan kepada saya terlalu berbelit-belit, jadi saya tidak terlalu paham dan juga saya tidak dijelaskan kalau penarikan di ATM BRI lain itu terpotong uangta”<sup>67</sup>

Hasil wawancara terkait dengan masalah tersebut ada beberapa orang yang merasa cukup jelas terhadap penjelasan produk yang di tawarkan dari karyawan

---

<sup>66</sup>Deliana Karyawan BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo 26 juni 2019.

<sup>67</sup>Suldia, Nasabah BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo 26 Juni 2019.

bank syariah. Seperti yang di jelaskan oleh: Deliana yang merupakan karyawan

Bank Bri Syariah

“Kami dari pihak bank selalu memberikan penjelasan terkait masalah produk-produk yang di tawarkan, mungkin pada saat di jelaskan nasabah tidak terlalu mendengarkan dan tidak focus dalam memahami penjelasan yang kami berikan”.<sup>68</sup>



**IAIN PALOPO**

---

<sup>68</sup>Deliana, Pegawai BRI Syariah Palopo, *Wawancara*, Palopo 26 juni 2019.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azis, Amin, M. *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia* (Jakarta: Bankit, 1992)
- Antoio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah*, penerbit:, GemaIsani, (Jakarta: Cet I, 2001)
- Al-Hikmah, Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2008)
- Ari, AlRianto. Nur *Dasar-Dasar Perbankan Bank Syaariah*. (Alfabeta: Badung 2012)
- Atik dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar)
- Ahmad –dalam Musnadnya- ,Ibnu Majah, Turmidzi, dan Nasa`i. Hadist sahih menurut As Suyuthi dalam Al-Jāmi`u`ş-Şaghīr,II/9940). di akses pada tgl 18 Agustus 2019.
- Akbar, Setiadi dan Purnomo Usaman Husain. *Meteodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Bumi Aksara , 2009)
- Arikunto, Suharsini. *Manajemen Penelitian* (Jakarta Rineka Cipta, 1998)
- Arif, Al dan Rianto, Nur M. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, Cv 2012)
- Budhiharjo, Afandi Aziz. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik di Tiro Yogyakarta dengan Pendekatan Importan Performance Analysys*.
- Bahreisy, Said dan Bahreisy, Salim. *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier*, (PT Bina Ilmu: Surabaya, 1990)
- Bahreisy, Said dan Bahreisy, Salim. *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier*, (PT Bina Ilmu: Surabaya, 1990)
- Diana dan Tjiptono, *Total Quality Management (TQM)* (Yongyakarta: Andi, 2007)
- Darmita, Poerwa Wjs. *Kamusumum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976)
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* ,(Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014)

- Febrianti, Novita. *Kegiatan Bank dan Sumber Dananya*, Dari *Kompasiana.com.*, 8 Mei 2018, Diakses pada tanggal 26 februari 2019
- Hamdani, A dan Lupiyoad Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008)
- Hustina, *Pengaruh Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil atas Kepuasan Menjadi Nasabah di BRI Syariah Kota Palopo.*
- Hadi, Sutriso. *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas UGM,1980).
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Jilid 2, (Jakarta: PT Prenhallindo, 2002)
- Khatimah' Husnul. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura*
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Ed.6. Cet. IV.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo, 1997)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Kandai, Haryanto. *Kepuasan Pelanggan, Motivator Indonesia.Com.*, 2013.Diakses pada 3 januari 2019.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: SalembaEmpat, 2001)
- Muhammad *Manajemen Bank syariah* (Cet. II; Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014)
- MustaQim. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Berdasarkan Hasil Analisis yang di dapatkan*
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Badung: PT. Bumi Aksara, 2008)
- Manullag. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbang PT. Garuda Indonesia di Bandara Polonia Medan," (Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara, 2008)
- Mubarak,Nafi. *Hukum Dagang*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press,2014)

Novita, Windi. *Pelayanan Jasa Perbankan*, windifuntravel.blogspot.com., 11 juni 2016. Diakses pada tanggal 26 februari 2019

Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “*Sejarah Perbankan Syariah*”.

Oliver, *Pegertian dan Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli*, <https://etalasepustaka.blogspot.com> (2007), Diakses pada tanggal 25 mei 2019.

Rinangunawan, *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan*.,<https://.dictio.id>.,Desember 2017.Diakses pada tgl 4Maret 2019.

Sjahdeini Remy Sutan. *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, (Cet. II; Jakarta: Kencana, 2015)

Sopiah, Mamang Etta dan Sangadji. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Offset, 2013

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (cet. 17, Bandung: Alfabeta)

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*(Cet. 17,Bandung: Alfabeta, 2013)

Umam, Khotibul. *Perbakan Syariah* (Cet. I. Jakarta: Rajawali Pers, 2016)

Usman, Husain. *Metodologi Penelitian Sosial*.

Wahyuningsih, Anis. *Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar* Tesis Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS, (Surakarta: 2002)

## **SUMBER LAIN**

Agraeni, Yuyun. *Wawancara langsung Karyawan BRI Syariah Palopo*, palopo, 20 juni 2019.

Ariani, *Wawancara langsung Nasabah BRI Syariah Palopo*, Palopo 26 juni 2019.

Deliana, *Wawancara langsung Supervisor BRI Syariah Palopo*, palopo, 22 juni 2019.

Husein, *Wawancara langsung Nasabah BRI Syariah Palopo*, Palopo, 20 Juni 2019.

Mangesa, Nini. *Wawancara langsung Teller BRI Syariah Palopo*, palopo, 22 juni 2019

Nurhayani, *Wawancara langsung Nasabah BRI Syariah Palopo, palopo 24 juni 2019.*

Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “*Sejarah Perbankan Syariah*”.  
<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Sejarah-perbankansyariah.aspx> (27 Agustus 2019)

Perbankan Syariah *Wikipedia the Free Encyclopedia.*  
[https://id.wikipedia.org/wiki/perbankan\\_syariah](https://id.wikipedia.org/wiki/perbankan_syariah) (Dikutip pada tanggal 27 Mei 2019)

Suldia, *Wawancara Langsung Nasabah BRI Syariah Palopo, Palopo 26 Juni 2019.*

Tanijogonegoro, *BRI Syariah (Bank Rakyat Indonesia),*  
<http://best.tanijogonegoro.com/2013/11/brisyariah.html>, (Dikutip pada tanggal 29 Mei 2019)

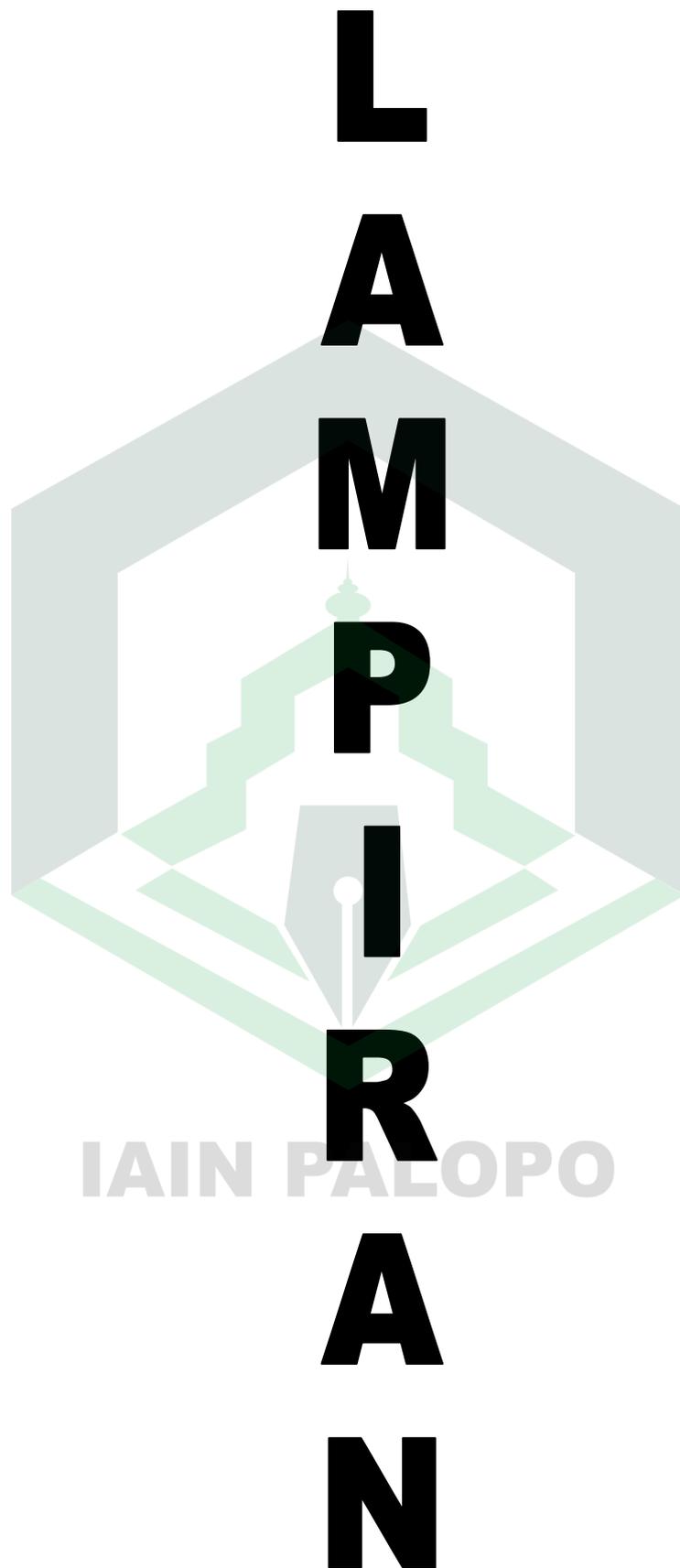
Umar, Fauzie. *Wawancara Langsung Pimpinan Kantor Cabang Pembantu BRI Syariah Palopo, palopo, 21 juni 2019.*

Website BRI Syariah, *Sejarah BRISyariah,*  
[https://www.brisyariah.co.id/tentang\\_kami.php?f=sejarah](https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah) (diakses pada tanggal 29 Mei 2019)

Web PT.BRI Syariah, *Sejarah Berdirinya BRI Syariah.* diakses pada tanggal 4 juni 2019.



IAIN PALOPO



**Upaya Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah  
pada Bank BRI Syariah Palopo**

**Nama** : Sukmawati  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Prodi** : Perbankan Syariah  
**Semester** : VIII (delapan)

Naskah Wawancara

**UNTUK NASABAH**

1. Apakah lokasi dan jasa layanan dari Bank BRI Syariah dapat dengan mudah anda jangkau dan bagaimana kualitas layanan fisik yang di tawarkan?
2. Apakah alasan anda menabung di bank syariah?
3. Apakah karyawan Bank BRI Syariah palopo berpenampilan rapih dan profesional?
4. Menurut anda apakah karyawan dapat di andalkan dalam menyelesaikan masalah nasabah?
5. Apakah karyawan Bank BRI Syariah palopo melayani anda dengan sopan santun dan peuh keramahan?
6. Apakah karyawan BRI Syariah palopo mampu menjawab pertanyaan anda seputar produk yang di tawarkan?
7. Bagaimana respon Bank BRI Syariah dalam meanggapi keluhan anda?
8. Apakah Bank BRI Syariah meyediakan jasa yang sesuai denga yang diajakan?
9. Apa saja kemudahan layanan yang diberikan kepada anda?
10. Apa harapan anda tentang perbankan syariah kedepannya?
11. Menurut anda apa penyebab kurangnya minat meabung masyarakat terhadap perbankan syariah itu sendiri?
12. Menurut anda apa-apa saja yang perlu di tingkatkan karyawan Bank Bri Syariah palopo dalam memuaskan nasabah?

**IAIN PALOPO**

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang Tertanda di bawah ini

Nama : Yuyun. Angraeni  
Alamat : BTP. Bogar Blok B No. 222  
Pekerjaan : Karyawan BRI Syariah (CS)  
Umur : 29

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Sukmawati  
Nim : 15.0402.0009  
Jurusan : Perbankan syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melakukan wawancara sehubungan dengan penelitian  
Berjudul : **Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan Pada Bank  
BRI Syariah Palopo.**

Demikian pernyataan dibuat untuk digunakan sebagai mestinya

Palopo, 20 Juni 2019

  
(.....Yuyun.....A.....)

**IAIN PALOPO**

**FOTO DOKUMENTASI BANK BRI SYARIAH PALOPO**







1 2 0 1 9 1 9 0 0 9 0 8 3 5

PEMERINTAH KOTA PALOPO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat: Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 300046

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 835/IP/DPMP/SPVI/2019

**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 2018 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 32 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 : SUKMAWATI  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Perum. Libukang Permai Kota Palopo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 15 0402 0009

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

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK BRI SYARIAH PALOPO DENGAN PENDEKATAN IMPORTAN PERFORMANCE**

Lokasi Penelitian : BANK BRI SYARIAH (PERSERO) TBK CABANG PALOPO

Lamanya Penelitian : 26 Juni 2019 s.d. 25 September 2019

**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 : 26 Juni 2019  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

**FARID KASIM JS, SH, M.Si**  
Pangkat : Pembina Tk. I  
NIP. : 19630309 200312 1 004

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo
3. Lantim 1403 3943
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



SURAT KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR : 143 TAHUN 2019  
TENTANG

PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL  
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO  
TAHUN 2019

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Memperhatikan : DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2019
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2019.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 09 September 2019

Rektor  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,

Rahmah M

Tembusan :

1. Kabiرو AUAK;
2. Pertinggal,
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO  
NOMOR : 143 / TAHUN 2019  
TENTANG  
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL  
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Sukmawati  
NIM : 15 0402 0009  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Pelayanan pada Bank BNI Syariah Palopo**
- III. Tim Dosen/Penguji :
- |                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| Ketua Sidang              | : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.              |
| Sekretaris                | : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., MA |
| Penguji Utama (I)         | : Dr. H. Hari Kulle, Lc., M.Ag        |
| Pembantu Penguji (II)     | : Irma T, S Kom., M.Kom.              |
| Pembimbing (I) / Penguji  | : Muzayyanah Jahani, ST., M.M.        |
| Pembimbing (II) / Penguji | : Dr. Takdir, SH., MH.                |

Palopo, 09 September 2019

a.n. Rektor  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,

Ramlah M.

**IAIN PALOPO**

**PENILAIAN UJIAN MUNAQASYAH**

Nama Mahasiswa : Sukmawati  
 NIM : 15 0402 0009  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 13 Februari 2020  
 Judul Skripsi : Upaya Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Bank BRI Syariah Palopo.

NO	ASPEK PENILAIAN	NILAI
<b>A. NILAI TULISAN</b>		
1	Pemilihan dan perumusan masalah serta relevansi. Teoritik dan hipotesis (kalau ada) dengan permasalahan	
2	Ketepatan aspek metodologi	
3	Kualitas sumber data (primer/sekunder, faktor-faktor kesulitan memperoleh/mencerna)	
4	Kekuatan analisis dan penyajian tulisan	
5	Kedalaman saran	
6	Tata tulisan	
<b>Jumlah Nilai A</b>		
<b>B. NILAI LISAN</b>		
1	Kemampuan mengemukakan dan menguraikan pemikiran/pendapat	
2	Ketepatan dan relevansi jawaban	
3	Penguasaan materi skripsi	
4	Penampilan (sikap, emosi dan kesopanan)	
<b>Jumlah Nilai B</b>		90

13 Februari 2020

Penguji I

Dr. H. Haris Kule, Lc., M.Ag

Penguji II

Irma T. S. Kom., M.Kom

**IAIN PALOPO**

**CATATAN HASIL UJIAN MUNAQASYAH**

Nama Mahasiswa : Sukmawati  
NIM : 15 0402 0009  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 13 Februari 2020  
Judul Skripsi : Upaya Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Bank BRI Syariah Palopo.

Keputusan Sidang :  1. Lulus tanpa perbaikan  
2. Lulus dengan konsultan  
3. Lulus perbaikan tanpa konsultan  
4. Tidak lulus

Aspek Perbaikan : 1. Materi Pokok  
2. Metodologi Penelitian  
3. Bahasa  
4. Teknik Penulisan

Lain-lain : 1. Konsultan  
2. Jangka waktu perbaikan

13 Februari 2020

Penguji I

Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag

Penguji II

Irma T, S.Kom., M.Kom

**IAIN PALOPO**

**CATATAN HASIL KOREKSI UJIAN MUNAQASYAH**

Nama Mahasiswa : Sukmawati  
Nim : 15 0402 0009  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 13 Februari 2020  
Judul Skripsi : Upaya Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Bank BRI Syariah Palopo.

**IAIN PALOPO**

## RIWAYAT PENULIS



SUKMAWATI,

Dilahirkan di Kabupaten Luwu

tepatnya di Desa Bakti Kecamatan Ponrang

Selatan

pada hari Selasa tanggal 10 Oktober 1997.

Anak Kedua dari empat bersaudara

pasangan dari Sudirman dan alm.Sitti Hatia. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar di SDN 54 Lanipa di Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Luwu Pada tahun 2009. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 3 Bua Ponrang Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Luwu dan tamat pada tahun 2012 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMA 2 LUWU Pada tahun 2012 dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2015 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan tinggi negeri, tepatnya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam pada Program Studi Perbankan Syariah. Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2020.