

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN PENSIUNAN PADA
PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
KOTA PALOPO**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

*Disusun Dalam Rangka Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program
Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Istitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*

Oleh :

NURUL FADILAH HAQ

NIM : 14.16.15.0067

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
2018**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN PENSIUNAN PADA
PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
KOTA PALOPO**



SKRIPSI

*Disusun Dalam Rangka Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program
Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*

Oleh :

NURUL FADILAH HAQ

NIM : 14.16.15.0067

Dibimbing Oleh:

- 1. Zainuddin S, SE., M.Ak.**
- 2. Hendra Safri, SE., M.M**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
2018**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiun Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo" yang ditulis oleh Nurul Fadilah Haq, dengan NIM 14.16.15.0067 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang *dimunqasyahkan* pada hari Selasa 15 Mei 2018 M, bertepatan dengan 29 Sya'ban 1439 H, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).


Palopo, 10 Mei 2018 M
29 Sya'ban 1439 H

TIM PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Takdir, S.H., M.H | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. Baso Hasyim, M.Sos. I | Penguji I | (.....) |
| 4. Dr. Adzan Noor, S.E.Sy., MA.Ek | Penguji II | (.....) |
| 5. Zainuddin S, SE., M.Ak | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Hendra Safri, SE., M.M | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui

✓ Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP 196102081994032001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Zainuddin S, S.E., M.Ak.
NIP 19771018 2006041001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Fadilah haq

NIM : 14.16.15.0067

Jurusan : perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, segala kekeliruan yang ada di dalam adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya, bila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, Maret 2018

Yang Membuat Pernyataan,

IAIN PALO



Nurul Fadilah haq

Nim. 14.16.15.0067

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Nurul Fadilah Haq
 Tempat Tanggal Lahir : Palopo, 28 juni 1996
 Jenis Kelamin : perempuan
 Agama : Islam
 Alamat Rumah : Dr. ratulangi km.9 buntu datu
 Status : Belum Menikah
 Nomor HP : 082 293 332 524
 Alamat E-Mail : nurul_fadilah_haq_mhs@iainpalopo.ac.id

NAMA ORANG TUA

Nama Ayah : Drs. Rusdin M. Si.
 Nama Ibu : Dra. Suaedah
 Alamat Orang Tua : Dr. Ratulangi km.9 buntu datu

2. RIWAYATPENDIDIKAN

SDN 444 Bulu Datu : 2004 - 2009
 SMPN 8 PALOPO : 2009 - 2012
 SMAN 2 Palopo : 2012 - 2014
 IAIN Palopo : 2014 - 2018

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Lamp :-
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di
Palopo

Palopo, 10 Mei 2018

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Nurul Fadilah Haq

NIM : 14.16.15.0067

Prodi : Perbankan Syariah

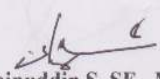
Judul Skripsi : **"Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiun pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo"**.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum wr. wb.

Pembimbing I


Zainuddin S, SE., M.Ak
NIP:19771018 200604 1.001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal :Skripsi
Lamp :-
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di
Palopo

Palopo, 10 Mei 2018

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama :Nurul Fadilah Haq

NIM :14.16.15.0067

Prodi :Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **"Analisis kepuasan nasabah pembiayaan pensiun pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo"**.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum wr. wb.

Pembimbing II


Hendra Safri, SE., M.M
NIP:19861020 201503 1'001

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi

Palopo, 10 Mei 2018

Lamp :-

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

di

Palopo

Assalamu 'Alaikumwr. wb.

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Nurul Fadilah haq

NIM : 14.16.15.0067

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **" Analisis kepuasan nasabah pembiayaan pensiun pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo"**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum wr. wb.

Penguji I



Dr. Baso Hasyim, M.Sos. I

NIP. 19701217 199803 1 009

NOTA DINAS PENGUJI

Hal :Skripsi

Palopo, 10 Mei 2018

Lamp :-

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

di

Palopo

Assalamu 'Alaikumwr. wb.

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama :Nurul Fadilah haq

NIM :14.16.15.0067

Prodi :Perbankan Syariah

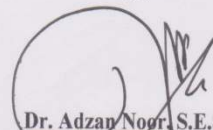
JudulSkripsi :” Analisis kepuasan nasabah pembiayaan pensiun pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo”

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan

Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum wr. wb.

Penguji II



Dr. Adzan Nogr, S.E.Sv., MA.Ek
NIP.19870618201303 1 004

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Berjudul: "*Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiun pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo*".

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Fadilah Haq
NIM : 14.16.15.0067
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada seminar hasil
Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 10 Mei 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

IAIN PALOPO


Zainuddin S., SE., M.Ak.
NIP:19771018 200604 1 001


Hendra Safri, SE., M.M
NIP:19861020 201503 1 001

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi Berjudul: " Analisis kepuasan nasabah pembiayaan pensiun pada PT
Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo"

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Fadilah Haq
NIM : 14.16.15.0067
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada Ujian Munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.



IAIN PALOPO

Palopo, 10 Mei 2018

Penguji I

Dr. Baso Hasyim, M.Sos. I
NIP.19701217 199803 1 009

Penguji II

Dr. Adzan Nopri, S.E.Sv., MA.Ek
NIP.19870618 201503 1 004

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
 ۞لَحْمَدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
 آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penyusun panjatkan dan persembahkan kehadiran Allah swt. Berkat rahmat, hidayah dan pertolongan-Nya atas selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memenuhi penyelesaian studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) program studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

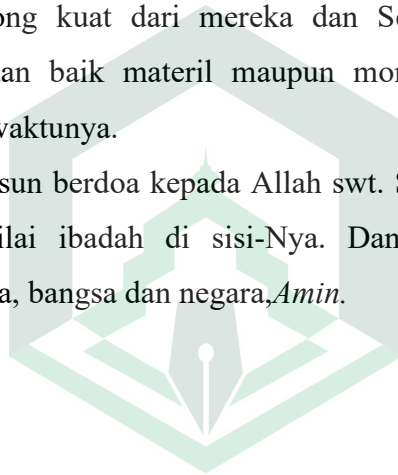
Ucapan terima kasih terkhusus kepada kedua orang tuaku, Ayahanda Drs. Rusdin yang tak henti-hentinya menasehatiku Serta Ibunda Dra. Suaedah, yang senantiasa mendoakanku agar menjadi orang yang berguna dan Adikku yang tercinta Nurul Faizah Rs.

Kepada Pimpinan kampus IAIN Palopo beserta jajarannya yaitu:

1. Bapak Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Rektor IAIN Palopo dan Bapak Dr. Rustan S,M.Hum, Wakil Rektor I, Bapak Dr. Ahmad Syarief, SE.MM., Wakil Rektor II. dan Bapak Dr. Hasbi, M.Ag., Wakil Rektor III IAIN Palopo.
2. Ibu Dr. Hj. Ramlah Makulasse, MM., Dekan Fakultas FEBI, Bapak Dr. Takdir,SH., MH., Wakil Dekan I, Ibu Dr. Rahmawati, M.Ag., Wakil Dekan II, dan Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag., Wakil Dekan III.
3. Bapak Zainuddin S. SE., M.Ak., Ketua Prodi Perbankan Syariah dan beserta Para Dosen, Asisten Dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Mahadin Shaleh, M. Si., Pembimbing I dan Bapak Zainuddin S, SE., M.Ak., pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan motivasi dalam proses penulisan skripsi hingga selesai.

5. Bapak Dr Baso Hasyim, M.Sos. I., Penguji I dan Bapak Dr. Adzan Noor, SE.Sy., M.A., Ek. Penguji II yang senantiasa membimbing dan memberikan semangat khususnya pada saat penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Pimpinan Kecamatan beserta stafnya yang banyak membantu dan mendukung sehingga penyusun dapat merampungkan penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah yang bersama-sama telah banyak melewati suka duka selama kuliah di IAIN Palopo. Terkhusus pada Sahabat-sahabat saya Nur Miftahul Jannah, Mulfa.b, Nur Ika, Nila Sari, Teman KKN poskoTarmat, Group WA BBPLK Semarang yang selalu memotivasi, memberikan saran dan semangat setiap revisi, semua hasil yang saya capai terdorong kuat dari mereka dan Semua pihak yang berkenan memberikan bantuan baik materil maupun moril hingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktunya.

Akhirnya penyusun berdoa kepada Allah swt. Semoga segala bantuan yang telah diberikan bernilai ibadah di sisi-Nya. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi agama, bangsa dan negara, *Amin*.



IAIN PALOPO

Palopo, Maret 2015

Penulis,

Nurul fadilah Haq

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
NOTA DINAS PENGUJI	viii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	x
PERSETUJUAN PENGUJI	xi
PRAKATA	xii
DAFTAR ISI	xiv
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
B. Kajian Pustaka	11
a. Kepuasan Nasabah	11
b. Pengertian Dana Pensiun	20
c. Jenis-jenis Pensiun	23
d. Jenis-jenis Dana Pensiun	24
e. Sistem Pembayaran Pensiun	25
f. Asas-asas Dana Pensiun	29
g. Pengertian Dana Pensiun dan Lembaga Keuangan	30
h. Pelayanan	31
i. Pembiayaan	33
C. Kerangka pikir	36
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Sumber Data dan Jenis Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Instrument Penelitian	41

G. Hasil Pengujian Data.....	45
a. Hasil Uji Validitas.....	45
b. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
H. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank SyariahMandiri	48
a. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri	48
b. Visi dan Misi.....	49
c. Struktur Organisasi PT. Bank SyariahMandiri	50
d. Produk dan Layanan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo	51
B. Pembahasan.....	52
1. Hasil Penelitian	52
a. Pengumpulan Data	52
b. Distributor Jawaban Tingkat Kenyataan Pada Tingkat Kepuasan Nasabah.....	53
c. Distributor Jawaban Tingkat Harapan Pada Tingkat Kepuasan Nasabah.....	58
2. Pembahasan Hasil Penelitian	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA.....	69
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	71
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen.....	14
Tabel 4.1 Nama-nama Pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo (Khusus Pembiayaan)	51
Tabel 4.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner	52
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Kenyataan Berdasarkan Aspek Reliability	53
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Kenyataan Berdasarkan Aspek Assurance	54
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Kenyataan Berdasarkan Aspek Tangibles.....	55
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Kenyataan Berdasarkan Aspek Emphaty	56
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Kenyataan Berdasarkan Aspek Responsiveness ...	57
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Harapan Berdasarkan Aspek Reliability	58
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Harapan Berdasarkan Aspek Assurance.....	59
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Harapan Berdasarkan Aspek Tangibles	60
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Harapan Berdasarkan Aspek Emphaty.....	61
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Harapan Berdasarkan Aspek Responsiveness	62
Tabel 4.13 Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Tangibles	63
Tabel 4.14 Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Assurance	63
Tabel 4.15 Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Reliability	64
Tabel 4.16 Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Empaty.....	65
Tabel 4.17 Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek Responsiveness.....	65
Tabel 4.18 Kesimpulan Hasil Penelitian.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur orahanisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo.....	50
---	----



ABSTRAK

Nurul Fadilah haq, 2018 “Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan pensiunan Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo.” Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Program Studi Perbankan Syariah di bawah bimbingan (I) Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. (II) Zainuddin S, SE., M.Ak.

Kata kunci : *tingkat kepuasan, dana pensiun, Bank syariah*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah kinerja suatu bank dalam meningkatkan citra perusahaan melalui kepentingan nasabah dan tingkat kepuasan nasabah (customer service, teller dan SATPAM) yang terdiri dari lima dimensi kualitas yaitu reliability, ansurance, tangibles, empaty dan Responsiveness. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan nantinya terjadi kepuasan nasabah. Maka dari itu, dalam hal ini peneliti menghubungkan masalah nasabah dengan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji harapan dengan kenyataan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu kuesioner yang berupa penyebaran kepada responden. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo. Alat analisis yang digunakan adalah Statistical package for the social Sciences (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua responden pada penelitian ini tidak puas terhadap layanan produk pembiayaan pensiun terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiun. Hal ini didapatkan setelah membandingkan ekspektasi nasabah dengan kinerja produk yang dirasakan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pekerjaan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap orang, dimana bekerja merupakan sarana guna mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan tidak akan berhenti meski individu tersebut sudah tidak lagi produktif bekerja. Kebutuhan yang tercukupi merupakan suatu bentuk dari kesejahteraan yang didambakan oleh setiap orang, terutama ketika memasuki hari tua dengan tenang tanpa harus memikirkan lagi urusan pekerjaan, maka dibutuhkan suatu jaminan.

Setiap manusia pada dasarnya mendambakan dan menginginkan kehidupan yang sejahtera lahir dan batin dan untuk mencapainya. Semua orang berusaha meningkatkan penghasilan yang mereka dapatkan selama bekerja. Kesejahteraan pada masa purna tugas pun merupakan dambaan bagi setiap orang. Ini terlihat dari sikap atau tindakan hampir setiap individu berusaha untuk meningkatkan penghasilan mereka dapatkan selama bekerja. Oleh karena itu, institusi bisnis semacam apapun perlu mengusahakan agar masalah penghargaan selama masa purna tugas karya-karyanya dapat diatasi dengan cara manusiawi, yang kemudian dikenal dengan sebutan “pensiun.”¹

Jaminan kesejahteraan adalah hal penting bagi setiap orang yang bekerja. Untuk itu, setiap pekerja berusaha melakukan kewajiban kerja dengan sebaik-baiknya. Namun demikian dengan berusaha sebaiknya dalam bekerja tidak cukup

¹Vithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Management*, PT Grafindo Persada, Jakarta, 2007, h.321

tanpa adanya penyisihan pendapatan selama masa aktif bekerja dimana harapan untuk menikmati kesejahteraan di hari tua setelah pensiun sulit untuk terwujud. Mengingat hal tersebut, pada saat ini dalam masyarakat kita telah berkembang suatu bentuk taungan masyarakat yang semakin banyak dikenal oleh para karyawan, yaitu dana pensiun.

Dengan di berlakukannya dana pensiun pada suatu perusahaan, dapat memberikan kemungkinan untuk memperkecil permasalahan-permasalahan yang timbul ditengah masyarakat Heterogen dalam menghadapi kehidupan hari tuannya, misalnya resiko kehilangan pekerjaan, resiko kecelakaan, yang tidak mungkin lagi untuk bekerja atau resiko meninggal dunia. Resiko tersebut memberi dampak finansial terutama bagi pegawai atau keluarga sehingga kesejahteraan yang bersangkutan secara otomatis akan tergantung dan menimbulkan goncangan-goncangan yang pada gilirannya akan mengganggu kelangsungan hidupnya.

Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, ini menyebabkan banyak berkembangnya aktifitas-aktifitas muamalah dalam rangka memenuhi kegiatan ekonomi secara syar'i bagi masyarakat muslim, sebelum berinvestasi tidak hanya harus mempertimbangkan produk biaya, keuntungan, dan resiko semata. Kesesuaian investasi dengan prinsip syariah adalah faktor utama karena berkaitan dengan hubungan vertikal kepada Allah sebagai bentuk ketaatan menjalani ajaran Islam.

Semakin berkembangnya sektor ekonomi syariah di Indonesia menyebabkan lembaga-lembaga keuangan di Indonesia khususnya berlomba-

lomba mengkaji produk syariah yang belum ada atau yang masih jarang di Indonesia. Pengelolaan dana pensiun yang sesuai dengan ajaran Islam akan memiliki banyak manfaat bagi masyarakat, khususnya masyarakat yang royal pada syariah. Dana pensiun syariah menurut fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI Nomor 88/DSN-MUI/XI 2013 adalah dana pensiun yang dikelola dan dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Pertumbuhan lembaga keuangan syariah di Indonesia, secara lambat tetapi pasti juga mendorong perkembangan dana pensiun yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Sampai saat ini dana pensiun syariah berkembang pada dana pensiun lembaga keuangan (DPLK) yang dilaksanakan oleh beberapa bank syariah.²

Sebagai industri pelayanan jasa, bank syariah harus menyediakan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya. Berbicara mengenai pelanggan. Maka dalam bank syariah kita akan berbicara mengenai nasabah. Kualitas produk dan layanan menjadi hal yang sangat penting bagi para nasabah salah satu tujuan dari bank syariah adalah menerapkan sistem bisnis untuk membantu pergerakan ekonomi, lebih kepada sektor riil. Maka hal ini sangat erat dengan kepercayaan (*trust*) yang dimiliki oleh masyarakat terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah.

Dengan pelayanan yang terbaik dan bisa memenuhi kebutuhan/keinginan akan menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah akan menjadi perhatian utama masyarakat untuk dapat menikmati produk yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah perlu ditingkatkan pelayanan tersebut perlu kiranya

²Tri puji lestari, 2015, *Analisis Kesesuaian Pengelolaan Dana Pensiun Terhadap Fatwa DSN MUI Nomor 88/DSN-MUI/XI/2013*, Skripsi Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum.

untuk meminta pendapat dari para nasabah. Maka dalam hal ini, kepuasan nasabah penting untuk diukur, agar bank syariah dapat mengetahui atribut apa dari suatu pelayanan yang dapat memuaskan nasabah.

Pelanggan dalam hal ini adalah nasabah yang puas adalah penyebar informasi yang baik. Kepuasan nasabah sangat berpengaruh positif terhadap perkembangan bisnis secara nasional. Yakni tercipta iklim yang sehat antar Bank Syariah untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Terlebih lagi semenjak diberlakukan aturan yang ditertibkan pada tahun 2006 dengan membolehkan bank yang memiliki unit syariah untuk menjual produk dan layanan syariahnya di cabang-cabang konvensional (*office channelling*).

Akad yang digunakan adalah mudharabah murni. Dan mudharabah itu sendiri adalah kerja sama dalam hubungan bisnis untuk mencari keuntungan. Kerja sama ini dilakukan antara seorang pemilik modal (investor/sahibul mal) dengan berlaku usaha. Tentu saja pelaku usaha yang akan dipercaya oleh pemilik modal untuk melakukan bisnis, didasari unsur kepercayaan yang kuat.

Seiring dengan berlakunya Undang-undang tentang perbankan syariah serta aturan yang membolehkan bank yang memiliki unit syariah untuk menjual produk dan layanan syariahnya di cabang Konvensional, bank syariah baru selain bank muamalat mulai bermunculan. Hal ini dapat diyakini dengan hadirnya Bank Mandiri Syariah.³ Sejak tahun 1999 terhitung sepuluh tahun setelah Bank Muamalat, yang sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berka pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan

³ Selanjutnya disebut BSM

monetre sejak Juli 1997, yang disusun dengan krisis multidimensi termaksud dipangung politik nasional, telah timbul beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dan kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengalami tindakan dengan restrukturisasi dan merkapitulasi sebagai bank-bank Indonesia.⁴

Dengan adanya dana pensiun ini memungkinkan terbentuknya suatu akumulasi terbentuknya suatu akumulasi dana yang dibutuhkan untuk memelihara kesinambungan penghasilan peserta program hari tua. Keyakinan akan adanya kesinambungan penghasilan menimbulkan ketentraman kerja sehingga akan meningkatkan motivasi kerja karyawan yang merupakan iklim kondusif bagi peningkatan produktivitas kerja.⁵

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mencoba membahas dan mengkaji bagaimana pelayanan pembiayaan pensiunan pada PT Bank syariah mandiri cabang kota palopo. Dipilihnya bank syariah mandiri cabang kota palopo ini dikarenakan Bank ini memiliki produk dana pensiun yang diolah secara sehat dan bekerjasama dengan lembaga taspen yang merupakan induk pengumpulan dana pensiun dari para pegawai yang mengisikan dana untuk masa tua mereka dan program pensiun ini sendiri sudah ada sejak tahun 2010 dan fatwa tentang dana pensiun syariah ini sendiri baru ada pada Tahun 2013. Oleh karena itu penulis menyusun skripsi ini dengan judul. **“ANALISIS**

⁴ www.syariah.mandiri.co.id

⁵Vithzal Rivai, Andria Permata Veithzal., Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Management*, PT Grafindo Persada, Jakarta, 2007, h.1068

KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN PENSIUNAN PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA PALOPO”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah apakah nasabah pembiayaan pensiun sudah merasa puas terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri cabang Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pembiayaan pensiun pada PT Bank Syariah Mandiri cabang Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Harapan penulis semoga penelitian ini bermanfaat bagi penulis sebagai bagian dari masyarakat yang selalu mendukung perkembangan perbankan syariah di Indonesia, serta beberapa pihak antara lain:

- a. Bagi penulis sebagai wawasan untuk terus belajar mengenai bank syariah dan produk perbankan syariah.
- b. Bagi akademisi hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan melengkapi dan memberikan informasi serta perbandingan bagi peneliti yang lain.
- c. Bagi bank syariah bank mandiri, bisa menjadi suatu acuan untuk bisa meningkatkan dan mengembangkan produk-produk yang sudah ada agar kedepannya sesuai dengan syariah.

- d. Bagi masyarakat, agar lebih mengenal dan menambah wawasan, khususnya mengenai produk-produk pembiayaan pensiun dan dapat dijadikan pertimbangan yang cocok dalam memenuhi kebutuhannya.

E. Defenisi Operasional

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak yang lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan yang diperoleh bank berasal dari pendapatan atas produk jasa disebut dengan *fee based income*.

Semakin ketatnya persaingan antarbank, membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank. Pelayanan jasa

yang umum diberikan oleh bank syariah menggunakan berbagai jenis akad sesuai dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah.⁶

2. Dana pensiun

Dana pensiun secara umum merupakan lembaga atau badan hukum yang mengelolah program pensiun. Program ini dimaksudkan untuk memberikan kesejahteraan kepada karyawan suatu perusahaan terutama karyawan yang mencapai usia pensiun suatu perjanjian, artinya dana pensiunan dikelola oleh lembaga atau badan hukum dan memungut dana dari pendapatan para karyawan suatu perusahaan kemudian membayarkan kembali dana tersebut dalam bentuk manfaat pensiun setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian. Dalam hal ini pensiun baru dapat diberikan apabila karyawan tersebut sudah memasuki usia pensiun atau sebab-sebab lain sehingga memperoleh hak untuk mendapatkan manfaat pensiun.⁷

3. Bank syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam.

Bank syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masit tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis

⁶Ismail., *Perbankan Syariah*, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta, 2011, h. 193

⁷ Tri puji lestari, 2015, *Analisis Kesesuaian Pengelolaan Dana Pensiun Terhadap Fatwa DSN MUI Nomor 88/DSN-MUI/XI/2013*, Skripsi Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum.

moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu kena dampak krisis moneter. Para bankir berfikir bahwa BMI, satu-satunya bank syariah di Indonesia, tahan terhadap krisis moneter. Pada 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, Bank syariah kedua di Indonesia.

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan hadis Nabi Saw.⁸

Pendirian bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertarungan bagi bankir syariah. Bila BSM berhasil, maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya, bila BSM gagal, maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan oleh BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian Bank Syariah Mandiri diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.⁹

4. Pembiayaan

Pembiayaan selalu berkaitan dengan aktivitas bisnis. Untuk itu, sebelum masuk ke masalah pengertian pembiayaan, perlu diketahui apa itu bisnis. Bisnis adalah aktivitas yang mengarah pada peningkatan nilai tambah melalui proses

⁸Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, h. 2

⁹Ismail., *Perbankan Syariah*, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta, 2011, h. 31

penyerahan jasa, perdagangan atau pengolahan barang (produksi). Pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya sangat membutuhkan sumber modal. Jika pelaku tidak memiliki modal secara cukup, maka ia akan berhubungan dengan pihak lain, seperti bank, untuk mendapatkan suntikan dana, dengan melakukan pembiayaan.¹⁰



¹⁰Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta, Medio Juli 2005, h. 16-17

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adapun yang terkait dengan masalah yang dibahas oleh penulis yang diambil dari redaksi terdahulu yang dilakukan oleh mahasiswa fakultas syariah dan hukum atau dari referensi lain yang pernah melakukan penelitian terlebih dahulu, antara lain :

No	Judul karya Ilmiah	Subtansi	Perbedaan dengan penulis
1.	Iing Suprihatin/2012 “Faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Dana pensiun Lembaga Keuangan (DPLK Muamalah)”	Membahas apa saja faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap dana pensiun lembaga Keuangan (DPLK Muamalah).	Penulis hanya meneliti tentang pelayanan dana pensiun BSM terhadap tingkat kepuasan suatu nasabah di Kota Palopo.
2.	Tri Puji Lestari/2015 “Analisi kesesuaian Penerapan pengelolaan Dana pensiun syariah terhadap Fatwa DSN MUI Nomor 88/DSN-MUI/XI/2013”	Membahas tentang penerapan dana pensiun terhadap Farwa DSN MUI Nomor 88/DSN-MUI/XI/2013	Penulis hanya meneliti tentang pelayanan dana pensiun BSM terhadap tingkat kepuasan suatu nasabah di Kota Palopo.

3.	Siti ati alamar'atus solihah/2011 "Analisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap peningkatan dana pihak ketiga (DPK) dan pembiayaan yang diberikan (PYD)"	Pengaruh kepuasan nasabah terhadap peningkatan dana pihak ketiga (DPK) dan pembiayaan yang diberikan (PYD)	Penulis hanya meneliti tentang pelayanan dana pensiun BSM terhadap tingkat kepuasan suatu nasabah di Kota Palopo.
4.	Henysusilowati/2015 "pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada Pt. Bank Syariah BNI Syariah KCP Tulungagung".	Pengaruh kepuasan nasabah terhadap kepuasan berlandaskan terhadap frontliner	Penulis hanya meneliti tentang pelayanan dana pensiun BSM terhadap tingkat kepuasan suatu nasabah di Kota Palopo.

B. Kajian Pustaka

a. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima sebuah produk atau jasa (kotler, 2000: 36). Salah satu hal yang diperlukan dalam mencapai loyalitas nasabah adalah kepuasan. Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Karena apabila nasabah tersebut merasa puas maka sikap loyal nasabah tersebut akan bertambah dengan sendirinya.

Kepuasan pelanggan harus selalu menjadi perhatian setiap pelaku bisnis untuk dapat menarik pelanggan setia. Pelanggan yang puas dengan produk atau layanan suatu perusahaan memiliki kecenderungan untuk kembali membeli atau menggunakan produk atau layanan di masa depan. Selain itu, pelanggan yang merasa puas terhadap produk atau layanan dari suatu perusahaan akan lebih mungkin untuk merekomendasikan perusahaan tersebut kepada koleganya.¹¹

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

a) Produk yang unggul

Keunggulan tersebut dapat berupa inovasi yang tinggi, harga yang murah, kualitas/jumlah persediaan yang mencukupi, saluran distribusi yang mudah, dan kualitas (bentuk dan ukuran) yang lebih baik.

b) Sistem Pelayanan Yang Baik

Kualitas layanan dapat berupa kecepatan dalam pelayanan, fleksibilitas dalam melakukan transaksi, penggunaan teknologi yang canggih, kemudahan dalam

¹¹Veithzal Rivai Zainal., CRGP., CRMP., dll. *Islamic Marketing Management*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2017, hl. 192-193

memperoleh apa yang dibutuhkan dan memberikan perhatian secara personal.¹²

3. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Setelah perusahaan dapat menciptakan sistem pelayanan konsumen yang baik, maka tahap selanjutnya adalah perlunya diadakan sebuah riset atau pengukuran tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut. Ada beberapa alasan mengapa riset ini sangat penting bagi perusahaan tersebut. Ada beberapa alasan mengapa riset ini sangat penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi yang memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai tujuan kesuksesan bisnisnya, antara lain:

a) Untuk mempelajari persepsi konsumen

Konsumen memiliki sifat individual, dan setiap orang akan memandang sesuatu sangat berbeda dari orang lain, meskipun dalam situasi yang sama. Persepsi yang perlu didefinisikan mencakup apa yang mereka cari, mengapa mereka memilih produk/jasa tertentu, apa batas minimal yang membuat mereka puas, dan apa yang perlu dilakukan untuk menjaga loyalitas mereka.

b) Untuk menentukan, keinginan, persyaratan dan harapan konsumen pengukuran tingkat kepuasan bukanlah sekedar menentukan bagaimana seorang konsumen menikmati produk/jasa tertentu. Tetapi juga harus mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen pada saat ini dan dimasa yang akan datang, serta persyaratan spesifikasi kebutuhan tersebut.

¹²Menurut Richad F. Gerson, Skripsi Siti Ati Almar'atus Solihah. *Analisis Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Pembiayaan yang Diberikan (DYD)*, Skripsi Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum.

c) Untuk menutupi kesenjangan

Ada banyak sekali kesenjangan yang terjadi antara konsumen dan pihak penyedia produk/jasa. Mengukur kesenjangan tersebut merupakan satu-satunya cara untuk menutupnya. Semua kesenjangan tersebut berdasarkan pada perbedaan persepsi antara pihak penyedia produk/jasa dengan konsumen terhadap apa yang seharusnya diterima oleh konsumen.

d) Untuk memeriksa peningkatan mutu pelayan dan kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan bermula dari pemahaman tentang perbandingan antara kondisi sebenarnya dengan kondisi yang diinginkan. Dilanjutkan dengan mengambil langkah-langkah berdasarkan pengukuran tersebut untuk meningkatkan kinerja yang ada. Jika standar kinerja yang ditetapkan berdasarkan pada persepsi konsumen, maka pemenuhan atau pelampauan standar tersebut akan menjadi indikator yang baik bagi kepuasan konsumen.

e) Untuk menerapkan proses perbaikan berkesinambungan

Tema peningkatan proses berkesinambungan tetap hangat didunia bisnis. Karena jika tidak berusaha terus menerus mengikutkan pelayanan, persaingan yang akan melakukannya, dan konsumen yang akan beralih menjadi loyal terhadap perusahaan pesaing.

f) Untuk mempelajari bagaimana dan apa yang harus dilakukan dengan tetap penelitian kepuasan konsumen akan memberikan informasi penting kepada perusahaan tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana caranya sesuai

dengan yang diinginkan oleh konsumen, agar mereka dapat memperoleh kepuasan yang maksimal dimasa yang akan datang.

g) Peningkatan kinerja membawa peningkatan laba

Meskipun tidak ada jaminan, sangatlah aman untuk berasumsi bahwa jika terjadi peningkatan kinerja mutu pelayanan dan penyampaian, maka akan dapat meningkatkan laba pula. Karena seakin pelayanan baik dan konsumen merasa puas, semakin banyak orang yang akan kemabali lagi untuk bertransaksi, sehingga akan berpengaruh kontribusi volume penjualan terhadap peningkatan laba.¹³

Ada banyak metode pengukuran tingkat kepuasan konsumen yang dapat digunakan oleh survey kepuasan pelanggan yang termaksud salah satu cara pengukuran tingkat kepuasan seperti yang telah digunakan sebelumnya. Namun para ahli bersepakat bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, terutama kepada perusahaan jasa adalah dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen itu sendiri.¹⁴

Pada awalnya adalah ada sepuluh aspek yang diteliti. Sejalan dengan perkembangannya memasuki awal 90-an, aspek-aspek tersebut kemudian disempurnakan menjadi hanya 5 dimensi, yaitu:

a) *Reliability* (Keandalan), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terperaya.

¹³Menurut Richad F. Gerson, Skripsi Siti Ati Almar'atus Solihah., *Analisis Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Pembiayaan yang Diberikan (DYD)*, Skripsi Program Studi Muamalat Fakultas Syariah Dan Hukum.

¹⁴Montgomery dan dikutip oleh J. Supranto, Skripsi Siti Ati Almar'atus Solihah., *Analisis Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Pembiayaan yang Diberikan (DYD)*, Skripsi Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum.

- b) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan sikap dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.
- c) *Tangibles* (Bukti nyata), penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi yang ada.
- d) *Empathy* (Emati), kemampuan untuk memberikan perhatian lebih bagi konsumen.
- e) *Responsiveness* (Ketanggapan), kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.¹⁵

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa manusia, produk dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sedangkan menurut Laksana, (2008 : 88), kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat mutu harapan dengan pengendalian keragaman dalam mencapai kebutuhan konsumen.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2002 ; 83). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapai kepuasan dalam konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi, serta pembelian ulang yang lebih sering. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas

¹⁵Siti Ati Solihah Almar'atus., *Analisis Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Pembiayaan Yang Diberikan (DYD)*, Skripsi Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum), Skripsi Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum.

layanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Sebagai perusahaan di bidang jasa bank harus dapat memberikan kualitas layanan dan baik bagi nasabahnya. Pelayanan tersebut dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan, yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat karyawan dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bagi industri perbankan sangat berpengaruh terhadap kesesuaian bisnis perbankan itu sendiri.¹⁶

5. Loyalitas Nasabah

Rusdarti (2004) berpendapat bahwa kopetitor tidak terlalu sulit untuk mengetahui, meniru dan menyusun cara-cara untuk mematahkan keunggulan dari suatu produk perbankan. Oleh karena itulah dengan memberikan kesentuhan pelayanan yang cepat akan berperan dalam memberikan nilai lebih terhadap produk bank secara keseluruhan (Alok Kadirantau, 1998, hal 18 dalam Rusdarti, 2004).

Konsep loyalitas pelanggan menurut Constabile (2004, dalam Smith and Wright, 2004) adalah suatu bentuk hubunganyang kuat antara konsumen dengan perusahaan. Rusdarti (2004) mengutip pernyataan hill (1997 ; hal.6) yang mendefinisikan loyalitas sebagai perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang didasarkan pada unit pengembalian keputusan.

Loyalitas adalah perilaku pembelian atau penggunaan secara terus menerus dalam menggunakan produk atau jasa. Bharadway (dalam Lee and Cunningham,

¹⁶Evi Okatviani Satriyanti, Jurnal of Buainess and banking, <http://journal.perbanas.ac.id>, (diakses pada 2 November 2012)

2001) menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan salah satu sumber untuk membangun keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa. Loyalitas pelanggan akan membuat perusahaan memiliki sumber pendapatan pasti (dari pelanggan loyal) sehingga akan membuat perusahaan tersebut mampu bersaing dalam jangka waktu panjang.

Griffin (1995 dalam Smith and Wright, 2004) berpendapat bahwa apabila seseorang konsumen menjadi loyal maka konsumen tersebut harus melalui beberapa tahap, diantaranya: *Suspets, Prospect, Disqualieied prospect, First time Costumer, Repeat Costumer, Client Advacates*.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur loyalitas nasabah adalah *retention, referall*, menjalin hubungan baik, keenganan untuk berpisah keproduk lain dan merekomendasikan kepada orang lain dan menggunakan produk tersebut.¹⁷

6. Citra Bank

Corporate Image atau citra perusahaan didefenisikan sebagai persepsi kepada sebuah perusahaan yang direfleksikan dalam asosiasi yang terdapat dalam memori konsumen (Kotler, 1993). Nguyen dan Leblanc (2001) mengatakan citra perusahaan berubungan denga fisik dan atribun yang berubungan dengan perusahaan seperti nama, bangunan, produk/jasa, untuk mempengaruhi kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap orang supaya tertarik kepada perusahaan. *Image* menggambarkan keseluruhan kesan yang dibuat public tentang perusahaan

¹⁷Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, <http://.undip.ac.id/index/smo>, (diakses pada 2 Juli 2007), hl. 46-47

(Kotler, 2000 ; 296). Beberapa faktor yang mempengaruhi citra perusahaan (Mayer dalam palupi,2006) :

a) Pelayanan

Atribut pelayanan konsumen yang berperan dalam pembentukan *image* perusahaan dimata pelanggan yang langsung diberikan oleh pramuniaga dan langsung dapat dirasakan oleh para pelanggan.

b) Fasilitas Fisik

fasilitas fisik sebagai penunjuk bangunan pokok dan produk yang dijual juga mempunyai pengaruh yang kuat bagi konsumen.

c) Kualitas Produk dan jasa

Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain yang merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah diterapkan. *Image* perusahaan Macaulay dan Sarah, 1996 : 12), yaitu :

- a. Kualitas produk dan layanan yang dihasilkan.
- b. Cara memberikan pelayanan.
- c. Hubungan antara pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.¹⁸

b. Pengertian dana pensiun

Dana pensiun adalah instrumen keuangan yang mengakumulasikan kekayaan seseorang selama bekerja dan membayarnya pada masa pensiun. Akhir-

¹⁸Evi Okatviani Satriyanti, Jurnal of Buainess and Banking, <http://journal.perbanas.ac.id>, (diakses pada 2 November 2012),hl. 176

akhir ini permintaan terhadap instrumen dana pensiun yang menunjukkan tren yang sangat meningkat. Peningkatan permintaan dana pensiun terjadi karena kehidupan yang semakin bersifat urban, sehingga orang tua semakin sulit untuk menggantungkan masa tuanya pada anak-anaknya. Dalam kehidupan pedesaan, keluarga hidup berkelompok, dimana kekayaan orang tua menurun dari generasi ke generasi, yang secara implisit mengartikan bahwa generasi muda wajib memelihara yang lebih tua. Dengan kehidupan yang semakin berpencar maka kesempatan generasi tua untuk memperoleh dukungan keuangan semakin sulit.¹⁹

Dana pensiun menurut undang-undang nomor 11 tahun 1992 adalah badan hukum yang mengelola dan menjelaskan program yang menjanjikan manfaat pensiun,” Dengan demikian, jelas bahwa yang mengelola dana pensiun adalah perusahaan yang memiliki badan hukum seperti bank umum atau asuransi jiwa.²⁰ berupa pembiayaan berkala yang dibayarkan kepada peserta. Dari pengertian tersebut terlihat bahwa dana pensiun merupakan salah satu pilihan sistem pendanaan dalam bentuk akumulasi dana, yang dibutuhkan untuk memelihara kesinambungan penghasilan peserta pada hari tua. Keyakinan akan adanya kesinambungan penghasilan menimbulkan ketentrangan kerja, sehingga meningkatkan motivasi kerja karyawan yang merupakan iklim yang kondusif bagi peningkatan produktifitas. Menurut Undang-undang 11 tahun 1969, bahwa

¹⁹Ktut Silvanita Mangani. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2009, H. 46

²⁰Republik Indonesia,UU No.11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun.

pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Pegawai Negeri Sipil yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara.²¹

Jadi kegiatan dana pensiun adalah memungut dana dari iuran yang dipotong dari pendapatan karyawan suatu perusahaan. Iuran ini kemudian diinvestasikan lagi ke dalam berbagai kegiatan usaha yang dianggap paling menguntungkan. Bagi perusahaan dana pensiun iuran yang dipungut dari para karyawan suatu perusahaan tidak dikenakan pajak. Hal ini dilakukan pemerintah dalam rangka mengembangkan program pensiun kepada masyarakat luas, seperti yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yang memberikan fasilitas penundaan pajak penghasilan seperti dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang pajak penghasilan yang berbunyi:

“Iuran yang diterima atau diperoleh dana pensiun yang disetujui menteri keuangan, baik yang dibayar oleh pemberi kerja maupun oleh karyawan dan penghasilan dana pensiun dari modal yang ditanamkan dalam bidang-bidang tertentu berdasarkan keputusan menteri keuangan tidak termasuk dari objek pajak.”²²

Dari defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dana pensiun merupakan lembaga atau badan hukum yang mengelola program pensiun yang bertujuan untuk memberikan kesejahteraan kepada karyawan suatu perusahaan terutama yang telah pensiun. Penyelenggaraan program pensiun tersebut dapat dilakukan oleh pemberi kerja atau yang menyerakan lembaga-lembaga keuangan yang menawarkan jasa pengelolaan program pensiun misalnya Bank-bank atau perusahaan asuransi jiwa Jadi, kegiatan perusahaan Dana Pensiun adalah

²¹H. Nainggolan., *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Ketiga, 1983, h. 231

²²Kasmir., *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008, h. 325

memungut dana dari iuran yang dipotong dari pendapatan karyawan dari suatu perusahaan. Iuran ini kemudian di investasikan lagi kedalam berbagai kegiatan usaha dianggap paling menguntungkan bagi perusahaan Dana Pensiun iuran yang dipungut dari Dana karyawan suatu perusahaan tidak dikenakan pajak. Hal ini dilakukan pemerintahan dalam rangka mengembangkan program pensiun kepada masyarakat luas seperti yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan.

c. Jenis-Jenis Pensiun

Program pelaksanaan pensiun dapat dilaksanakan sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan. Para penerima pensiun dapat memilih salah satu dari berbagai alternatif jenis pensiun yang ada sesuai dengan tujuan masing-masing. Jenis-jenis pensiun yang ditawarkan dapat dilihat dari berbagai kondisi atau dapat pula disesuaikan dengan kondisi yang ada.

Secara umum jenis pensiun yang dapat dipilih oleh karyawan yang akan menghadapi pensiun antara lain:

1. Pensiun Normal

Yaitu pensiun yang diberikan untuk karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun seperti yang diterapkan perusahaan. Sebagai contoh rata-rata usia pensiun di Indonesia adalah telah berusia 55 tahun dan 60 tahun untuk profesi tertentu.

2. Pensiun dipercepat

Jenis pensiun ini diberikan untuk kondisi tertentu, misalnya karena adanya pengurangan pegawai di perusahaan tersebut.

3. Pensiun ditunda

Merupakan pensiun yang diberikan kepada para karyawan yang meminta pensiun sendiri, namun usia pensiun belum memenuhi untuk pensiun. Dalam hal tersebut karyawan yang mengajukan tetap keluar dan pensiunnya baru dibayar pada saat usia pensiun tercapai.

4. Pensiun cacat

Pensiun yang diberikan bukan karena usia, tetapi lebih disebabkan peserta mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk diperkerjakan. Pembayaran pensiun biasa dihitung berdasarkan formula manfaat pensiun normal.²³

d. Jenis-jenis Dana Pensiun

Menurut undang-undang Nomor 11 Tahun 1992, Dana Pensiun dapat digolongkan kedalam beberapa jenis yaitu:

1. Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK)
2. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Jadi pengelolaan dana pensiun dapat dilakukan oleh pemberi kerja (DPPK) atau lembaga keuangan (DPLK). Perusahaan mempunyai beberapa alternatif.

²³Kasmir., Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008, H. 327-328

Alternatif ini disesuaikan dengan tujuan perusahaan tanpa menghilangkan hak karyawannya. Alternatif yang dapat dipilih tersebut antara lain:

1. Mendirikan sendiri dana pensiun bagi karyawannya;
2. Mengikuti program yang diselenggarakan oleh dana pensiun lembaga keuangan lain;
3. Bergabung dengan dana pensiun yang didirikan oleh pemberi kerja lain; atau
4. Mendirikan dana pensiun secara bersama-sama dengan pemberi kerja lainnya.

Selanjutnya penyelenggaraan dana pensiun lembaga keuangan dapat pula dilakukan oleh bank umum atau asuransi jiwa setelah mendapat pengesahan dari Menteri Keuangan (DPLK).

Menurut ketentuan di atas program pensiun yang dapat dijalankan adalah sebagai berikut.

1. Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP)

Merupakan program pensiun yang besarnya manfaat pensiun ditetapkan dalam peraturan dalam peraturan dana pensiun. Seluruh iuran merupakan beban karyawan yang dipotong dari gajinya.

2. Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP)

Besarnya manfaat pensiun tergantung dari hasil pengembangan kekayaan dana pensiun. Iuran ditanggung bersama oleh karyawan dan perusahaan pemberi kerja.²⁴

e. Sistem Pembayaran Pensiun

²⁴Kasmir.,Bank dan lembaga keuangan lainnya,pt rajagrafindo persada, jakarta, 2008,h.328-329

Pada saat akan menerima pensiun, biasanya perusahaan dapat menawarkan dua macam sistem pembayaran kepada karyawannya. Pembayaran ini ditunjukkan sesuai dengan kepentingan perusahaan dan karyawan itu sendiri. Dengan kata lain, setiap sistem pembayaran mengandung suatu maksud tertentu yang saling menguntungkan.

Ada dua jenis pembayaran uang pensiun yang biasa dilakukan oleh perusahaan baik untuk program pensiun Manfaat pasti (PPMP) maupun Program Pensiun Pasti (PPIP). Ketentuan ini sesuai dengan keputusan Menteri Nomor 343/KMK.017/1998. Menurut ketentuan ini pembayaran pensiun dapat dilakukan dengan dua rumus yang tersedia yaitu Rumus Bulanan atau Rumus Sekaligus.

1. Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP)

Pembayaran pensiun sekaligus dilakukan oleh perusahaan dengan pertimbangan antara lain bahwa:

- a. Perusahaan tidak mau pusing dengan karyawan yang sudah pensiun;
- b. Untuk memberikan kesempatan kepada pensiun agar dapat mengusahakan uang pensiun yang diperolehnya untuk berusaha, karena biasanya penerima pensiun sekaligus uangnya dalam bentuk besar;
- c. Karena permintaan pensiun itu sendiri.

Perhitungan menggunakan Rumus Sekaligus bagi PPMP sebagai berikut:

$$MP = Fpd \times MK \times PDP$$

Dimana:

MP = Manfaat Pensiun

FPd = Faktor Penghargaan dalam desimal

MK = Masa Kerja

PDP= Penghasilan Dasar Pensiun bulan terakhir atau rata-rata beberapa bulan terakhir.

Dalam hal manfaat pensiun dihitung dengan menggunakan rumus sekaligus besar faktor penghargaan per tahun masa kerja tidak boleh melebihi 2,5% dan total manfaat pensiun tidak boleh 80 kali penghasilan dasar pensiun.

Sedangkan perhitungan dengan Rumus Bulanan bagi PPMP sebagai berikut:

Dimana:

MP = Manfaat Pensiun

FPe = Faktor Penghargaan dalam persentase (%)

MK = Masa Kerja

PDP = Penghasilan Dasar Pensiun bulan terakhir atau rata-rata beberapa bulan terakhir.

Dalam hal manfaat pensiun dihitung dengan menggunakan Rumus Bulanan besar faktor penghargaan per tahun masa kerja tidak boleh melebihi 2,5% dan total manfaat pensiun tidak boleh 80 kali penghasilan dasar pensiun.

Sebagai contoh menurut perhitungan *final earning* pensiun plan adalah jika gaji terakhir anda sebelum pensiun adalah Rp.1.000.000,- sementara masa kerja 20 tahun, maka anda akan memperoleh uang pensiun bulanan sebesar 2,5% x 20 x Rp1 juta = Rp500.000,-

Contoh lain menurut perhitungan *career average earning* atau pendapatan rata-rata selama masa kerja misalnya gaji awal pertama kali bekerja adalah

Rp50.000 dan terakhir adalah Rp1.000.000,- kemudian jika dihitung secara rata-rata selama 20 tahun adalah sebesar Rp400.000,- maka pensiun per bulan yang diterima adalah $2,5 \times 20 \times \text{Rp}400.000 = \text{Rp}200.000,-$

Selanjutnya sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 343/KmK. 017/1998 pembayaran manfaat oleh dana pensiun dapat pula dilaksanakan:

- a. Dalam hal jumlah yang akan dibayarkan per bulan oleh dana pensiun yang menyelenggarakan Program Pensiun Manfaat Pasti yang menggunakan ruus bulanan kurang dari Rp300.000,- nilai sekarang dari manfaat pensiun tersebut dapat dibayarkan sekaligus;
- b. Dalam hal manfaat pensiun yang menjadi hak peserta pada Program Pensiun Manfaat pasti yang menggunakan rumus sekaligus lebih kecil dari Rp36.000.000,- manfaat pensiun tersebut dapat dibayar sekaligus.

2. Program pensiun Iuran pasti (PPIP)

Pembayaran manfaat pensin dari Program Pensiun Iuran Pasti dan hasil pengembangannya lebih kecil dari Rp36.000.000,- dapat dibayar sekaligus.

Iuran peserta dalam 1 tahun untuk Proqram Pensiun Iuran Pasti yang menggunakan rumus sekaligus maksimal 3 kali faktor penghargaan per tahun masa kerja yang dinyatakan dalam desimal kali penghasilan dasar pensiun per tahun masa kerja yang dinyatakan dalam persentase kali penghasilan dasar pensiun per tahun.

Perhitungan menggunakan Rumus Sekaligus bagi PPIP adalah sebagai berikut:

$$IP = 3 \times \text{FPd} \times \text{PDP}$$

Dimana :

IP = Iuran pensiun

FDD = Faktor penghargaan per tahun dalam desimal

PDP = Penghasilan Dasar Pensiun per tahun

Sedangkan perhitungan dengan Rumus Bulanan adalah:

$$IP = 3 \times Fpe \times PDP$$

Dimana :

IP = Iuran pensiun

FDD = faktor Penghargaan per tahun dalam persentase (%)

PDP = Penghasilan Dasar Pensiun per tahun²⁵

f. Asas-asas Dana Pensiun

Berdasarkan undang-undang nomor 11 Tahun 1992 Penyelenggaraan program pensiun didasarkan pada asas-asas sebagai berikut.

1. *Asas keterpisahan kekayaan dana pensiun dari kekayaan badan hukum pendirinya*

Dana pensiun didukung oleh badan hukum tersendiri dan diurus serta dikelola berdasarkan ketentuan undang-undang. Berdasarkan asas ini kekayaan dana pensiun yang terutama bersumber dari iuran terlindungi dari hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat terjadi pada pendirinya

2. *Asas penyelenggaraan dala sistem pendanaan.*

Penyelenggaraan program pensiun berdasarkan asas ini baik bagi karyawan maupun bagi pekerja mandiri, haruslah dengan memupukan dana yang

²⁵Kasmir, S.E.M.M., Bank dan lembaga keuangan lainnya, pt rajagrafindo persada, jakarta, 2008, h.329-333

dikelola secara terpisah dari kekayaan pendiri sehingga cukup memenuhi pembayaran hak peserta. Dengan demikian, pembentukan cadangan dalam perusahaan guna membiayai pembayaran manfaat pensiun karyawan tidak diperkenankan.

3. Asas pembinaan dan pengawasan

Agar terhindarkan penggunaan kekayaan dana pensiun dari kepentingan-kepentingan yang dapat mengakibatkan tidak tercapai maksud utama pemupukan dana yaitu untuk memenuhi hak peserta, maka perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan. pembinaan dan pengawasan meliputi sistem pendanaan dan pengawasan atas investasi kekayaan dana pensiun.

4. Asas penundaan manfaat

Penyelenggaraan program dana pensiun dimaksudkan agar kesinambungan penghasilan yang menjadi hak peserta, maka berlaku asas penundaan manfaat yang mengharuskan pembayarannya dilakukan secara berkala.

5. Asas kebebasan untuk membentuk atau tidak membentuk dana pensiun

Pembentukan dana pensiun dilakukan atas prakasta pemberi kerja untuk menjanjikan manfaat pensiun. Konsekuensi pendanaan dan pembiayaan merupakan suatu komitmen yang harus dilakukannya sampai dengan pada saat dana pensiun terpaksa dibubarkan.²⁶

g. Pengertian Dana Pensiun Lembaga Keuangan

Dana pensiun Lembaga Keuangan adalah dana pensiun yang dibentuk oleh Bank dan perusahaan Asuransi Jiwa yang menyelenggarakan program pensiun

²⁶Kasmir. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008., h. 333-334

iuran pasti (PPIP) bagi perseorangan, baik karyawan maupun pekerjamandiri yang terpisah dari dana pensiun pemberi kerja bagi karyawan Bank atau perusahaan Asuransi Jiwa yang bersangkutan.²⁷

h. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan jasa Bank

Pelayanan jasa bank merupakan program jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan yang diperoleh oleh bank yang berasal dari pendapatan atas produk jasa tersebut dengan *fee based icome*.

Semakin ketatnya persaingan bank, membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank. Pelayanan jasa umum diberikan oleh bank syariah menggunakan berbagai jenis akad sesuai dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah.²⁸

2. Kualitas pelayanan

²⁷ Iing Suprihatin. *Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK Mualat)*, Skripsi Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum.

²⁸ Ismail., *Perbankan Syariah*, Pt. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta, 2011, hl. 194

Dalam Industri jasa, khususnya dalam industri perbankan, kualitas layanan. Manajemen harus memahami keseluruhan layanan yang ditawarkan dari sudut pandang nasabah dapat memberikan nilai lebih terhadap produk produk yang ditawarkan. perusahaan harus mewujudkan kualitas yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut oleh nasabah. Dengan kata lain, kualitas adalah kiat yang konsisten dan efisien untuk memberikan kepada nasabah apa yang mereka inginkan dan harapkan. layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industri perbankan. saat ini sektor perbankan dituntut untuk terus menyesuaikan tuntutan perubahan sesuai keinginan (*need*) dari nasabah (*parasuraman et.al, 1998*).

Sedangkan Gronroos, 1984, seperti yang dikutip oleh L Suryanto dan Sugiarti, 2002, menyatakan bahwa layanan adalah fungsi dari apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional). Dengan demikian kepuasan yang dirasakan konsumen merupakan elemen kualitas suatu produk atau jasa, dan bukan dari harga produk tersebut.²⁹

3. Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen³⁰

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku beli konsumen terhadap suatu produk. Faktor-faktor tersebut sangat penting dipelajari dan dipahami secara mendalam oleh *marketer*. Kegagalan program pemasaran banyak ditentukan oleh ketidakmampuan menerjemahkan faktor-faktor tersebut kedalam

²⁹Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, <http://.undip.ac.id/index/smo>, (diakses pada 2 Juli 2007), hl. 48

³⁰Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010), h. 51.

desain produk, penentuan harga, *positioning*, dan program komunikasi pemasaran.

a. Budaya (*Culture*)

Sekumpulan nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku tertentu yang diperoleh dari lingkungan keluarga, agama, kebangsaan, ras, dan geografis.

b. Kelas Sosial (*Social Class*)

Masyarakat memiliki stratifikasi atau kelas sosial tertentu. Kelas sosial adalah pembagian kelompok masyarakat yang relatif homogen dan permanen yang tersusun secara sistematis, anggotanya menganut nilai, minat, dan perilaku yang serupa.

c. Kelompok Acuan (*Reference Groups*)

Kelompok acuan adalah seseorang dalam kelompok tertentu yang memiliki pengaruh langsung terhadap sikap dan perilakunya (keanggotaan kelompok).

d. Keluarga (*Family*)

Keluarga merupakan organisasi kecil yang penting dalam mempengaruhi perilaku anggotanya yang bersumber dari orang tua.

i. Pembiayaan

Terdapat dua sistem pembiayaan jaminan pensiun yang populer digunakan yaitu *fully funded* dan *pay as you go*. Pensiun yang didanai penuh (*fully-funded pensions*) adalah pensiun dibayar dari dana yang dikumpulkan oleh pemberi kerja dan peserta, yang selanjutnya diinvestasikan oleh lembaga pengelola untuk membayar manfaat pensiun. Sedangkan, *pay-as-you-go pensions* (PAYG

pensions) merupakan sistem pembiayaan pensiun PNS saat ini (dari APBN). Disamping dua jenis sistem pembiayaan tersebut terdapat sistem pembiayaan pensiun lain yaitu partially funded.³¹

Pensiun yang didanai sebagian (partially-funded pensions) adalah sistem yang dibiayai sebagian di muka untuk membayar kewajiban pensiun para pensiunan di masa depan dan pada saat ini. Sistem ini tidak membayarkan pensiun kepada mereka atau merupakan gabungan atas dua tipe sistem pensiun di atas. Sistem partially funded saat ini digunakan pada program jaminan pensiun yang dikelola oleh BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana diatur dalam PP Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua. Program ini dimulai tahun 2015 dan selama 15 tahun ke depan hanya akan mengumpulkan iuran dana pensiun saja, tetapi belum membayarkan manfaat pensiun kepada para pensiunan. Setelah 15 tahun barulah program ini akan dirubah menjadi fully funded atau pay-as-you-go. Manfaat pensiun akan diberikan kepada peserta yang telah memenuhi masa mengiur 15 tahun. Apabila telah mencapai usia pensiun sebelum masa mengiur 15 tahun maka peserta berhak mendapatkan seluruh akumulasi iurannya ditambah hasil pengembangannya. Terdapat beberapa jenis-jenis program jaminan pensiun yang berlaku saat ini diantaranya:

Pertama, program pensiun iuran pasti/Defined Contribution (DC), dimana setiap anggota membayar kedalam sebuah akun dengan jumlah tetap tertentu dari penghasilannya untuk diinvestasikan dan diakumulasikan sampai yang

³¹Hermawan Wahidin, *Civil Apparatus Policy Brief Konsepsi Pembiayaan dan Pola Jaminan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Nomor: 011-September 2017*, (Diakses Pada September 2017).

bersangkutan pensiun. Pada saat pensiun, yang bersangkutan membeli produk anuitas atau menerima pembayaran berkala dari saldo dananya. Dalam sistem DC, peserta menanggung tingkat risiko jika terjadi kegagalan investasi. Besarnya manfaat pensiun yang diterima tergantung seberapa besar iuran yang dikumpulkan, tingkat investasi, dan lama bekerja.

Kedua, Program Pensiun Manfaat Pasti/Defined Benefit (DB) adalah suatu program yang manfaat pensiunnya tidak didasarkan pada akumulasi dari iuran-iuran, tetapi pada suatu rumusan tertentu yang ditetapkan di muka, yang dikaitkan dengan masa kerja atau masa iuran dan penghasilan (terakhir, beberapa tahun terakhir, atau rata-rata selama bekerja). Dalam sistem DB risiko pendanaan dibebankan kepada pemerintah melalui peningkatan persentase iuran. Formula yang umum digunakan untuk menentukan besarnya manfaat pensiun untuk program pensiun manfaat pasti, diantaranya:

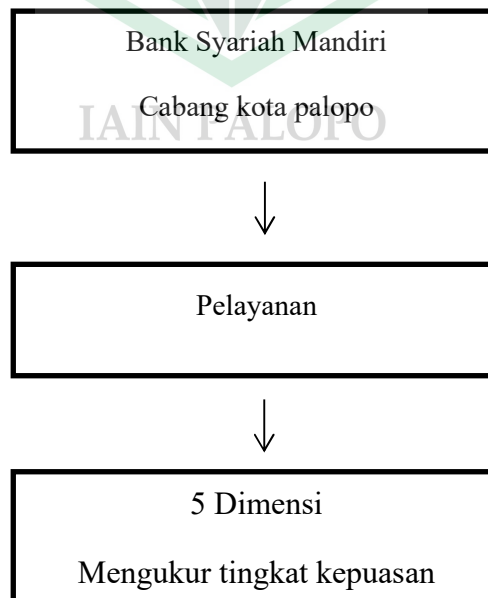
3 Pusat Pengkajian dan Penelitian Kepegawaian

- Final Earning Pension Plan, yaitu perhitungan besarnya manfaat pensiun berdasarkan persentase tertentu dari gaji terakhir peserta pada saat mencapai usia pensiun yang biasanya ditetapkan maksimum masa kerja (past services), seperti pada program pensiun PNS saat ini. Beberapa kelemahan sistem ini yaitu menimbulkan defisit untuk pendanaan program pensiun jika terjadi perubahan yang signifikan terhadap salah satu faktor misalnya kenaikan gaji yang cukup besar, perubahan sistem penggajian, pengakuan masa kerja bawaan sebagai masa kerja pensiun, dan pengangkatan honorer.

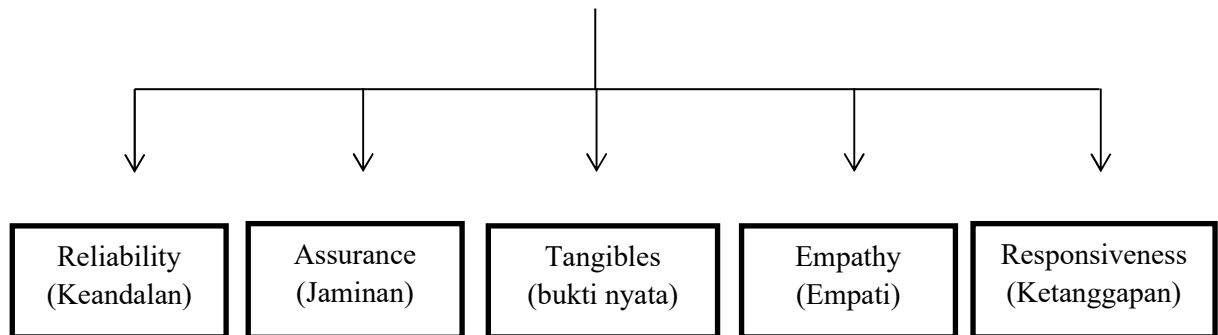
- Career Average Earning, yaitu perhitungan besarnya manfaat pensiun dihitung dari persentase tertentu terhadap masa kerja dan penghasilan rata-rata selama masa karier pegawai. Sistem ini telah digunakan pada program jaminan pensiun BPJS dengan formulasi manfaat pensiun pegawai: $1\% \times \text{masa iur} \times \text{ratarata upah}$.
- Indeks Career Average (ICA) Earning, yaitu perhitungan besarnya manfaat pensiun dihitung dari persentase tertentu terhadap masa kerja dan penghasilan rata-rata selama masa karer pegawai, yang dinaikkan atau disesuaikan berdasarkan indeks penyesuaian tertentu yang ditetapkan.³²

C. Kerangka Pikir

Dari landasan teori yang telah telah dikemukakan, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen, maka skema kerangka pikir :



³²Hermawan Wahidin, *Civil Apparatus Policy Brief Konsepsi Pembiayaan Dan Pola Jaminan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Nomor: 011-September 2017*, (Diakses Pada September 2017).



Berdasarkan kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini seperti terlihat pada Gambar, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- a) *Reliability* (Keandalan), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terperaya.
- b) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan sikap dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.
- c) *Tangibles* (Bukti nyata), penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi yang ada.
- d) *Empathy* (Empati), kemampuan untuk memberikan perhatian lebih bagi konsumen.
- e) *Responsiveness* (Ketanggapan), kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan, perkiraan, anggapan, yang masih perlu di uji kebenarannya maka Penelitian ini menganalisis tentang adakah pengaruh kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT bank syariah mandiri cabang kota palopo selaku jasa pelayanan pembiayaan pensiunan. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Hipotesis :

Ho : tidak ada pengaruh antara kepuasan nasabah pensiun terhadap pelayanan nasabah pensiun.

Ha : ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun terhadap pelayanan nasabah pensiun.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif yaitu pengolahan data yang bersifat kasus atau fakta-fakta sosial. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan suatu penaksiran. Isi rencana analisis data selalu didasarkan pada rencana penelitian yang telah dirumuskan dan data yang sudah siap diolah.³³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo terletak di JL. DR. Ratulangi No.62 AB, Kota Palopo, waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama bulan Januari 2018 di mulai pada saat pengambilan data pertama mengenai Kepuasan Nasabah dari bank tersebut sebagai penyelenggaraan dan pengelolaan program pembiayaan pensiun.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.³⁴ Populasi dalam penelitian ini

³³Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*, (Ed.I. Cet. I; Jakarta: Kencana, 2003), h. 28.

³⁴Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Alfabeta, Bandung, 2007), h. 115

adalah nasabah pembiayaan pensiun terhadap kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT Bank Syariah Mandiri cabang Kota Palopo.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya Karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.³⁵Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang merupakan pendekatan pengambilan sampel yang tidak dilakukan pada seluruh populasi, tapi terfokus pada target penelitian. Pada penelitian ini populasi yang telah ditetapkan adalah nasabah pensiunan maka sampel yang akan diambil sebagai sumber data adalah nasabah pembiayaan pensiunan. Jumlah sampel dalam penelitian adalah sebanyak 30 orang yang merupakan nasabah pembiayaan pensiunan di PT Bank Syariah Mandiri cabang kota palopo.

D. Sumber Data dan Jenis Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer adalah data yang akan digunakan berasal dari data hasil survey menggunakan kuesioner dan wawancara kepada beberapa responden. Maka data yang dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh

³⁵Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Alfabeta, Bandung, 2007), h. 116

populasi. Hal ini berbeda dengan sensus informasinya dikumpulkan dari seluruh populasi yang mewakili.

Kuisiner yang akan digunakan sebagai instrumet pengukuran menggunakan skala likert, dengan kriteria :

- a. Sangat setuju = 5
- b. Setuju = 4
- c. kurang setuju= 3
- d. Tidak setuju = 2
- e. Sangat tidak setuju = 1

b. Data Sekunder

Data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari buku, profil perusahaan Bank Syariah Mandiri cabang kota palopo, serta data-data yang tersedia dari instansi-instansi yang mendukung topik penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang relevan dengan penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan judul proposal ini langsung dari lokasi penelitian. Teknik yang digunakan penulis yaitu Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efesien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan

tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.³⁶

F. Instrumen Penelitian

Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan survei penelitian.³⁷ Dalam pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian atau pada objek penelitian. Dan dalam penelitian ini dilakukan teknik pengumpulan data dengan survei.

Penelitian survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Pertanyaan terstruktur sistematis tersebut dikenal dengan istilah kuesioner. Khusus untuk data-data yang dikumpulkan dengan angket/kuisisioner dihitung dengan teknik *scoring* skala yang pengukurannya sebagai berikut:

- a. Untuk sangat tidak setuju diberi nilai :1
- b. Untuk tidak setuju diberi nilai :2
- c. Untuk kurang setuju diberi nilai :3
- d. Untuk setuju diberi nilai :4
- e. Untuk sangat setuju diberi nilai :5

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 199.

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 146.

No.	Variabel	Aspek	Indikator	No. Butir
1.	Kepuasan Nasabah	Bukti Langsung	Ruangan selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	1
			Karyawan selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan	2
			Fasilitas ATM tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik	3
			Memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah	4
			Halaman parkir luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan	5
			Karyawan mampu memberikan layanan secara profesional	6
		Keandalan	Karyawan selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi	7
			Karyawan selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan	8
			Karyawan memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi	9
			Karyawan menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas	10
			Karyawan menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci	11
		Daya Tanggap	Karyawan selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/ tepat	12
			Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah	13
			Karyawan tidak melakukan	14

			kesalahan dalam pelayanan	
			Karyawan bersikap penuh simpatik kepada nasabah	15
			Karyawan tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	16
		Jaminan	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan	17
			Karyawan selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	18
			Karyawan selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	19
			Karyawan terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah	20
			Menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang	21
		Empati	Karyawan selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi	22
			Karyawan mampu memahami kebutuhan nasabah	23
			Karyawan mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah	24
			Karyawan selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti	25
			Karyawan mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah	26

Instrumen yang akan dibagikan ke responden terlebih dahulu akan diuji dengan uji validitas dan realibilitas. Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti instrument tersebut dapat mengukur apa saja yang seharusnya diukur. Suatu tes atau alat instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan pengukuran penelitian tersebut. Suatu alat ukur yang valid mampu mengungkapkan data dengan dengan tepat dan memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Cermat artinya pengukuran itu mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil - kecilnya di antara subyek yang satu dengan yang lainnya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*) pada masing-masing variabel laten. Indikator-indikator dari suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai loading faktor signifikan pada ($\lambda = 5\%$). Instrumen penelitian disebut valid unidimensional jika mempunyai nilai *goodness of fit index* (GFI) $> 0,90$.

Selain harus valid, instrumen juga harus reliable (sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Instrumen dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut memperoleh hasil-hasil yang konsisten. Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum.

Dengan demikian instrumen ini dapat dipakai dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dan kondisi yang berbeda. Jadi reabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama. Reliabilitas konstruk dinilai dengan menghitung indeks reliabilitas instrumen yang digunakan dalam model yang dianalisis. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengidentifikasi sebuah konstruk atau faktor laten yang umum, atau dengan kata lain bagaimana hal-hal yang spesifik saling membantu menjelaskan sebuah fenomena yang umum.

G. Hasil Pengujian Data

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS, dimana nilai validitas dapat dilihat pada kolom *Total Pearson correlation*. Jika angka korelasi yang didapat lebih besar daripada angka kritik ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka instrument tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini angka kritik adalah $N - 2 = 30 - 2 = 28$ dengan taraf signifikan 5% maka angka kritik untuk uji coba validitas dalam penelitian ini adalah 0,361. Dengan demikian berdasarkan pengujian validitas instrument *Total Pearson Correlation* bernilai positif dan di atas nilai r_{tabel} 0,361 yang artinya butir pernyataan dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas variabel keadaan (X1), jaminan (X2), bukti nyata (X3), empati (X4), ketanggapan (X5) dan kepuasan nasabah (Y) sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 4.4.

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Data

Atribut	Item	r-hasil		r-tabel	Kesimpulan
		Harapan	Kenyataan		
Reliability (Keandalan)	1	0,718	0,612	0,361	Valid
Reliability (Keandalan)	2	0,768	0,713	0,361	Valid
Reliability (Keandalan)	3	0,587	0,369	0,361	Valid
Reliability (Keandalan)	4	0,735	0,612	0,361	Valid
Reliability (Keandalan)	5	0,663	0,713	0,361	Valid
Assurance (Jaminan)	6	0,691	0,488	0,361	Valid
Assurance (Jaminan)	7	0,708	0,690	0,361	Valid
Assurance (Jaminan)	8	0,793	0,648	0,361	Valid
Assurance (Jaminan)	9	0,765	0,607	0,361	Valid
Assurance (Jaminan)	10	0,810	0,604	0,361	Valid
Tangibles (bukti nyata)	11	0,363	0,510	0,361	Valid
Tangibles (bukti nyata)	12	0,819	0,629	0,361	Valid
Tangibles (bukti nyata)	13	0,788	0,494	0,361	Valid
Tangibles (bukti nyata)	14	0,728	0,632	0,361	Valid
Tangibles (bukti nyata)	15	0,486	0,532	0,361	Valid
Empathy (Empati)	16	0,725	0,524	0,361	Valid
Empathy (Empati)	17	0,799	0,436	0,361	Valid
Empathy (Empati)	18	0,770	0,658	0,361	Valid
Empathy (Empati)	19	0,622	0,584	0,361	Valid
Empathy (Empati)	20	0,711	0,703	0,361	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	21	0,669	0,499	0,361	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	22	0,692	0,691	0,361	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	23	0,804	0,529	0,361	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	24	0,818	0,460	0,361	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	25	0,654	0,718	0,361	Valid

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Uji reliabilitas atau alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *test retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara

internal, reabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993).³⁸

Uji ini berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistensian angket yang digunakan oleh penulis sehingga angket tersebut dapat diandalkan.

Uji reliabilitas adalah sesuatu yang merujuk pada konsistensi skor yang di capai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan teks yang sama pada kesempatan yang berbeda. Jadi suatu daftar pernyataan dinyatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.³⁹

Berdasarkan hasil pengujian, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk tingkat harapan sebesar 0,715 dan tingkat kenyataan sebesar 0,741. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga kuesioner dikatakan reliabel.

H. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat mengenai tingkat kepuasan nasabah dana pensiun.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Data hasil observasi dan wawancara dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan analisis data deskriptif. Analisis deskriptif

³⁸Syofian Siregan, Statistik Parametrik untuk penelitian Kuantitatif, (PT Bumi Aksara, Jakarta, 2013), h. 87.

³⁹Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2009), h. 353.

digunakan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti, media penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dimana peneliti bertanya secara langsung dan dijawab oleh nasabah secara langsung mengenai tingkat kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan pada PT Bank syariah mandiri cabang Kota palopo.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri (BSM)

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri (BSM)

Bank syariah mandiri (BSM) berawal sejak tahun 1999. Telah kita ketahui bersama bahwa kurang lebih dua tahun sebelum kelahadiran bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat sejak bulan juli 1997 yang berlanjud dengan dampak krisis di seluruh sendi kehidupan bangsa terutama yang terjadi di dunia usaha. Dampak dan timbulnya bagi bank-bank konvensional di masa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitulasi sejumlah bank di Indonesia. Dominasi industri perbankan nasional oleh bank-bank konvensional di tahan air saat itu mengakibatkan begitu meluasnya dampak krisis ekonomidan moneter yang terjadi.

Bank syariah Indonesia secara konsisten telah menunjukkan perkembangannya dari waktu ke waktu. Kendati belum mencapai 5% seperti yang direncanakan dalam cetak biru perbankan syariah 2002 untuk mencapai pada

tahun 2011, asset bank syariah terhadap total keseluruhan bank adalah 4,8% pada september 2013. Nilai ini lebih dari dua kali lipat dibanding pangsa pasar pada awal tahun 2009.

Bank Syariah Mandiri Kota Palopo operasional pertama kali 27 Desember 2009 yang didirikan di Kota Palopo karena merupakan kawasan di Sulawesi Selatan yang sangat potensial untuk Bank Syariah yang perekonomian masyarakatnya sangat bagus dan memiliki jumlah masyarakat dan banyak pula. Selain itu, kedatangan Bank Syariah Mandiri disambut baik oleh masyarakat kota palopo. Dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa Bank Syariah Mandiri tidak kalah dengan bank-bank konvensional. Karena dalam pemahaman masyarakat mereka hanya mengetahui kegiatan-kegiatan dalam Bank Konvensional itu sendiri. Fungsi Bank Syariah itu sendiri ialah membantu masyarakat dalam pembiayaan usaha kecil maupun menabuh dana masyarakat.

2. Visi dan Misi

Didalam setiap perusahaan atau organisasi pastilah mempunyai visi dan misi yang ingin di terapkan dan yang ingin dicapai, tidak terkecuali pada perusahaan Bank Syariah Mandiri sbagai anak Bank dari Bank Induk yakni Bank Mandiri.

Visi BSM : “Memimpin beradap ekonomi yang mulia”.

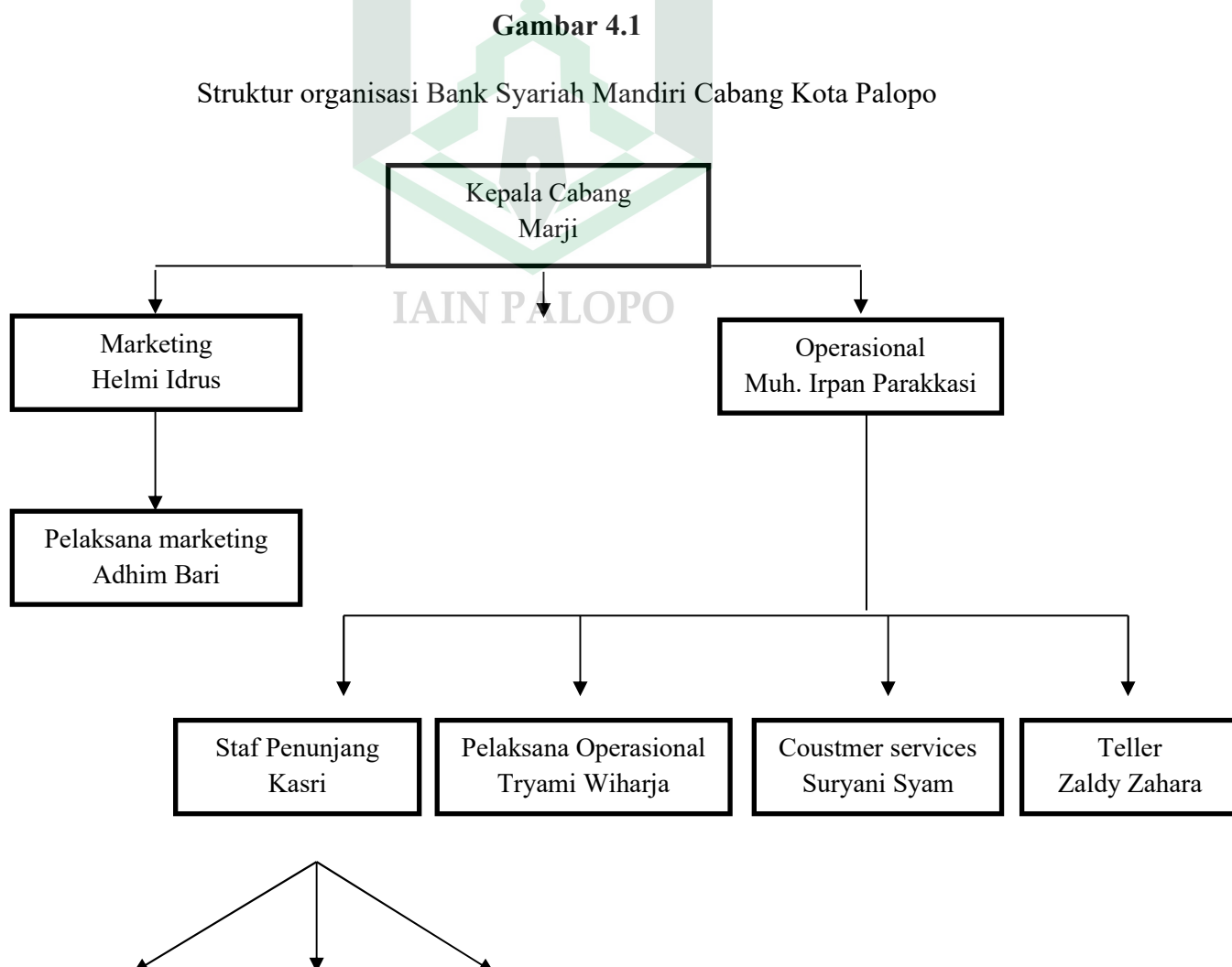
Misi BSM :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keutungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan menyalurkan pembiayaan pada sekmen UMKM.

3. Mengembangkan Manajemen taleta dan likungan kerja yang sehat.
4. Meningkatkan kepeduian terhadap masyarakat dan lingkungan.
5. Mengembangkan nilai-nilai Syariah Universal.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Palopo

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Palopo, Jl. Ratulangi No.62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Struktur Organisasi Kantor Cabang Mandri Syariah adalah:



Sekuriti Mugi, Rizal	OB Abdullah	Driver Rachman
-------------------------	----------------	-------------------

Sumber : PT. Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Tabel 4.1

**Nama – Nama Pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo
(Khusus Pembiayaan)**

No	Divisi Marketing	No	Divisi Mikro
1	HELMI IDRIS (Consumer Banking Relatronsip Manajemen / CBRM)	1	MUHAMMAD RUSLI (Mikro Banking Manajer / MBM)
2	ADHIM BARI (Junior Banking Relatronsip Manajemen / JBRM)	2	WILDANA (Micro Administration / MA)
		3	MUHAMMAD ICHSAN (Micro Financing Analist /MFA)
		4	MEGY SETIAWAN TAMBING (Micro Financing Sales / MFS)
		5	S. KHALED (Micro Financing Sales/ MFS)

Sumber : PT. Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

**4. Produk dan Layanan Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota
Palopo**

Bank Syariah Mandiri memiliki berbagai jenis produk dan jasa yang relatif lengkap untuk memenuhi kebutuhan individu:

1. Tabungan

- BSM
- Simpatik
- Haji
- Umroh
- Qurban
- Dollar

2. Pembiayaan

- Gadai :cicil dan Emas
- Konsumer : Pembiayaan Pegawai pensiunan, Pembiayaan kepemilikan rumah, pembiayaan Small.

3. Mikro

- Pembiayaan usaha mikro : investasi dan modal kerja
- Pembiayaan serbguna mikro : multi guna dan multi jasa

B. Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari jawaban kuesioner yang disebar pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo. Dalam hal ini peneliti mendatangi langsung Bank Syariah Mandiri yang menjadi lokasi penelitian. Perhitungan tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.2
Tingkat Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	30
2	Kuesioner yang direspon/dikembalikan	30
3	Kuesioner yang tidak direspon	0
4	Tingkat pengembalian	$30/30 \times 100\% = 100\%$

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Tabel 4.1 di atas memperlihatkan bahwa dari 30 kuesioner yang dibagikan, terdapat 0 kuesioner yang tidak dikembalikan dan 30 kuesioner yang dikembalikan. Jika dipersentasekan tingkat pengembalian kuesioner adalah 100%.

Penyebaran sebanyak 30 kuesioner dilakukan mulai 5 januari 2018 dan pengumpulan tanggal 5 februari 2018 sebanyak 30 kuesioner yang kembali dan dapat diolah seluruhnya.

b. Distributor jawaban tingkat Kenyataandan harapan pada tingkat kepuasan nasabah

1. Dimensi *Reliability* (keandalan)

Dimensi *reliability* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu kehandalan petugas dalam melayani nasabah sesuai dengan janjinya (Item1), kehandalan memberikan pelayanan sepanjang hari kepada nasabah (Item2), kehandalan melayani nasabah sejak pertam kali datang (Item3), kehandalan menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya (Item4), serta kehandalan dalam produk-produk yang mudah dan tidak berbelit (Item5). Distribusi jawaban tingkat kenyataan terhadap dimensi *reliability* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3

Frekuensi Jawaban kenyataan Berdasarkan Aspek Reliability

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	2	6,67%	27	90%	1	3,33%	0	0%	0	0%	100%	30
2	1	3,33%	24	80%	5	16,67%	0	0%	0	0%	100%	30
3	4	13,3%	26	86,6%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
4	3	10%	22	73,3%	5	16,67%	0	0%	0	0%	100%	30
5	1	3,33%	24	80%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 4.5 didapatkan informasi bahwa distribusi jawaban responden pada jawaban mayoritas pada jawaban setuju hingga sangat setuju. Artinya persepsi responden atas kenyataan pada atribut yang mewakili dimensi *reliability* yang diterima bermacam-macam. Namun, kenyataan atribut dimensi *reliability* yang diterima sudah memadai atau baik karena distribusi jawaban responden pada jawaban setuju.

2. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu menjamin keamanan nasabah dalam transaksi (Item1), menjamin penyimpanan data dengan benar dan akurat (Item2), menjamin bebas dari kekeliruan (Item3), menjamin dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah (Item4), serta menjamin dalam menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat (Item5). Distribusi jawaban tingkat kenyataan terhadap dimensi *assurance* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4

Frekuensi Jawaban kenyataan Berdasarkan Aspek Assurance

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		

1	1	33,3%	23	76,67%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
2	4	13,33%	20	66,67%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
3	1	3,33%	23	76,67%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
4	2	6,67%	22	73,33%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
5	3	10,0%	23	76,67%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 4.5 didapatkan informasi bahwa distribus jawaban responden tersebar pada mayoritas pada jawaban setuju hingga sangat setuju. Artinya persepsi responden atas kenyataan pada atribut yang mewakili dimensi *assurance* yang diterima bermacam-macam. Namun, kenyataan atribut dimensi *assurance* yang diterima sudah memadai atau baik karena distribusi jawaban responden pada jawaban setuju.

3. Dimensi *Tangibles* (bukti nyata)

Dimensi *Tangibles* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu bukti nyata lokasi BSM Cabang Kota palopo startegis dan mudah dijangkau (Item1), bukti nyata memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih serta aman untuk digunakan (misalnya mesin ATM, ruang tunggu, tempat parker,dll)(Item2), bukti nyata menggunakan peralatan yang canggih dan dipahami (Item3), bukti nyata informasi yang diberikan mudah dimengerti dan dipahami(Item4). Serta staf BSM Cabang Kota Palopo selalu berpenampilan rapih dan propesional (Item5). Distribusi jawaban tingkat kenyataan terhadap dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5

Frekuensi Jawaban kenyataan Berdasarkan Aspek *Tangibles*

No	SS	S	KS	TS	STS	Total	Total
-----------	-----------	----------	-----------	-----------	------------	--------------	--------------

Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	(%)	Responden
1	1	3,33%	24	80%	5	16,67%	0	0%	0	0%	100%	30
2	2	6,67%	22	73,33%	6	20%	1	3%	0	0%	100%	30
3	1	3,33%	23	76,67%	6	20%	0	0%	0	0%	100%	30
4	3	10%	19	63,33%	8	26,67%	0	0%	0	0%	100%	30
5	2	6,67	22	73,33	5	6%	0	0%	0	0%	100%	30

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 4.5 didapatkan informasi bahwa distribus jawaban responden tersebar pada mayoritas pada jawaban setuju hingga kurang setuju. Artinya persepsi responden atas kenyataan pada atribut yang mewakili dimensi *Tangibles* yang diterima bermacam-macam. Namun, kenyataan atribut dimensi *Tangibles* yang diterima sudah memadai atau cukup baik karena distribusi jawaban responden pada jawaban setuju.

4. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu empati staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi yang dilakukan nasabah (Item1), empati staf BSM Cabang Kota Palopo penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi (Item2), empati staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah (Item3), empati dalam pelayanan yang diberikan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial (Item4). Serta empati Bank memiliki karyawan yang dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah (Item5). Distribusi jawaban tingkat kenyataan terhadap dimensi *emphaty* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6

Frekuensi Jawaban kenyataan Berdasarkan Aspek *Emphaty*

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	1	3,33%	24	80%	5	16,67%	0	0%	0	0%	100%	30
2	2	66,7%	21	70%	7	23,33%	0	0%	0	0%	100%	30
3	2	66,7%	21	70%	7	23,33%	0	0%	0	0%	100%	30
4	1	3,33%	22	73,33%	6	20,0%	0	0%	0	0%	100%	30
5	2	6,67%	21	70%	7	23,33%	0	0%	0	0%	100%	30

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 4.5 didapatkan informasi bahwa distribus jawaban responden tersebar pada mayoritas pada jawaban setuju hingga kurang setuju. Artinya persepsi responden atas kenyataan pada atribut yang mewakili dimensi *Emphaty* yang diterima bermacam-macam. Namun, kenyataan atribut dimensi *Emphaty* yang diterima sudah memadai atau cukup baik karena distribusi jawaban responden pada jawaban setuju.

5. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo mengetahui kebutuhan nasabah (Item1), ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo tetap ada pada jam-jam (sibuk) (Item2), ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo melayani transaksi cepat, tepat dan efisien (Item3), ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah (Item4). Serta ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan nasabah dalam transaksi (Item5). Distribusi jawaban tingkat kenyataan terhadap dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7

Frekuensi Jawaban kenyataan Berdasarkan Aspek Responsiveness

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	2	6,67%	23	76,67%	5	16,66%	0	0%	0	0%	100%	30
2	3	10%	24	66,67%	7	23,33%	0	0%	0	0%	100%	30
3	0	0,0%	23	76,67%	7	23,33%	0	0%	0	0%	100%	30
4	2	6,67%	20	66,67%	8	26,60%	0	0%	0	0%	100%	30
5	0	0%	27	56,67%	12	40%	1	3,33%	0	0%	100%	30

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 4.5 didapatkan informasi bahwa distribusi jawaban responden tersebar pada mayoritas pada jawaban setuju hingga kurang setuju. Artinya persepsi responden atas kenyataan pada atribut yang mewakili dimensi *Responsiveness* yang diterima bermacam-macam. Namun, kenyataan atribut dimensi *Responsiveness* yang diterima sudah memadai atau cukup baik karena distribusi jawaban responden pada jawaban setuju.

c. Distributor jawaban tingkat Harapan pada tingkat kepuasan nasabah

1. Dimensi *Reliability* (keandalan)

Dimensi *reliability* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu kehandalan petugas dalam melayani nasabah sesuai dengan janjinya (Item1), kehandalan memberikan pelayanan sepanjang hari kepada nasabah (Item2), kehandalan melayani nasabah sejak pertam kali datang (Item3), kehandalan menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya (Item4), serta kehandalan dalam produk-produk yang mudah dan tidak berbelit (Item5). Distribusi jawaban tingkat harapan terhadap dimensi *reliability* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8
Frekuensi Jawaban Harapan Berdasarkan Aspek Reliability

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	9	30%	21	70%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
2	9	30%	21	70%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
3	4	13,4%	26	86,6%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
4	5	16,7%	22	73,3%	3	10%	0	0%	0	0%	100%	30
5	6	20%	24	80%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 5.4 didapatkan informasi bahwa jawaban responden mayoritas pada jawaban setuju. Artinya mayoritas responden menganggap penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *reliability* tersebut.

2. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu menjamin keamanan nasabah dalam transaksi (Item1), menjamin penyimpanan data dengan benar dan akurat (Item2), menjamin bebas dari kekeliruan (Item3), menjamin dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah (Item4), serta menjamin dalam menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat (Item5). Distribusi jawaban tingkat Harapan terhadap dimensi *assurance* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9
Frekuensi Jawaban Harapan Berdasarkan Aspek Assurance

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	10	33,3%	20	66,7%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
2	11	36,7%	19	63,3%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
3	3	10%	27	90%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
4	6	20%	24	80%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30

5	8	26,7%	22	73,3%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
---	---	-------	----	-------	---	----	---	----	---	----	------	----

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 5.4 didapatkan informasi bahwa jawaban responden mayoritas pada jawaban setuju. Artinya mayoritas responden menganggap penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *assurance* tersebut.

3. Dimensi *Tangibles* (bukti nyata)

Dimensi *Tangibles* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu bukti nyata lokasi BSM Cabang Kota palopo startegis dan mudah dijangkau (Item1), bukti nyata memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih serta aman untuk digunakan (misalnya mesin ATM, ruang tunggu, tempat parker,dll) (Item2), bukti nyata menggunakan peralatan yang canggih dan dipahami (Item3), bukti nyata informasi yang diberikan mudah dimengerti dan dipahami (Item4). Serta staf BSM Cabang Kota Palopo selalu berpenampilan rapih dan profesional (Item5). Distribusi jawaban tingkat harapan terhadap dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10

Frekuensi Jawaban Harapan Berdasarkan Aspek *Tangibles*

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	27	90%	3	10%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
2	6	20%	14	46,7%	9	30%	1	3%	0	0%	100%	30
3	4	13,3%	26	86,7%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
4	5	16,7%	24	80,0%	1	3%	0	0%	0	0%	100%	30

5	11	36,7%	19	63,3%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
---	----	-------	----	-------	---	----	---	----	---	----	------	----

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 5.4 didapatkan informasi bahwa jawaban responden mayoritas pada jawaban setuju. Artinya mayoritas responden menganggap penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *tangibles* tersebut.

4. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu empati staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi yang dilakukan nasabah (Item1), empati staf BSM Cabang Kota Palopo penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi (Item2), empati staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah (Item3), empati dalam pelayanan yang diberikan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial (Item4). Serta empati Bank memiliki karyawan yang dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah (Item5). Distribusi jawaban tingkat harapan terhadap dimensi *emphaty* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11

Frekuensi Jawaban kenyataan Berdasarkan Aspek *Emphaty*

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total (%)	Total Respond en
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	12	40%	18	60%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
2	10	33,3%	20	66,7%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30

3	7	23,7%	13	43,3%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
4	7	23,7%	12	40%	1	3,3%	0	0%	0	0%	100%	30
5	9	30,0%	21	70%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 5.4 didapatkan informasi bahwa jawaban responden mayoritas pada jawaban setuju. Artinya mayoritas responden menganggap penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *emphaty* tersebut.

5. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo mengetahui kebutuhan nasabah (Item1), ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo tetap ada pada jam-jam (sibuk) (Item2), ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo melayani transaksi cepat, tepat dan efisien (Item3), ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah (Item4). Serta ketanggapan staf BSM Cabang Kota Palopo bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan nasabah dalam transaksi (Item5). Distribusi jawaban tingkat harapan terhadap dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah diuraikan pada tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12

Frekuensi Jawaban harapan Berdasarkan Aspek *Resposiveness*

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	5	16,7%	25	83,3%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	30
2	4	13,3%	21	70%	5	16,7%	0	0%	0	0%	100%	30

3	5	16,7%	24	80%	1	3,3%	0	0%	0	0%	100%	30
4	4	13,3%	25	83,4%	1	3,3%	0	0%	0	0%	100%	30
5	3	10%	13	43,3%	13	43,3%	1	3,4%	0	0%	100%	30

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Dari tabel 5.4 didapatkan informasi bahwa jawaban responden mayoritas pada jawaban setuju. Artinya mayoritas responden menganggap penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *responsiveness* tersebut.

3. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Tangibles

Tabel 4.13
Hasil penelitian Berdasarkan Aspek tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	17	56,7	56,7	56,7
	Puas	6	20,0	20,0	76,7
	angat puas	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Pada tabel diatas dapat disimpulkan 17 responden menyatakan tidak puas, 6 responden menyatakan puas, serta 7 responden menyatakan bahwa sangat puas. Artinya 56,7% responden tidak puas terhadap pelayanan piayaan pensiun pada aspek tangibles, seperti Staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi yang dilakukan nasabah, Staf BSM Cabang Kota Palopo penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi, Staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah, Pelayanan yang

diberikan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial, Bank memiliki karyawan yang dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah.

2. Assurance

Tabel 4.14
Hasil penelitian Berdasarkan Aspek Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	18	60,0	60,0	60,0
Puas	7	23,3	23,3	83,3
angat puas	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Pada tabel diatas dapat disimpulkan 18 responden menyatakan tidak puas, 7 responden menyatakan puas, serta 5 responden menyatakan bahwa sangat puas. Artinya 60,0% responden tidak puas terhadap pelayanan piayaan pensiun pada aspek Assurance, seperti BSM Cabang Kota Palopo menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, BSM Cabang Kota Palopo dapat menyimpan data dengan benar dan akurat, BSM Cabang Kota Palopo bebas dari kekeliruan, Staf BSM Cabang Kota Palopo dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah, Staf BSM Cabang Kota Palopo menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.

3. Reability

Tabel 4.15
Hasil penelitian Berdasarkan Aspek reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	23	76,7	76,7	76,7
puas	4	13,3	13,3	90,0
angat puas	3	10,0	10,0	100,0

Total	30	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Pada tabel diatas dapat disimpulkan 23 responden menyatakan tidak puas, 4 responden menyatakan puas, serta 3 responden menyatakan bahwa sangat puas. Artinya 76,7% responden tidak puas terhadap pelayanan piayaan pensiun pada aspek Assurance, seperti BSM Cabang Kota palopo melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya, BSM Cabang Kota palopo memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah, BSM Cabang Kota Palopo melayani nasabah sejak pertama kal datang, BSM Cabang Kota palopo menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produhnya, Produk-produk di BSM Cabang Kota Palopo mudah dan tidak berbelit.

4. Emphaty

Tabel 4.16
Hasil penelitian Berdasarkan Aspek Emphaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	29	96,7	96,7	96,7
Puas	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Pada tabel diatas dapat disimpulkan 29 responden menyatakan tidak puas, serta 1 responden menyatakan puas. Artinya 76,7% responden tidak puas terhadap pelayanan piayaan pensiun pada aspek Emphaty, seperti Staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi yang dilakukan nasabah, Staf BSM Cabang Kota Palopo penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi, Staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap simpatik

terhadap permasalahan nasabah, Pelayanan yang diberikan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial, Bank memiliki karyawan yang dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah.

5. Responsivines

Tabel 4.17
Hasil penelitian Berdasarkan Aspek responsivenes

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	23	76,7	76,7	76,7
Puas	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Pada tabel diatas dapat disimpulkan 23 responden menyatakan tidak puas, serta 7 responden menyatakan puas. Artinya 76,7% responden tidak puas terhadap pelayanan piayaan pensiun pada aspek Responsivines, seperti Staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi yang dilakukan nasabah, Staf BSM Cabang Kota Palopo penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi, Staf BSM Cabang Kota Palopo bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah, Pelayanan yang diberikan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial, Bank memiliki karyawan yang dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah.

6. Kesimpulan dari hasil penelitian

Tabel 4.18
Kesimpulan hasil penelitian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak puas	30	100,0	100,0	100,0

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Kesimpulan dari hasil penelitian bahwa setelah membandingkan tanggapan responden terhadap ekspektasi mereka dengan kinerja layanan produk pembiayaan pensiunan, ditemukan semua responden tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri pada produk pembiayaan pensiun.



A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan (Reliability, Assurance, Tangibles, Empaty, responsiveness) pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Kota Palopo, dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian setelah membandingkan tanggapan responden terhadap ekspektasi mereka dengan kinerja layanan produk pembiayaan pensiunan, ditemukan semua responden tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah mandiri pada produk pembiayaan pensiunan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat

memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini.

Adapun saransaran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Industri Keuangan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk merencanakan strategi di dalam menarik dan mempertahankan para nasabah dengan memperhatikan kualitas pelayanan sehingga tumbuhlah kepuasan nasabah untuk bertransaksi di bank.

2. Bagi Ranah Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada perusahaan perbankan, meskipun penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangannya. Peneliti dalam melakukan penelitiannya mengalami berbagai kendala dalam pencarian informasi karena menyangkut kerahasiaan bank.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menemukan dan membahas faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Palopo.



DAFTAR PUSTAKA

- Boediono.B., *Pelayanan Prima Perpajakan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta 2013
- Ismail., *Perbankan Syariah*, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta, 2011
- Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, <http://.undip.ac.id/index/smo>, diakses pada 2 Juli 2007
- Kasmir., *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008
- Lestari Puji Tri., 2015, *Analisis Kesesuaian Pengelolaan Dana Pensiun Terhadap Fatwa DSN MUI Nomor 88/DSN-MUI/XI/2013*, Skripsi Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum.
- Mangani Silvanita Ktut. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2009
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran)*, (Ed.I. Cet. I; Jakarta: Kencana, 2003)
- Nainggolan. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Ketiga, 1983
- Republik Indonesia, UU No.11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.
- Rivai Vithzal,dll., *Bank And Financial Institution Management*, PT grafindo Persada, Jakarta, 2007

Satriyanti Okatviani Evi., Jurnal of Buainess and banking,
<http://journal.perbanas.ac.id>, (diakses pada 2 November 2012)

Solihah Almar'atus Ati Siti., *Analisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap peningkatan dana pihak ketiga (DPK) dan pembiayaan yang diberikan (DYD)*, skripsi program studi Muamalat fakultas syariah dan hukum.

Sugiono., Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D,
(Alfabeta, Bandung, 2007)

Suprihatin Ing., *faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap dana pensiun lembaga keuangan (DPLK Mualat)*, skripsi program studi Muamalat fakultas syariah dan hukum.

Susilowati Heny., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri BNI Syariah KCP tulungagung*, Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Umar Husein., *Riset Pemasaran Dan Perilaku konsumen*, Gramedia Pustaka; Utama, Jakarta, 2010

www.syariahmandiri.co.id

Zainal Rivai Veithzal., dll., *Islamic Marketing Management*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2017





Pembagian kuisioner





IAIN PALOPO

KUISIONER

Tingkat kepuasan Nasabah pembiayaan pensiunan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo

I. Identitas responden

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan terakhir :
 Pekerjaan :
 Lama menjadi Nasabah : a. 6 bulan- 1 tahun b. Diatas 1 tahun

II. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut.

- Sangat setuju (SS)
- Setuju (S)
- Kurang setuju (KS)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
		SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	STS	STS
A. Dimensi Reliabilitty (Keandalan)											
1	BSM Cabang Kota palopo melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya										
2	BSM Cabang Kota palopo memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah										
3	BSM Cabang Kota Palopo melayani nasabah sejak pertama kal datang										
4	BSM Cabang Kota palopo menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya										
5	Produk-produk di BSM Cabang Kota Palopo mudah dan tidak berbelit										
B. Dimensi Assurance (Jaminan)											
1	BSM Cabang Kota Palopo menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi										
2	BSM Cabang Kota Palopo dapat menyimpan data dengan benar dan akurat										
3	BSM Cabang Kota Palopo bebas dari kekeliruan										
4	Staf BSM Cabang Kota Palopo dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman										

Hasil jawaban Responden Kenyataan

No	RELIABILITY					ASSURANCE					TANGIBLES					EMPHATY					RESPONSIVENESS					Rel	A	T	E	Res	total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5							R
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	19	17	16	18	88	
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	21	21	20	20	102	
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	19	20	98	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	22	21	22	21	106	
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	19	19	19	19	94	
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	21	23	22	22	109	
7	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	21	20	20	102	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	19	20	98	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	20	21	21	21	103	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	23	22	22	111	
11	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	20	18	20	18	95	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	20	21	20	103	
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	19	18	18	19	93	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	19	99	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	18	17	19	89	
16	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	19	20	19	18	94
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	18	19	20	96	
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	19	19	19	95	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	20	19	19	19	95	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	18	17	16	84	
21	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	19	20	18	19	93	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	17	18	17	89	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	17	18	18	18	87	
24	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	20	19	19	18	96	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	19	19	18	94	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	19	19	92	
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	19	18	17	90	
28	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	17	89	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	19	19	20	96	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	19	19	20	96	

Hasil Jawaban Responden Harapan

NO	RELIABILITY					ASSURANCE					TANGIBLES					EMPHATY					RESPONSIVENESS					Rel	A	T	E	Res	Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5							R
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	20	20	19	18	98	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	21	20	20	21	103	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	21	25	22	20	112	
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	21	25	23	109	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	21	20	19	110	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	25	21	24	110	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	21	23	23	21	110	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	22	21	20	103	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	25	25	24	22	120	
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	19	23	20	24	24	110	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	22	20	22	20	105	
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	20	21	21	21	106	
13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	25	22	20	19	106	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	22	23	20	20	107	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	22	21	23	18	106	
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	21	25	19	105	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	21	20	22	20	103	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	23	22	23	19	107	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	22	22	20	19	104	
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	22	21	21	16	100	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	20	20	20	19	100	
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	21	22	20	18	101	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	22	24	18	104	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	21	101	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	20	21	21	20	103	
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	19	99	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	23	19	102	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	20	100	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	20	19	20	20	102	
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	20	19	20	20	102	

t Table

cum. prob	$t_{.50}$	$t_{.75}$	$t_{.80}$	$t_{.85}$	$t_{.90}$	$t_{.95}$	$t_{.975}$	$t_{.99}$	$t_{.995}$	$t_{.999}$	$t_{.9995}$
one-tail	0.50	0.25	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
two-tails	1.00	0.50	0.40	0.30	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.002	0.001
df											
1	0.000	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	318.31	636.62
2	0.000	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	0.000	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	0.000	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	0.000	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	0.000	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	0.000	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	0.000	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9	0.000	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10	0.000	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11	0.000	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	0.000	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13	0.000	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14	0.000	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	0.000	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	0.000	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	0.000	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	0.000	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	0.000	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	0.000	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	0.000	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	0.000	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	0.000	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24	0.000	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	0.000	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	0.000	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	0.000	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	0.000	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	0.000	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	0.000	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	0.000	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	0.000	0.679	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
80	0.000	0.678	0.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
100	0.000	0.677	0.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
1000	0.000	0.675	0.842	1.037	1.282	1.648	1.962	2.330	2.581	3.098	3.300
Z	0.000	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291
	0%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	98%	99%	99.8%	99.9%
	Confidence Level										



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Agatis Balandi Telp. 0471-22076.
 E-mail, iainpalopo.febi@gmail.com, Website. <http://febi-iainpalopo.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari Selasa, Tanggal 01 Bulan Agustus tahun 2017 telah dilaksanakan Seminar Proposal atas Proposal Mahasiswa :

Nama : Nurul Fadilah Haq
 NIM : 14.16.15.0067
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah Dana Pensiun Pada PT. BSM.

Dengan hasil Proposal:

- Proposal di tolak dan Seminar Ulang
- Proposal di terima tanpa Perbaikan
- Proposal diterima dengan Perbaikan
- Proposal tambahan tanpa Seminar Ulang
-

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

01 Agustus 2017

Dosen Pembimbing I

Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.

Dosen Pembimbing II

Zainuddin S, SE., M.Ak.

Mengetahui
 Ketua Prodi Perbankan Syariah

Zainuddin S., SE., M.Ak.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL 2017

Hari/Tanggal: Selasa, 01 Agustus 2017

Nama : Nurul Fadilah Haq
 NIM : 14.16.15.0067
 Prodi : Perbankan Syariah

URT.	NOMOR		NAMA	TANDA TANGAN
	URT.	NIM		
1	14.16.15.0051	Maryani	Ycah	
2	14.16.15.0027	Fakun fadli	P-r	
3	14.16.15.0143	Wulan Mudmarnah	Wulan	
4	14.16.15.0002	ANGGADY ARISHA	Anggad	
5	14.16.15.0064	MAR MIETAHUL JANINAT	MAR	
6	14.16.15.0010	Chandra Peretgra	Chandra	
7	14.16.15.0050	MULFA-B	Mulfa	
8	14.16.15.0039	IRFALDI	IRFALDI	
9	14.16.15.0106	Linda Kommla	Linda	
10	14.16.15.0010	Angga Syaputra	Angga	
11	14.16.15.0010	Aswar Anas	Aswar	
12	14.16.15.0043	Hermawati	Hermawati	
13	14.16.15.0035	HAMISA	HAMISA	
14	011	AGNI	AGNI	
15	0033	hammad hammad	hammad	
16	14.16.15.0095	Widia Rahayu	Widia	
17	14.16.15.0009	Bibi Yopita	Bibi	
18	14.16.15.0036	Intan Sabbeang	Intan	
19	14.16.15.0065	Hurmi	Hurmi	
20	14.16.15.0066	Hurmi	Hurmi	
21	14.16.15.0058	NOVI HARDIYANTI	NOVI	
22	14.16.15.0044	EMANI ANTI	EMANI	
23	14.16.15.0038	Imayanti	Imayanti	
24	14.16.15.0062	YUR Ika	YUR	
25	14.16.15.0103	MEGAWATI	MEGAWATI	
26	14.16.15.0047	MUL Yusran	MUL	
27	14.16.15.0163	Nur Maya Sari	Nur	

01 Agustus 2017

Wakil Dekan I Bidang Akademik Dan Kelembagaan



Dr. Takdir, SH., MH.



IAIN PALOPO

SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 393 TAHUN 2017
TENTANG

PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang** : a. Bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi.
 b. Bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas 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 2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI 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 Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2016.
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo
 Pada Tanggal : 24 Juli 2017

a.n. Rektor
 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Hj. Ramilah M.

Tembusan :


LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 573 TAHUN 2017
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- I Nama Mahasiswa : Nurul Fadilah Haq
NIM : 14.16.15.0067
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II Judul Skripsi : **Pelayanan Dana Pensiunan BSM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Kota Palopo.**
- III Tim Dosen Pembimbing :
- A. Pembimbing Utama (I) : Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
- B. Pembantu Pembimbing (II) : Zainuddin S, SE., M.Ak.

Palopo, 24 Juli 2017

a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Hj. Ramlah M.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM.**

Jl. Agatis Telp. 0471-22076 Fax. 0471- 325195 Kota Palopo
E-mail : iainpalopo.febi@gmail.com

BERITA ACARA

Pada hari, Rabu, Tanggal, 07 Bulan Maret Tahun 2018 telah dilaksanakan Ujian Seminar Hasil atas skripsi Mahasiswa :

Nama : Nurul Fadilah Haq
NIM : 14.16.15.0067
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiun pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo

Dengan hasil Skripsi:

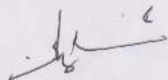
- Skripsi ditolak dan Seminar Ulang
- Skripsi diterima tanpa Perbaikan
- Skripsi diterima dengan Perbaikan
- Skripsi tambahan tanpa Seminar Ulang
-

Dengan Penguji dan Pembimbing :

Ketua Sidang	: Dr. Hj. Ramlah M., M.M.	(.....)
Sekretaris	: Dr. Takdir, SH., MH.	(.....)
Penguji I	: Dr. Baso Hasyim, M.Sos. I	(.....)
Penguji II	: Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.	(.....)
Pembimbing II	: Zainuddin S, SE., M.Ak	(.....)

Demikian Berita Acara ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

07 Maret 2018
Ketua Prodi Perbankan Syariah


Zainuddin S, SE., M.Ak



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL 2018

Hari/Tanggal: Rabu, 07 Maret 2018

Nama : Nurul Fadilah Haq
 NIM : 14.16.15.0067
 Prodi : Perbankan Syariah

NOMOR		NAMA	TANDA TANGAN
URT.	NIM		
1.	14.16.15.0064 14.16.15.0040	MUR MIFTAHUL JANNAH	
2.	14.16.15.0040	ISMAWATI	
3.	14.16.15.0065	NURMI	
4.	14.16.15.0056	NANDANACITA	
5.	14.16.15.0057	LITA	
6.	14.16.15.0108	Anita Ardianki	
7.	14.16.15.0092	Uluc Maturoh	
8.	14.16.15.0071	Muryani	
9.	14.16.15.0058	Novi Hardiyanti	
10.	14.16.15.0106	Linda Karmila	
11.	14.16.14.0129	SRI WAHYUNI S.	
12.	14.16.15.00	Murika	
13.	14.16.15.0047	Muk. Yusron	
14.	14.16.15.0049	Muh. Maulana	
15.	14.16.15.0016	Dakati	
16.	14.16.15.0025	HASRIDA	
17.	14.16.15.0075	RISWATI ARIS	
18.	14.16.15.0084	Sentika Andani	
19.	14.16.15.0091	Ulandari	
20.	14.16.15.0093	LILIK SUKARTINI	
21.	0099	Yuyun Setiawan	
22.	14.16.4.0025	Eva Nurjanah	
23.	14.16.15.0068	Putri Agus Triani	
24.	14.16.15.0087	Syadidatul Mokhammad	
25.	14.16.15.0095	Widia Rahayu	

07 Maret 2018

Wakil Dekan I Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Dr. Takdir, SH., MH



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 94 TAHUN 2018
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO TAHUN 2018

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 2018.
- 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 2018;
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya 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 : 27 Februari 2018



Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ramlah M

Tembusan :
1. Kabiro AUAK;
2. Kabag Akademik;

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO
NOMOR : 94 TAHUN 2018
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO TAHUN 2018

- I Nama Mahasiswa : Nurul Fadilah Haq
NIM : 14.16.15.0067
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II Judul Skripsi : **Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiunan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo.**
- III Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
Sekretaris : Dr. Takdir, SH., MH.
Penguji Utama (I) : Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I.
Pembantu Penguji (II) : Dr. Adzan Noor, SE.Sy., M.A., Ek.
Pembimbing (I) / Penguji : Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
Pembimbing (II) / Penguji : Zamuddin S., SE., M.Ak.

Palopo, 27 Februari 2018

Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

IAIN PALOPO



Ramlah M



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Agatis Telp. 0471-22076 Fax. 0471- 325195 Kota Palopo
 E-mail : iainpalopo.febi@gmail.com

BERITA ACARA

Pada hari, Selasa , Tanggal, 15 Bulan Mei Tahun 2018 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah atas skripsi Mahasiswa:

Nama : Nurul Fadilah Haq
 NIM : 14.16.15.0067
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiun pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo

Dengan hasil Skripsi:

- Skripsi ditolak dan Ujian Munaqasyah Ulang
- Skripsi diterima tanpa Perbaikan
- Skripsi diterima dengan Perbaikan
- Skripsi tambahan tanpa Ujian Munaqasyah Ulang

Dengan Penguji dan Pembimbing :

Ketua Sidang	: Dr. Hj. Ramlah M, M.M	(.....)
Sekretaris	: Dr. Takdir, SH., MH.	(.....)
Penguji I	: Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I.	(.....)
Penguji II	: Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek	(.....)
Pembimbing I	: Zainuddin S, SE., M.Ak	(.....)
Pembimbing II	: Hendra Safri, SE., M.M.	(.....)

Demikian Berita Acara ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

15 Mei 2018
 Ketua Prodi Perbankan Syariah


 Zainuddin S, SE., M.Ak

PENILAIAN UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Nurul Fadilah Haq

NIM : 14.16.15.0067

Program Studi : Perbankan Syariah

Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 15 Mei 2018

Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiun Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo".

NO	ASPEK PENILAIAN	NILAI
A. NILAI TULISAN		
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 pembahasan dan ketepatan dan kecermatan pengambilan kesimpulan dan saran	
6	Tata tulisan	
Jumlah Nilai A		
B. NILAI LISAN		
1	Kemampuan mengemukakan dan menguraikan pemikiran/ pendapat	
2	Ketepatan dan relevansi jawaban	
3	Penguasaan materi skripsi	
4	Penampilan (sikap, emosi dan kesopanan)	
Jumlah Nilai B		93

15 Mei 2018

Penguji I

Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I

Penguji II

Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA. Ek

CATATAN HASIL UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Nurul Fadilah Haq
 NIM : 14.16.15.0067
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 15 Mei 2018
 Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiun Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo".

Keputusan Sidang : 1. Lulus Tanpa Perbaikan
 2. Lulus dengan Konsultasi
 3. Lulus Perbaikan Tanpa Konsultasi
 4. Tidak Lulus

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

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

IAIN PALOPO

15 Mei 2018

Penguji I



Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I

Penguji II



Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA. Ek

CATATAN HASIL KOREKSI UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Nurul Fadilah Haq

NIM : 14.16.15.0067

Program Studi : Perbankan Syariah

Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 15 Mei 2018

Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiun Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo".



IAIN PALOPO



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Agatis, Telp (0471) 22076 Balandai - Kota Palopo
 Email-iaipalopo.febi@gmail.com

NASKAH YUDISIUM

KELULUSAN AKHIR PENDIDIKAN SARJANA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
 TAHUN AKADEMIK 2017/2018

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah Swt,

Pada hari ini, Selasa Tanggal, 15 Bulan Mei Tahun 2018, bertempat di ruang ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo.

Berdasarkan Berita Acara tentang Kelulusan Akhir Pendidikan Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah Tahun Akademik 2017/2018

Saya, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menetapkan bahwa Peserta Ujian Akhir Program Sarjana (S1) Institut Agama Islam Negeri Palopo Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah atas:

Nama : Nurul Fadilah Haq
 NIM : 14.16.15.0067
 Tempat/ Tanggal Lahir : Palopo, 28 Juni 1996
 Alamat : Jl. Dr. Ratulangi, Buntu Datu Km.09

telah dinyatakan "LULUS/TIDAK LULUS" pada Akhir Pendidikan Sarjana (S1) dan berhak menyandang gelar SE (Sarjana Ekonomi) setelah berhasil mempertanggungjawabkan hasil penulisan skripsi dengan judul:

"Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiun pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo"

- | | | |
|------------------|---------------------------------------|---------|
| 1. Pembimbing I | : Zainuddin S, S.E., M.Ak | (.....) |
| 2. Pembimbing II | : Hendra Safri, S.E., M.M. | (.....) |
| 3. Penguji I | : Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I. | (.....) |
| 4. Penguji II | : Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek | (.....) |

Akhirnya dengan rasa bangga segenap Civitas Akademika mengucapkan selamat atas keberhasilan Saudara.

Semoga saudara dapat menjaga dan membanggakan nama baik almamater.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Ramlah M, M.M.



KEMENTERIAN AGAMA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
 PROGRAM MATRIKULASI
 Jl. Agatis Telp. 0471-22076 Fax. 0471-325195 Kota Palopo

SURAT KETERANGAN

Nomor:In. 16/P/PP.00.9/ 3R /2017

Yang bertanda tangan di bawah ini Pengelola Program Matrikulasi IAIN Palopo, menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Nurul Fadilah haq
 NIM : 14.16.15.0067
 Jurusan : Perbankan syariah B
 Tahun Akademik : 2017

Benar telah mengikuti secara aktif perkuliahan Program Matrikulasi IAIN Palopo dan telah mengikuti ujian serta dinyatakan lulus pada semua mata kuliah Program Matrikulasi semester 1 dan 2 Tahun akademik 2014/2015.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

IAIN PALOPO







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) 23692

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 1613/IP/DPMPTSP/IX/2017

ASLI

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 Pemberian Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palopo;

MEMBERIKAN IZIN KEPADA :

Nama : NURUL FADILAH HAQ
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Elang No. 612 Perumnas Kota Palopo
 Pekerjaan : Mahasiswa
 N I M : 14.16.15.0067

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

TINGKAT KEPUASAN NASABAH DANA PENSIUN PADA PT. BSM

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO

Lamanya Penelitian 01 November 2017 s.d 01 Desember 2017

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. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dan 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 mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal 08 September 2017
 oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kota Palopo Pengkajian dan Pemrosesan Penzinan PTSP


MARDI, S.Sos
 Pangkat : Penata
 NIP : 19830626 200801 1 003

Tembusan Kepada:

1. Kepala Badan Kepegang Prov. SulSet
2. Walikota Palopo di Palopo;
3. Danium 1403 SWC;
4. Kapolres Palopo;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo di Palopo;
6. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.