

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL DI KOTA PALOPO
(STUDI KASUS NASABAH BANK BRI SYARIAH DAN BANK BRI
CABANG KOTA PALOPO)**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh:

**NURPADILLA
NIM. 15 0402 0132**

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

2019

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH
DAN BANK KONVENSIONAL DI KOTA PALOPO
(STUDI KASUS NASABAH BANK BRI SYARIAH DAN BANK BRI CABANG KOTA
PALOPO)**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh:

**NURPADILLA
15 0402 0132**

Dibimbing Oleh:

- 1. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.**
- 2. Burhan Rifuddin, S.E., M.M.**

Diuji Oleh:

- 1. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI.**
- 2. Hamdani Thaha, S.Ag., M.Pd.I.**

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

2019

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **“Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Konvensional Cabang Kota Palopo)”** yang ditulis oleh **NURPADILLA** dengan NIM **1504020132** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jum’at **20 September 2019 M** bertepatan dengan **21 Muharram 1441 H**, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 24 Oktober 2019 M
25 Shafar 1441 H

TIM PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, M.A. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. | Penguji I | (.....) |
| 4. Hamdani Thaha, S.Ag., M.Pd.I. | Penguji II | (.....) |
| 5. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Burhan Rifuddin, S.E., M.M. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP. 19610208 199403 2 001



Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP. 19861020 201503 1 001

NOTA DINAS PENGUJI

Palopo, 11-09-2019

Perihal : Skripsi

Lampiran : -

Kepada YTH.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Nurpadilla
NIM : 15 0402 0132
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **"Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional Cabang Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)"**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian Munaqasyah

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penguji I,



Dr. Abdain, S.Ag., M.HI

NIP. 19710512 199903 1002

NOTA DINAS PENGUJI

Palopo, 12-09-2019

Perihal : Skripsi

Lampiran : -

Kepada YTH.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

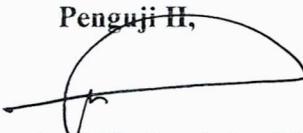
Nama : Nurpadilla
NIM : 15 0402 0132
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **"Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah Dan Bank Konvensional Cabang Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)"**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penguji II,


Hamdani Thaha, S.Ag., M.Pd.I.
NIP.19670723 200312 2 001

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi Berjudul : "Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional Cabang Kota Palopo" (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)"

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurpadilla

NIM : 15 0402 0132

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui Untuk Diajukan Pada Ujian Tutup / Munaqasyah Penelitian

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 12 - 09 - 2019

Penguji I,



Dr. Abdain, S. Ag., M.HI
NIP.19710512 199903 1 002

Penguji II



Hamdani Thaha, S. Ag., M.Pd.I.
NIP.19670311 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 12 - 09 - 2019

Perihal : Skripsi

Lampiran : -

Kepada YTH.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

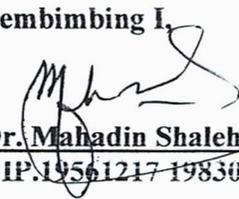
Nama : Nurpadilla
NIM : 15 0402 0132
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **"Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional Cabang Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)"**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,


Dr. Mahadin Shaleh, M.Si
NIP.19561217-198303 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 12 - 09 - 2019

Perihal : Skripsi

Lampiran : -

Kepada YTH.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Nurpadilla

NIM : 15 0402 0132

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : **“Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah Dan Bank Konvensional Cabang Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)”**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing II,


Burhan Rifuddin, SE., MM.
NIP.19670311 199803 1 001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Berjudul : “Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional Cabang Kota Palopo” (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)”

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurpadilla
NIM : 15 0402 0132
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui Untuk Diajukan Pada Ujian *Munaqasyah*.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 02-09-2019

Pembimbing I,

Pembimbing II


Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
NIP. 19561217 198303 1 001


Burhan Rifuddin, SE., MM.
NIP. 19670311 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurpadilla
NIM : 15 0402 0132
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

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

Palopo, 24 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan



NURPADILLA
NIM. 15 04 02 0132

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur ke hadirat Allah swt atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional Cabang Kota Palopo” (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)** dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah Saw, Keluarga, sahabat dan seluruh pengikut- pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah swt. Sebagai Nabi *uswatun khasanah* (contoh teladan yang baik) bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga syukur *Alhamdulillah*, akhirnya setelah melalui perjalanan yang panjang, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan banyak pihak. Sembah sujud dan ucapan terima kasih penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Kasman dan Ibu Hamsang yang senantiasa memanjatkan do'a kehadiran *Ilahi Robbi* memohonkan keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya,

dan telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu pula selama penulis mengenal pendidikan dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi, begitu banyak pengorbanan yang telah mereka berikan kepada penulis baik secara moril maupun materil. Sungguh peneliti sadar tidak mampu untuk membalas semua itu, hanya doa yang dapat penulis persembahkan untuk mereka berdua, semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah Swt. Aamiin. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penyusun menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor IAIN Palopo Dr. Abdul Pirol, M. Ag, Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H., Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, MM. Wakil Dekan I Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A. Wakil Dekan II, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan III Dr. Takdir, S.H., M.H. dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah dalam hal ini yang mewakili Hendra Safri, S.E., M.M. yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Dr. Abdain, S. Ag., M.HI dan Hamdani Thaha, S. Ag., M.Pd.I. yang masing-masing sebagai penguji I dan II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si dan Burhan Rifuddin, SE., M.M. yang masing-masing sebagai pembimbing I dan II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Bapak Ibu dosen dan Staff IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman saya, Musdalifah Muharram, Sukma, Een Ramadhanty S, dan Leni yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
8. Teman-teman seperjuangan terutama angkatan 2015 Perbankan Syariah D yang selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman KKN Posko wonokerto Kecamatan Sukamaju, yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
10. Kepada Saudara-saudaraku dan seluruh keluarga yang tak sempat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Teriring do'a, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah swt dan selalu diberi petunjuk kejalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya amin.

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

Palopo,

2019

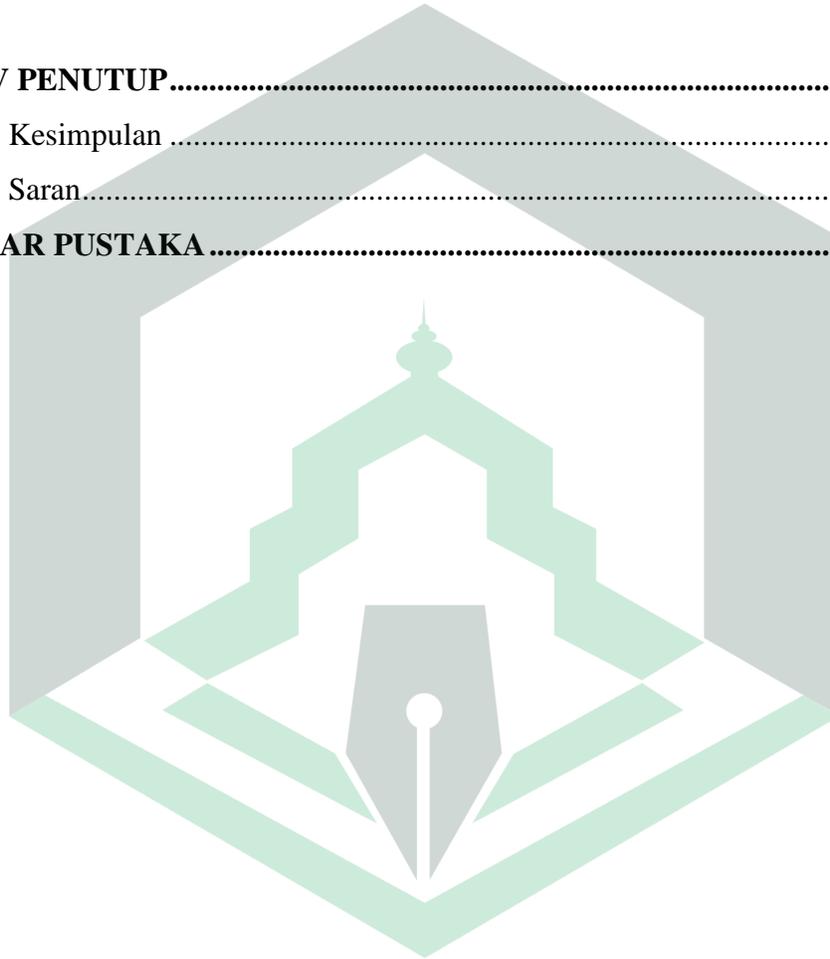
Nurpadilla

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
PERSETUJUAN PENGUJI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	xiii
PRAKATA	xiv
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
ABSTRAK	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Hipotesis	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Definisi Operasional.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
B. Kajian Pustaka.....	10
a. Pengertian Bank	10
b. Jenis Produk Bank.....	10
c. Pengertian Nasabah	15
d. Kepuasan Nasabah	16
e. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	17
f. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	18
g. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19

C. Kerangka Pikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Sumber Data dan Jenis Data Penelitian	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Variabel yang Diteliti.....	26
a. Reliability.....	26
b. Responsiveness	27
c. Assurance.....	27
d. Empathy.....	28
e. Tangible	28
G. Hasil Pengujian Data.....	28
a. Hasil Uji Validitas	28
b. Hasil Uji Reliabilitas.....	31
H. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Bank BRI Konvensional.....	35
a. Sejarah dan Perkembangan Bank BRI Konvensional.....	35
b. Visi dan Misi.....	37
c. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Konvensional KCP Palopo	38
B. Gambaran Umum Bank BRI Syariah.....	39
a. Sejarah dan Perkembangan Bank BRI Syariah.....	39
b. Visi dan Misi.....	40
c. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah KCP Palopo	41

C. Hasil Penelitian	42
a. Pengumpulan Data	42
b. Deskripsi Responden	42
c. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
D. Pembahasan Hasil Penelitian	48
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Data Untuk Pelayanan Bank BRI Konvensional Kanca Palopo	35
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Data Untuk Pelayanan Bank BRI Syariah Kanca Palopo	36
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	49
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Bank Syariah KCP Palopo	50
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Bank Konvensional Kanca Palopo	51
Tabel 4.4. Deskripsi kualitas pelayanan Bank Syariah KCP Palopo	53
Tabel 4.5. Deskripsi Kualitas pelayanan Bank Konvensional Kanca Palopo	54
Tabel 4.6. Deskripsi Kepuasan Nasabah Bank Syariah KCP palopo	55
Tabel 4.7. Deskripsi Kepuasan Nasabah Bank Konvensional KCP Palopo	55
Tabel 4.8. Statistik Variabel Service Quality	56
Tabel 4.9. Independent samples Test Variable services Quality	57
Tabel 4.10. Statistik variabel costumer satisfaction	58
Tabel 4.11. Independent samples Test Variabel customer satisfaction	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
--------	---------

Gambar 2.1. Struktur Kerangka Pikir27

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BRI Konvensional Kanca Palopo45

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Palopo48



ABSTRAK

Nurpadilla, 2018. “Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)”. Skripsi Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. Pembimbing (II) Burhan Rifuddin, SE., MM.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Bank Syariah, Bank Konvensional

Kualitas pelayanan sangat penting bagi pertumbuhan dan keberhasilan di sektor perbankan, karena pelayanan menjadi faktor yang semakin penting dalam menentukan pangsa pasar dan profitabilitas bank. Oleh karena itu sektor perbankan dituntut untuk melakukan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan untuk meraih kembali kepercayaan masyarakat. Baik Bank Konvensional maupun Bank Syariah Cabang Kota Palopo saling bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga kebutuhan atau harapan nasabah terpenuhi. Tentunya dari pelayanan-pelayanan tersebut akan timbul berbagai macam penilaian nasabah. Adapun permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini yaitu: 1) Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional? 2) Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan nasabah Bank Syariah dengan Bank Konvensional?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional Cabang Kota Palopo melalui variabel Kualitas pelayanan 5 dimensi yaitu *Assurance*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Tangible*, *Reliability* dan kepuasan nasabah. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif-komparatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan bank konvensional dengan bank syariah, namun perbedaan itu tidak cukup signifikan. Dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan pada bank konvensional lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata bank syariah ($4,1870 > 4,0522$). Artinya kualitas pelayanan yang di rasakan oleh nasabah bank konvensional lebih tinggi jika dibandingkan dengan bank syariah. Sedangkan pada kepuasan nasabah, Terdapat perbedaan antara kepuasan nasabah bank konvensional dengan bank syariah, namun perbedaan itu tidak cukup signifikan (nyata). Dimana nilai rata-rata kepuasan pada nasabah bank konvensional lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata kepuasan pada nasabah bank syariah ($4,2563 > 4,2052$). Artinya kepuasan yang dirasakan oleh nasabah bank konvensional jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan bank syariah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank yang sehari - hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan, lembaga perbankan memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Salah satu fungsi dari bank adalah untuk menghubungkan antara orang yang kelebihan dana dengan orang yang membutuhkan dana untuk tujuan usaha.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank Pembiayaan Syariah (BPRS) sejak tahun 1992. Keberadaan bank syariah telah meningkat setelah muncul Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Perbankan syariah dalam hal penyedia jasa memiliki karakteristik yang berbeda dari perbankan konvensional. Perbedaan mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional terletak pada praktek menjalankan operasional bisnis, yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, dan itu adalah prinsip daya tarik bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah.

Industri perbankan di Indonesia berjalan sangat cepat dan menyebabkan banyak persaingan antara bank syariah dan bank konvensional yang cukup ketat. Hal ini berdampak pada persaingan bebas dalam meningkatkan daya saing dan fasilitas yang ditawarkan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh setiap bank. Perdagangan bebas yang terjadi saat ini mengakibatkan masing-masing bank harus menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya persaingan dan

jumlah pesaing dalam industri jasa perbankan, mengharuskan bank untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan memberikan layanan yang lebih memuaskan.

Bank Islam atau Syariah adalah bank yang beroperasi tanpa bergantung pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut bank yang tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau operasional perbankan dan produk yang dikembangkan berdasarkan *Al-Qur'an* dan *hadits Nabi*.¹

Perbedaan mendasar antara pertumbuhan bank konvensional dengan bank syariah, bank konvensional adalah dari bunga yang ditawarkan sistem, fasilitas ATM yang telah tersebar luas di seluruh Indonesia. Bank syariah yang sistem operasionalnya berbasis syariah, penggunaan sistem bagi hasil diterapkan bank syariah. Keberadaan Bank Konvensional dan Bank Syariah pada umumnya memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi. Dengan perilaku nasabah terhadap produk perbankan dapat dipengaruhi oleh sikap, persepsi, dan karakteristik bank itu sendiri.

Kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas yang sangat tinggi sehingga banyak organisasi bertujuan untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci keberhasilan dari lembaga perbankan dalam jangka panjang. Jika nasabah puas dengan kualitas layanan yang disediakan, sehingga nasabah akan mengatakan hal - hal positif kepada orang lain tentang bank. Sebaliknya, jika nasabah tidak puas maka cenderung nasabah akan mengeluh menceritakan pengalaman buruk kepada orang lain.

¹Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, h.2.

Beberapa faktor dalam skala pengukuran yang digunakan dalam Servqual menggunakan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empati. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menjadi keunggulan kompetitif di dunia perbankan saat ini. Hal ini terjadi karena bank sebagai perusahaan jasa, memiliki karakteristik mudah ditiru dalam produk yang telah dipasarkan. Mengingat munculnya bank syariah yang mengakibatkan persaingan yang semakin ketat di bidang perbankan, baik nasional maupun internasional. Dalam kondisi ini, bank berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produk. Ini adalah bagian penting dalam mendorong masing-masing bank menempatkan orientasi pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utama, melalui penyampaian produk berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.

Bank Islam maupun bank Konvensional bersaing satu sama lain untuk memberikan pelayanan terbaik dengan kebutuhan atau harapan nasabah terpenuhi. Jika nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga nasabah akan setia kepada bank, sehingga kepuasan nasabah dapat diwujudkan, maka bank harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Tentu saja, pelayanan ini akan muncul berbagai penilaian kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang baik dari bank syariah dan bank konvensional. Semakin maraknya bank konvensional membuka jasa keuangan syariah sehingga penelitian ingin mengetahui perbandingan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dan bank konvensional cabang kota Palopo.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional?
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan nasabah dengan Bank Syariah dan Bank Konvensional?

C. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan, perkiraan, asumsi/anggapan, yang masih dalam uji kebenaran, penelitian ini membandingkan tingkat kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh bank syariah dan bank konvensional Cabang kota Palopo. Maka uji hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₀: Tidak terdapat perbedaan dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah dengan bank konvensional.

H₁: terdapat perbedaan dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah dengan bank konvensional.

D. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan nasabah dengan Bank Konvensional dan Bank Syariah.

E. Manfaat Penelitian

Harapan penulis semoga penelitian ini berguna untuk penulis sebagai bagian dari masyarakat yang selalu mendukung pengembangan perbankan syariah dan perbankan konvensional di Indonesia, serta beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi penulis sebagai wawasan untuk terus belajar tentang bank syariah dan bank konvensional serta produk-produknya.
2. Untuk akademisi, hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan menyediakan informasi dan perbandingan bagi peneliti lain.
3. Untuk perusahaan memberikan informasi tentang tingkat kepuasan nasabah untuk pelayanan perbankan di palopo baik bank konvensional dan bank syariah serta faktor peningkatan memprioritaskan dalam meningkatkan kualitas layanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

F. Definisi Operasional Variabel

Untuk memudahkan dalam memberikan arah yang jelas bagi penulis untuk pembaca dalam melakukan penelitian ini, serta untuk menghindari kekeliruan dari variabel, kata-kata dan istilah yang terkandung dalam judul, maka berikut ini menjelaskan definisi operasional dari masing-masing variabel yang terlibat dalam penelitian sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah, adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan.

2. Bank Syariah, adalah bank yang menjalankan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dalam operasionalnya mengikuti ketentuan Syariah Islam.
3. Bank Konvensional, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya dengan sistem bunga, baik penghimpunan maupun penyaluran dana dengan mengenakan imbalan bunga sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan bertujuan untuk memperoleh perbandingan dan referensi. Selain menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini, maka dalam penelitian ini penulis mencantumkan hasil penelitian terdahulu, beberapa hasil yang ditemukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Junaidi (2015) "*Persepsi Masyarakat Pilih Dan Tidak Memilih Bank Islam (Studi kota Palopo)*" Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat dan nasabah terhadap bank syariah di kota Palopo. Teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner. Hasil analisis yang dilakukan deskripsi, dapat mengambil kesimpulan bahwa faktor-faktor penentu masyarakat Muslim untuk memilih bank syariah adalah religiusitas dan pemahaman. Sementara layanan dan fasilitas tidak mempengaruhi keputusan masyarakat dalam arti bahwa aspek ini kurang mendukung responden untuk menjadi nasabah.²
2. Ayoe. N Pratama (2016) "*Faktor yang mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim Untuk Menggunakan Perbankan Syariah,*" Studi ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat di kota Surakarta yang menolak untuk menggunakan Bank Islam karena ketidaktahuan tentang produk dan

²Junaidi, "*Persepsi Masyarakat Untuk Memilih Dan Tidak Memilih Bank Syariah (Studi kota palopo)*", Skripsi, (Palopo: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "STIE" Muhammadiyah Palopo,2015)

jasa bank syariah, alasan lainnya adalah karena kantor jaringan Bank Syariah masih terbatas.³

3. Muhammad Aliyansyah, (2015) "*Analisis Kepuasan Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangkaraya)*", Studi ini menunjukkan analisis kepuasan nasabah Non-Muslim terhadap Bank Islam dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendorong nasabah Non-Muslim cenderung lebih memilih untuk bertransaksi di bank syariah dibanding bank konvensional.⁴

4. Fadilah Nurul Haq, (2018) "*Analisis Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pensiunan Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo*" Studi ini menunjukkan tentang pelayanan dana pensiun BSM untuk tingkat kepuasan nasabah di Palopo.

Penelitian oleh penulis berbeda dengan penelitian di atas, penelitian ini berfokus pada perbandingan tingkat Kepuasan nasabah tentang bank syariah dan Bank Konvensional Cabang kota Palopo.

³ Ayoe.N Pratiwi, "*Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan masyarakat Muslim Untuk Menggunakan Perbankan Syariah*", Studi kasus disurakarta. Skripsi Universitas Sebelas Maret

⁴ Muhammad Aliyansyah , "*Analisis Kepuasan Nasabah Non-muslim Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya)*", Skripsi, Palangka Raya STAIN: 2015

B. Kajian Pustaka

1. Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup rakyat. Fungsi utama bank adalah menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat, oleh karena itu disebut dengan *Financial Intermediary*.⁵

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan sebuah lembaga yang di percaya oleh masyarakat dari berbagai kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana, masyarakat bisa langsung mendapatkan pinjaman dari bank, selama peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank. Pada dasarnya, bank memiliki peran dalam dua sisi, yaitu untuk menghimpun dana secara langsung dari masyarakat yang kelebihan dana (*unit surplus*) dan menyaluran dana secara langsung ke masyarakat yang membutuhkan dana (*defisit unit*) untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga bank disebut *Financial Depository Institution*.

Untuk itu dalam melakukan bisnis di bidang jasa perbankan, bank umum dapat menerapkan dua cara, yaitu:

- a) Konvensional yaitu menjalankan usaha dibidang jasa perbankan dengan memperoleh keuntungan berupa bunga.

⁵Ismail, Perbankan Islam, (Cet. 5, Januari 2017), p. 30

- b) Prinsip Syariah yaitu menjalankan usaha dibidang jasa perbankan menurut aturan perjanjian berdasarkan hukum islam, dengan memperoleh keuntungan dengan bagi hasil bukan dengan cara bunga.

Agar masyarakat ingin menyimpan uang mereka di bank, maka pihak bank memberikan insentif dalam bentuk balas jasa yang akan diberikan kepada penyimpan, imbalan tersebut berupa, hadiah, layanan, atau imbalan lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, maka menambah minat masyarakat untuk menyimpan uang. Oleh karena itu, pihak bank harus menyediakan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga orang tertarik untuk menginvestasikan dana mereka.

Keuntungan utama dari bisnis perbankan berdasarkan prinsip konvensional yang berasal dari selisih bunga tabungan yang diberikan kepada deposan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan.

2. Jenis Produk Bank

Jenis bank jika dilihat dari segi cara dalam menentukan harga jual dan harga beli dibagi menjadi dua jenis:

a. Bank berdasarkan prinsip syariah.

Bank Islam adalah lembaga keuangan yang bergerak dalam memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip Islam. Bagi bank syariah berprinsip dalam perjanjian antara bank berdasarkan hukum Islam dengan orang lain untuk menyimpan uang atau untuk membiayai usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank berdasarkan prinsip syariah adalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil.
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal.
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan.
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa bank oleh pihak lain.

Berikut adalah jenis produk bank syariah dapat dibagi menjadi sebagai berikut:

1. penyaluran dana

a) *Ba'i* (jual beli)

1. *Murabahah*

Murabahah adalah transaksi jual beli, dimana bank menerima sejumlah keuntungan. Dalam hal ini, bank menjadi penjual dan pelanggan menjadi pembeli.

2. *Salam*

Salam adalah transaksi jual beli, dimana barangnya belum ada, sehingga barang yang menjadi objek transaksi tersebut diserahkan secara tangguh. Dalam transaksi ini, bank menjadi pembeli dan nasabah menjadi penjual.

3. *Istishna*

Alur transaksi *Istishna* mirip dengan *Salam*, hanya saja dalam *istishna*, bank dapat membayar harga pembelian dalam beberapa kali termin pembayaran.

b) *Ijarah* (sewa)

Secara prinsip, *ijarah* sama dengan transaksi jual beli, hanya saja yang menjadi objek dalam transaksi ini adalah dalam bentuk manfaat. Pada akhir masa sewa dapat saja diperjanjian bahwa barang yang diambil manfaatnya selama masa sewa akan dijual belikan antara Bank dan nasabah yang menyewa (*Ijarah muntahhiyah bittamlik/sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan*).

c) *Syirkah* (KerjaSama)

1. *Musyarakah*

Musyarakah adalah bentuk umum dari usaha bagi hasil. Dalam kerjasama ini para pihak secara bersama - sama memadukan sumber daya baik yang berwujud ataupun tidak berwujud untuk menjadi modal proyek kerjasama, dan secara bersama-sama pula mengelola proyek kerjasama tersebut.

2. *Mudarabah*

Mudarabah adalah salah satu bentuk spesifik dari *Musyarakah*. Dalam *Mudarabah*, salah satu pihak berfungsi sebagai *Shahibul Mal* (pemilik modal) dan pihak yang lain berperan sebagai *Mudharib* (pengelola).

d) Akad Pelengkap

1. *Hiwalah*

Hiwalah adalah transaksi pengalihan utang piutang. Dalam praktek perbankan syariah, fasilitas *hiwalah* lazimnya untuk membantu supplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya, sedangkan bank mendapat ganti biaya atas jasa.

2. *Rahn*

Rahn, dalam bahasa umum lebih dikenal dengan Gadai. Tujuan akad *Rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

3. *Qardh*

Qardh adalah pinjaman uang. Misalnya dalam hal seorang calon haji membutuhkan dana pinjaman talangan untuk memenuhi syarat penyetoran biaya perjalanan haji. Bank memberikan pinjaman kepada nasabah calon haji tersebut dan si nasabah melunasinya sebelum keberangkatan Hajinya.

4. *Wakalah*

Wakalah dalam praktek Perbankan syariah terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukuan L/C, inkaso dan transfer uang.

5. *Kafalah*

Kafalah dalam bahasa umum lebih dikenal dengan istilah Bank Garansi, yang ditujukan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran. Bank dapat mensyaratkan nasabah untuk menempatkan sejumlah dana untuk fasilitas ini sebagai *Rahn*. Bank dapat pula menerima dana tersebut dengan prinsip *wadi'ah*. Bank mendapatkan pengganti biaya atas jasa yang diberikan.

2. Penghimpun dana

a. *Wadi'ah*

Prinsip *Wadi'ah* yang diterapkan dalam perbankan syariah adalah *Wadi'ah Yad Dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro. Dalam konsep

Wadi'ah Yad Dhamanah, bank dapat mempergunakan dana yang dititipkan, akan tetapi bank bertanggung jawab penuh atas keutuhan dari dana yang dititipkan.

b. *Mudharabah*

1. *Mudarabah Mutlaqah*

Mudarabah Mutlaqah adalah *Mudarabah* yang tidak disertai dengan pembatasan penggunaan dana dari Sahibul Mal.

2. *Mudarabah Muqayadah on Balance Sheet*

Mudarabah Muqayadah on Balance Sheet adalah akad *Mudarabah* yang disertai dengan pembatasan penggunaan dana dari Sahibul Mal untuk investasi tertentu.

3. *Mudarabah of Balance Sheet*

Dalam *Mudarabah of Balance Sheet*, bank bertindak sebagai arranger, yang mempertemukan nasabah pemilih modal dan nasabah yang akan menjadi *mudharib*.

c. *Wakalah*

Wakalah dalam praktek perbankan syariah dilakukan apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti inkaso dan transfer uang.

3. Jasa Perbankan

a) *Sharf* (jual beli valuta asing)

Pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *Sharf*, sepanjang dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

b) *Ijarah* (Sewa)

Jenis kegiatan *ijarah* antara lain penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tatalaksana administrasi dokumen (*custodian*). Bank mendapat imbalan sewa dari jasa tersebut.

b. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga untuk nasabah berdasarkan pada prinsip bank konvensional adalah sebagai berikut:

1. Menentukan bunga sebagai harga yang baik untuk produk simpanan giro, tabungan dan deposito berjangka serta harga pinjaman (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu.

Sistem perbankan syariah berbeda dengan sistem perbankan konvensional, karena perbankan Islam dan sistem keuangan adalah suatu sistem dari sistem ekonomi Islam yang cakupannya lebih luas. Oleh karena itu, perbankan syariah tidak hanya dituntut untuk menghasilkan keuntungan secara komersial, tetapi juga menuntut dengan sungguh-sungguh dalam merealisasi nilai-nilai syariah.

Dalam perbankan konvensional ada kegiatan yang dilarang oleh hukum Islam, seperti menerima dan membayar bunga (*riba*), membiayai kegiatan produksi dan perdagangan barang yang dilarang seperti minuman keras (*haram*), aktivitas yang sangat dekat dengan judi (*maisir*) untuk transaksi tertentu dalam menangani valuta asing.

Prinsip utama yang diadopsi oleh bank syariah adalah: (1) larangan *riba* (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi; (2) menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan didasarkan pada keuntungan syariah halal; dan (3) menumbuhkan

amal. Sepanjang praktek perbankan konvensional tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam, bank syariah telah mengadopsi sistem perbankan dan prosedur yang ada. Namun, jika ada konflik dengan prinsip-prinsip syariah, bank-bank Islam untuk merencanakan dan melaksanakan sistem sendiri untuk menyesuaikan kegiatan perbankan dengan prinsip syariat Islam. Untuk itu, dewan syariah berfungsi untuk memberikan masukan kepada perbankan syariah untuk memastikan bahwa bank syariah tidak terlibat dengan unsur-unsur yang tidak disetujui oleh Islam.⁶

3. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Berawal dari meningkatnya kesadaran umat Islam akan bunga bank yang termasuk kedalam riba dan hal ini sangat diharamkan oleh agama. Untuk itu ada banyak perbedaan yang mencolok antara sistem bank syariah dan bank konvensional.

Bank konvensional yang operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu yang menjadi kebiasaan. Sebagai lembaga intermediasi, bank konvensional menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkannya dari nasabah yang membutuhkan dana. Atas simpanan para nasabah itu bank memberi imbalan berupa bunga, demikian pula atas pemberian pinjaman itu bank mengenakan bunga kepada para peminjam. Diakui bahwa peran bank konvensional itu telah mampu memenuhi kebutuhan manusia, dan aktifitas perbankan dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk

⁶Wirnyaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam di Indonesia*, Edisi pertama (Cet. 3, September 2007).Hal. 38

membawa mereka kepada pelaksanaan kegiatan tolong menolong dan menghindari adanya dana-dana yang menganggur.

Sistem bunga yang dimaksud adalah tambahan pembayaran atas uang pokok pinjaman. Namun secara umum pengertian bunga adalah biaya yang dikenakan kepada peminjam uang atau imbalan yang diberikan kepada penyimpanan uang yang besarnya telah ditetapkan di muka, biasanya ditentukan dalam bentuk persentase (%) dan terus dikenakan selama masih ada sisa simpanan atau pinjaman sehingga tidak hanya terbatas pada jangka waktu kontrak.

Dalam perbankan konvensional terdapat kegiatan-kegiatan yang dilarang syariah Islam, seperti menerima dan membayar bunga (riba). Oleh karena itu, dasar pemikiran berdirinya bank syariah bersumber atas pelarangan riba yang hal ini seperti dijelaskan di dalam QS. Ali Imran/ 3 = 130:



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahan:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.⁷

Kemudian selain ayat di atas masih ada lagi ayat-ayat yang menjelaskan tentang keharaman riba seperti di dalam QS. Al-Baqarah (1) ayat 275-280, An-Nisa (4) ayat 161, Ar-Rum (30) ayat 39. Selain dari pada itu hal ini diperkuat kembali oleh hadis dari Rasulullah seperti hadis riwayat Muslim :

⁷Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*.(Semarang: PT Toha Putra, 2012), h. 45.

هَشِيمٌ
مُؤَكَّلُهُ

بِشَيْبِ بْنِ جَبْرِ

عَنْ
مُحَمَّدِ بْنِ شَاهِدِيهِ بِأَمْرِهِ

Artinya: Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Shabah dan Zuhair bin Harb dan Utsman bin Abu Syaibah mereka berkata; telah menceritakan kepada kami Husyaim telah mengabarkan kepada kami Abu Az Zubair dari Jabir dia berkata, "Rasulullah melaknat pemakan riba, orang yang menyuruh makan riba, juru tulisnya dan saksi-saksinya." Dia berkata, "Mereka semua sama."

Perbandingan antara bank syariah dengan bank konvensional adalah sebagai berikut:⁸

Bank Syariah	Bank Konvensional
Melakukan investasi yang halal saja	Investasi yang halal dan haram
Berdasarkan prinsip bagi hasil.	Memakai perangkat bunga
Besar rasio didasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh	Besarnya presentase didasarkan pada jumlah modal yang dipinjamkan
Besarnya disepakati pada waktu akad dengan berpedoman kepada kemungkinan untung rugi	Besarnya disepakati pada waktu akad dengan asumsi akan selalu untung
Rasio tidak berubah selama akad masih berlaku	Bunga dapat mengambang dan besarnya naik turun
Kerugian ditanggung bersama.	Pembayaran bunga besarnya tetap tanpa pertimbangan untung rugi
Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan keuntungan	Jumlah bunga tidak meningkat sekalipun keuntungan meningkat
Eksistensi tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil	Eksistensi bunga diragukan
Berorientasi pada keuntungan (profit oriented) dan kemakmuran dan kebahagiaan dunia akhirat	<i>Profit oriented</i>
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditur-debitur

⁸ Muhammad Syafii Antonio, "Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek" hal. 34

Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah	Tidak terdapat dewan sejenis
---	------------------------------

4. Pengertian Nasabah

Fokus dari dinamika perbankan terletak pada peningkatan kualitas kepuasan nasabah. Oleh karena itu, perlu untuk memahami hal-hal yang berhubungan dengan nasabah. Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang memiliki rekening tabungan maupun rekening pinjaman di bank.⁹

Dalam sistem kualitas modern, ada tiga jenis kebutuhan nasabah yang harus dipenuhi, yaitu:

- a) *internal customer*, orang yang tinggal di perbankan dan memiliki pengaruh pada kinerja bank.
- b) *Intermediate customer (nasabah menengah)*, seseorang yang bertindak atau bertindak sebagai perantara dan bukan sebagai produk dan layanan pengguna akhir.
- c) *eksternal customer*, Orang-orang yang membayar untuk menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan.

Pada intinya, tujuan bisnis perbankan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah. Dalam pendekatan Total Quality Management, kualitas ditentukan oleh nasabah dan semua upaya manajemen diarahkan pada satu tujuan

⁹M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Alfabeta: Bandung 2012), Hal. 189.

yang merupakan penciptaan kepuasan nasabah. Adanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat seperti:

- a) Hubungan antara bank dan nasabah menjadi harmonis.
- b) Memberikan dasar yang baik untuk transaksi berikutnya.
- c) Bisa mendorong terciptanya loyalitas nasabah.
- d) Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth).
- e) Reputasi yang baik dari bank ke dalam mata nasabah
- f) Laba yang diperoleh menjadi meningkat.

5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan secara umum bersifat subjektif sehingga tidak mudah untuk diukur. Namun, kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja lainnya, dan kinerja aktual produk yang dirasakan sebelumnya.

Dalam pandangan Islam, yang merupakan patokan untuk menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan dari produk atau jasa harus sesuai dengan realitas yang diambil syariah.¹⁰

Untuk dapat menghasilkan kepuasan nasabah, langkah-langkah yang diperlukan sebagai berikut:

- 1) Memahami kebutuhan nasabah (*customer needs*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan nasabah untuk produk dan jasa yang ditawarkan.

¹⁰Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam* (GIP, Jakarta 1997), hal. 178.

- 2) Merancang produk dan jasa adalah langkah strategi yang dilakukan oleh manajemen untuk kepuasan produk dan layanan.
- 3) Produk dan jasa yang telah dirancang pada akhirnya akan dievaluasi oleh nasabah. Nasabah akan membandingkan harapan sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan segala sesuatu yang dirasakan oleh nasabah (*customer perceived*) dari produk dan layanan tersebut. Pada tahap ini ada proses penilaian customer untuk membandingkan hasil yang diperoleh untuk penggunaan produk dan layanan tersebut.
- 4) Setelah melakukan beberapa penelitian dan desain produk dan jasa bank, pada tahap ini lebih lanjut dirasakan oleh nasabah dalam tahap penyebaran maka kesimpulannya adalah kepuasan nasabah.

6. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Konsep kualitas itu sendiri pada dasarnya adalah relatif, yaitu tergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan karakteristik dan spesifikasi. Ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain:¹¹

- 1) persepsi konsumen,
- 2) Produk dan Layanan)
- 3) Proses

Kualitas adalah jaminan terbaik untuk loyalitas nasabah, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan, terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan untuk pertumbuhan dan pendapatan. Dalam era globalisasi ini, di mana segalanya harus terhubung melalui fasilitas internet.

¹¹Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* .hal. 175

Penting perbaikan bank dalam peningkatan produk layanan dengan menawarkan kemudahan bertransaksi dimanapun kita berada serta layanan mobile banking yang sudah ada saat ini. Dalam empati merupakan manifestasi dari kesediaan karyawan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dengan senang hati dalam transaksi, sementara nasabah mengalami kesulitan maka karyawan siap untuk membantu. Sebagai nasabah dalam penggunaan mesin ATM, terkadang ada keluhan dari nasabah ketika mesin ATM rusak atau sektor kerusakan dalam sistem operasional.

Keberadaan lembaga harus tidak lepas dari keberadaan peran manajemen dalam mendukung roda kegiatan lembaga tersebut. Oleh karena itu, perlu untuk manajemen atau cara yang baik dan tepat dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini pelanggan di bank.

7. Dimensi Kualitas Layanan

Penilaian dan pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan dengan suatu alat ukur kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL (service quality). Servqual merupakan skala multi-item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi. Menurut Rangkuti (2002), lima dimensi kualitas pelayanan meliputi:

a) *Realibility* (Keandalan), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai, dapat dipercaya dan diandalkan. Kemudahan prosedur pelayanan seperti membuka rekening tabungan dan giro, mencetak buku, mengirim uang, dan transfer antar bank, serta membuat dan menyimpan uang harus dirasakan oleh setiap nasabah bank ketika melakukan transaksi keuangan diperbankan. Sebuah

organisasi dengan pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang telah dibuat publik yang handal dan akurat.

Dapat disimpulkan bahwa dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan.

b) *Responsiveness* (daya tanggap), merupakan ketersediaan untuk memberikan bantuan dan tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama untuk dilayani. Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan variabel yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah secara adil. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan bank berupa imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

c) *Assurance* (jaminan), merupakan kemampuan karyawan untuk bersikap ramah, sopan, dan menghargai nasabah. Pada jasa perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada transaksi yang dilakukan (baik transaksi yang dilakukan di kantor maupun melalui mesin ATM). Selain itu nasabah juga menginginkan keamanan akan dana simpanan yang dipercayakan kepada perbankan, harus mampu membangun posisi yang aman, dibanding dengan bank-bank lain melalui stabilitas bank terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan karyawan perbankan pada pengetahuan, kompetensi, dan sifat atau perilaku kepada nasabah penting ditingkatkan agar nasabah yakin akan keputusan melakukan transaksi pada Bank tersebut.

d) *Empathy* (perhatian), merupakan kemampuan dan kemauan memahami kebutuhan nasabah. Pada variabel ini merupakan bentuk perhatian individual karyawan bank kepada nasabah. Bentuk dari sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja. Penambahan

fasilitas layanan mobile banking menunjukkan tingkat empati yang mendalam dari pihak Bank kepada nasabahnya.

Dapat disimpulkan bahwa empati karyawan Bank meningkatkan layanan yang dapat memberi kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang apabila dapat diterapkan secara terus-menerus.

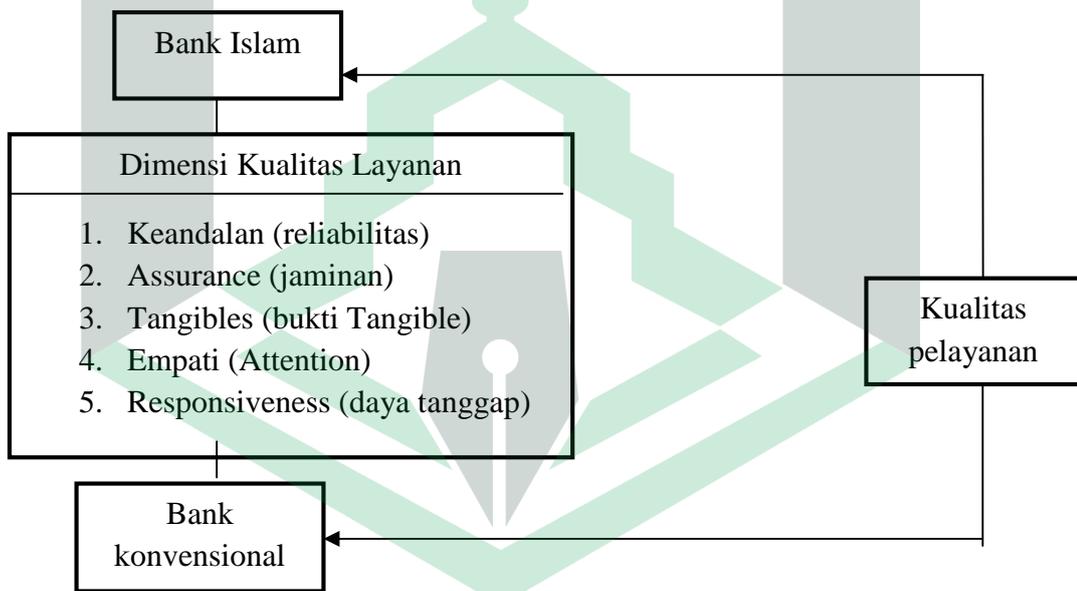
e) *Tangibles* (bukti fisik), merupakan kemampuan menyediakan fasilitas fisik, peralatan, alat-alat komunikasi, dan penampilan personal yang baik. Menurut subjek yang merupakan nasabah itu sendiri bukti fisik berupa lokasi kantor, penampilan gedung, interior dan fasilitas ruang tunggu merupakan poin yang sangat diperhatikan. Secara non operasional atau sarana pendukung perbankan seperti area parkir yang kurang luas dan tidak memadai belum memenuhi keinginan nasabah saat menggunakan sarana tersebut. Area parkir yang kurang luas menyulitkan nasabah dalam memarkirkan kendaraannya. Penampilan karyawan bank penting dipertahankan karena merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum dan simpatik serta hormat terhadap nasabah.

Sehingga dapat disimpulkan bukti fisik merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada bank dan karyawan. Karena bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah, maka dari itu bukti fisik harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern.

C. Kerangka Pikir

Sekarang mengemukakan bahwa kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di definisikan sebagai masalah yang penting.¹²

Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah garis besar struktur dan teori yang digunakan untuk mengarahkan kepada penelitian dan menarik kesimpulan dari hasil kesimpulan dan menguraikan tentang bagaimana perbandingan tingkat kepuasan nasabah terhadap bank syariah dan bank konvensional. Untuk mempelajari alur kerangka pikir dibawah ini:



¹²Adi Riyanto dan Sapar, *Pengantar Metode Penelitian*, (Bogor: Makaira Printing Plus, 2012), h. 40.

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



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif yaitu pengelolaan 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.¹³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Konvensional dan Bank BRI Syariah cabang Kota Palopo, waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama bulan Februari 2018 di mulai pada saat pengambilan data pertama mengenai kepuasan nasabah dari bank tersebut. Dalam hal ini, penulis melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner/angket kepada nasabah.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tentu yang di tetapkan oleh penelitian untuk di pelajari dan di tarik kesimpulan.¹⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah

¹³Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran), (Ed.I. Cet. I; Jakarta: Kencana, 2003), h.28.

¹⁴Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Alfabeta, Bandung, 2007), h. 115.

kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah dan bank konvensional cabang Kota Palopo.

2. 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.¹⁵ Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang merupakan pendekatan pengambilan sampel yang tidak dilakukan pada seluruh populasi, tapi terfokus pada target penelitian. Jumlah sample dalam penelitian adalah sebanyak 40 orang yang merupakan 20 nasabah Bank BRI Syariah dan 20 Nasabah Bank BRI konvensional cabang kota Palopo.

D. Sumber Data dan Jenis Data Penelitian

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

Kuesioner yang akan digunakan sebagai instrument pengukuran menggunakan skala likert, dengan kriteria:

¹⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Alfabeta, Bandung, 2007), h. 116.

- 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

2. Data Sekunder

Data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari buku, profil perusahaan Bank Syariah dan Bank konvensional cabang kota Palopo, serta data-data yang tersedia dari 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 efisien 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.¹⁶

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D), (Bandung: Alfabeta, 2008), h.199

F. Variabel yang Diteliti

Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik penelitian. Obyek penelitian yang dimaksud adalah nasabah Bank Syariah dan bank konvensional di Kota Palopo. Penelitian ini terdiri dari variabel kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah dari bank tersebut dengan harapan yang diinginkan nasabah. Dalam penelitian ini yang diukur adalah kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), dan *Tangible* (Bukti nyata). Kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada uraian berikut ini:

1. *Reliability* (Keandalan)

Merupakan penilaian nasabah terhadap kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara cepat dan tepat. Dalam hal ini kemampuan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur keandalan sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu yang dijanjikan dalam memberikan pelayanan.
- b. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit
- c. Jasa disampaikan secara benar semenjak kali pertama.

- d. Jasa yang disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan

2. Responsiveness (Ketanggapan)

Merupakan penilaian nasabah terhadap keinginan Bank Syariah maupun Bank Umum Konvensional di Kota Palopo untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik pada nasabah. Sejah mana aktifitas pelayanan yang sudah diberikan atau dilakukan untuk memastikan kepuasan nasabah. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap sebagai berikut:

- a. Ketanggapan karyawan terhadap kebutuhan nasabah
- b. Kesiediaan karyawan dalam membantu nasabah
- c. Kemampuan karyawan dalam membantu pengambilan keputusan dan tindakan.
- d. Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas kepada nasabah.

3. Assurance (Jaminan)

Merupakan penilaian nasabah terhadap pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan bank, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur jaminan sebagai berikut:

- a. Karyawan yang terpercaya.
- b. Perasaan aman waktu melakukan transaksi dengan karyawan.
- c. Karyawan yang selalu bersikap sopan .
- d. Karyawan yang berpengetahuan luas

4. *Empathy* (perhatian/Empati)

Adalah penilaian nasabah terhadap kemudahan Bank Syariah maupun Bank Konvensional di Kota Palopo dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pengguna layanan. Terdapat empat indikator yang digunakan mengukur empati sebagai berikut:

- a. Perhatian individu bank kepada nasabah.
- b. Waktu beroperasi dari bank.
- c. Karyawan yang memberikan perhatian personal .
- d. Sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan nasabah

5. *Tangible* (Bukti nyata)

Merupakan penilaian nasabah terhadap elemen- elemen yang mempresentasikan pelayanan secara fisik (sesuatu yang nampak oleh nasabah). Dalam hal ini kemampuan sarana dan prasarana fisik Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo dan keadaan lingkungan sekitarnya meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang diperlukan, serta penampilan karyawannya. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur bukti fisik sebagai berikut:

- a. Peralatan mutakhir / terbaru
- b. Fasilitas fisik yang berdaya tarik
- c. Karyawan yang berpenampilan rapi
- d. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

G. Hasil Pengujian Data

1. 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 ($r_{hit} > r_{t}$) maka instrument tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini angka kritik adalah $N - 2 = 20 - 2 = 18$ dengan taraf signifikan 5% maka angka kritik untuk uji coba validitas dalam instrument *Total Pearson Correlation* bernilai positif dan di atas nilai $r_{t} = 0,468$ yang artinya butir pernyataan dapat dikatakan valid. Dalam penyelesaian dilakukan dengan menggunakan program SPSS Ver.22. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r-hitung dan r-tabel dengan melalui tahapan sebagai berikut:

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

X = Skor masing-masing variabel yang ada pada kuesioner

Y = Skor total semua variabel kuesioner

n = Jumlah responden

r = Korelasi antara variabel X dan Y.

Kriteria pengujian adalah:

$r_{hitung} > r_{tabel}$ valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$ tidak valid

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas Data untuk Pelayanan Bank BRI Konvensional
KCP Palopo

Atribut	Item	r-hitung		r-tabel	kesimpulan
		harapan	kinerja		
Reliability (Keandalan)	1	0,680	0,380	0,468	Valid
Reliability (Keandalan)	2	0,716	0,467	0,468	Valid
Reliability (Keandalan)	3	0,607	0,825	0,468	Valid
Reliability (Keandalan)	4	0,817	0,601	0,468	Valid
Reliability (Keandalan)	5	0,581	0,792	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	6	0,559	0,774	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	7	0,559	0,548	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	8	0,658	0,875	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	9	0,765	0,543	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	10	0,493	0,414	0,468	Valid
Tangibles (bukti nyata)	11	0,656	0,436	0,468	Valid
Tangibles (bukti nyata)	12	0,709	0,587	0,468	Valid
Tangibles (bukti nyata)	13	0,804	0,811	0,468	Valid
Tangibles (bukti nyata)	14	0,488	0,435	0,468	Valid
Empathy (Empati)	15	0,544	0,587	0,468	Valid
Empathy (Empati)	16	0,753	0,467	0,468	Valid
Empathy (Empati)	17	0,493	0,743	0,468	Valid
Empathy (Empati)	18	0,484	0,673	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	19	0,545	0,452	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	20	0,804	0,681	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	21	0,471	0,452	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	22	0,698	0,731	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	23	0,554	0,812	0,468	Valid
Kepuasan Nasabah	24	0,651	0,624	0,468	Valid
Kepuasan Nasabah	25	0,804	0,542	0,468	Valid
Kepuasan Nasabah	26	0,701	0,678	0,468	Valid
Kepuasan Nasabah	27	0,638	0,423	0,468	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2019

Berdasarkan tabel 3.1 dapat dilihat bahwa 27 butir item pernyataan untuk kualitas pelayanan Bank Umum Konvensional semuanya valid karena nilai r hitung dilihat dari *Total Pearson Correlation* lebih besar dibanding r tabel Butir-

butir instrumen dianggap valid apabila koefisien korelasi (r hitung) $>$ r kritis (0,468).

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Data untuk Pelayanan Bank BRI Syariah KCP Palopo

Atribut	Item	r-hitung		r-tabel	Kesimpulan
		Harapan	kinerja		
Reliability (Keandalan)	1	0,515	0,544	0,468	Valid
Reliability (Keandalan)	2	0,651	0,441	0,468	Valid
Reliability (Keandalan)	3	0,645	0,315	0,468	Valid
Reliability (Keandalan)	4	0,698	0,493	0,468	Valid
Reliability (Keandalan)	5	0,467	0,804	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	6	0,601	0,753	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	7	0,548	0,636	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	8	0,587	0,416	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	9	0,743	0,417	0,468	Valid
Assurance (Jaminan)	10	0,689	0,697	0,468	Valid
Tangibles (bukti nyata)	11	0,715	0,653	0,468	Valid
Tangibles (bukti nyata)	12	0,492	0,753	0,468	Valid
Tangibles (bukti nyata)	13	0,564	0,721	0,468	Valid
Tangibles (bukti nyata)	14	0,791	0,654	0,468	Valid
Empathy (Empati)	15	0,808	0,453	0,468	Valid
Empathy (Empati)	16	0,654	0,675	0,468	Valid
Empathy (Empati)	17	0,486	0,768	0,468	Valid
Empathy (Empati)	18	0,613	0,548	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	19	0,573	0,674	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	20	0,781	0,632	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	21	0,543	0,711	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	22	0,753	0,456	0,468	Valid
Responsiveness (Ketangkapan)	23	0,642	0,673	0,468	Valid
Kepuasan Nasabah	24	0,495	0,546	0,468	Valid
Kepuasan Nasabah	25	0,772	0,842	0,468	Valid
Kepuasan Nasabah	26	0,652	0,765	0,468	Valid
Kepuasan Nasabah	27	0,637	0,831	0,468	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2019

2. 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, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993).¹⁷

Uji ini berfungsi untuk mengetahui tingkat ke konsistensian angket yang digunakan oleh penulis sehingga angket tersebut dapat di andalkan.

Uji reliabilitas adalah sesuatu yang merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan teks yang sama pada kesempatan yang berbeda. Jadi suatu daftar pernyataan dinyatakan reliabel 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 0,60.¹⁸

¹⁷Syofian Siregan, *Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif*, (PT Bumi Aksara, Jakarta, 2013), h.87.

¹⁸Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2009), h.353.

Tabel 3.3
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Pernyataan	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1	Harapan Kuallitas Pelayanan Bank Syariah	27	0,691	Reliabel
2	Kinerja Kualitas Pelayanan Bank Syariah	27	0,721	Reliabel
3	Harapan Kualitas Pelayanan Bank Umum Konvensional	27	0,854	Reliabel
4	Kinerja Kualitas Pelayanan Bank Umum Konvensinal	27	0,750	Reliabel

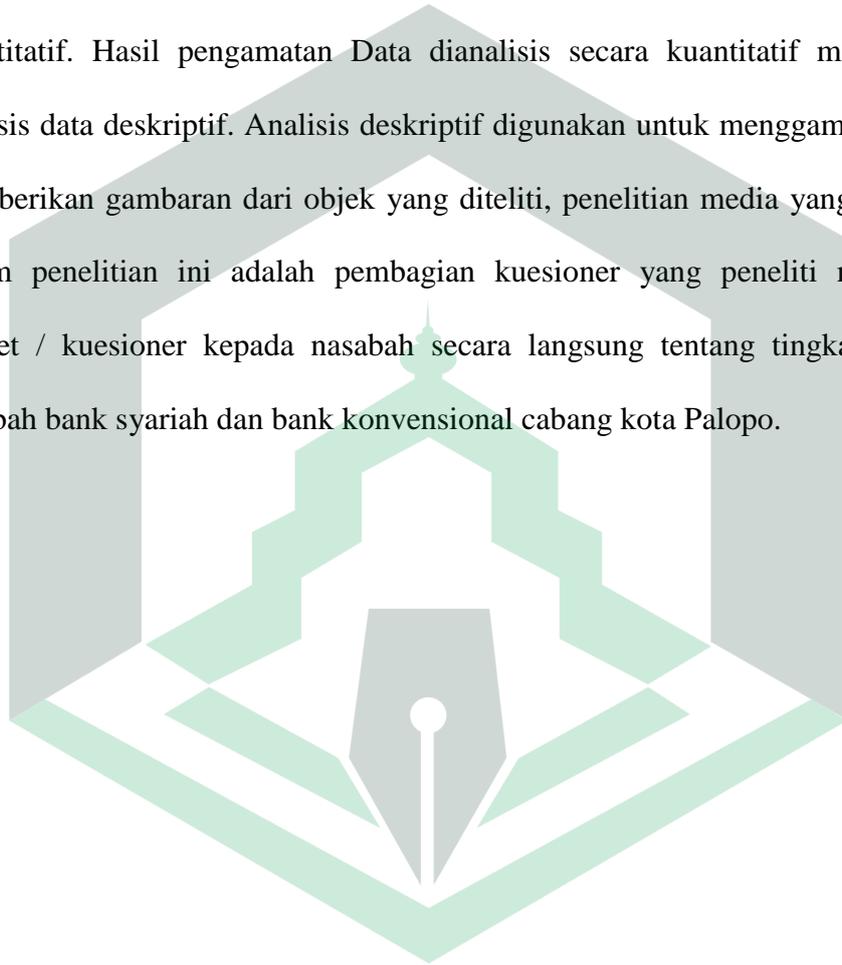
sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS Ver.22

Berdasarkan tabel 3.2 rangkuman hasil uji reliabilitas diatas, nilai alpha cronbach untuk harapan kualitas pelayanan Bank Syariah adalah 0,691, kinerja kualitas pelayanan Bank Syariah sebesar 0,721, harapan kualitas pelayanan Bank Umum Konvensional sebesar 0,854, dan kinerja kualitas pelayanan Bank Umum Konvensional sebesar 0,750. Hal ini berarti bahwa pernyataan untuk seluruh item pernyataan adalah reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

H. Teknik Pengelolaan Data

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan informasi yang sistematis dan akurat mengenai perbandingan tingkat kepuasan nasabah di bank syariah dan bank konvensional cabang kota Palopo.

Data yang telah dikumpulkan dalam analisis menggunakan teknik analisis kuantitatif. Hasil pengamatan Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan analisis data deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau memberikan gambaran dari objek yang diteliti, penelitian media yang digunakan dalam penelitian ini adalah pembagian kuesioner yang peneliti memberikan angket / kuesioner kepada nasabah secara langsung tentang tingkat kepuasan nasabah bank syariah dan bank konvensional cabang kota Palopo.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. *Gambaran Umum Perusahaan*

1. **Bank BRI Konvensional**

a. **Sejarah dan perkembangan Bank BRI Konvensional**

Sejarah Perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Di Indonesia banyak terdapat perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan baik milik swasta maupun milik pemerintah (BUMN). Salah satu contoh perusahaan milik pemerintah (BUMN) yang bergerak dibidang jasa perbankan adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. atau yang biasa kita kenal dengan nama BRI. Industri perbankan adalah salah satu industri dimana teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting. Dibutuhkan sistem informasi yang aman, cepat, kuat dalam pemrosesan data ukuran besar dan stabil dalam pengoperasiannya. Disamping harus mengikuti perkembangan teknologi, perbankan harus mampu mensinergikannya dengan kebutuhan dan permintaan dari pelanggan jasa perbankan sebagai bagian strategi bisnis dalam skala luas. Hal inilah, yang memberikan nilai lebih peran teknologi informasi bagi industri perbankan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bank tertua yang memiliki unit kerja, jumlah nasabah dan penggunaan komputer terbesar di Indonesia. BRI juga memperoleh berbagai penghargaan sebagai bank terbaik, BUMN, merk terbaik dan berbagai penghargaan lain baik dari tingkat nasional maupun internasional. Penghargaan e-company award menunjukkan bukti bahwa BRI telah berhasil menerapkan teknologi informasi dengan baik Di BRI ini terdapat

banyak bagian-bagian disetiap bidang kerjanya, salah satu diantaranya yaitu bagian 2 Layanan Pelanggan/Nasabah atau Costumer Service yang bertugas untuk membantu nasabah yang ingin menggunakan jasa perbankanseperti membuat nomor rekening baru, membuat atau mengganti ATM, membuat dan mengesahkan kwitansi atau cek, dan lain-lain. Bagian Costumer Service ini berperan penting dalam pengelolaan dan pengembangan BRI karena sangat mendukung proses bisnis yang terintegrasi dari beberapa aplikasi yang ada di BRI Cabang Pamanukan.

Pada awalnya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama Hulpen Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia.

Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948,kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dariBRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM).

Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) 3 No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah.

PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 4 1994 sebesar

Rp.6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar. Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit Kerja yang berjumlah 4.447unit, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi/SPI, 170 Kantor Cabang (Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193P.POINT,3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.¹⁹

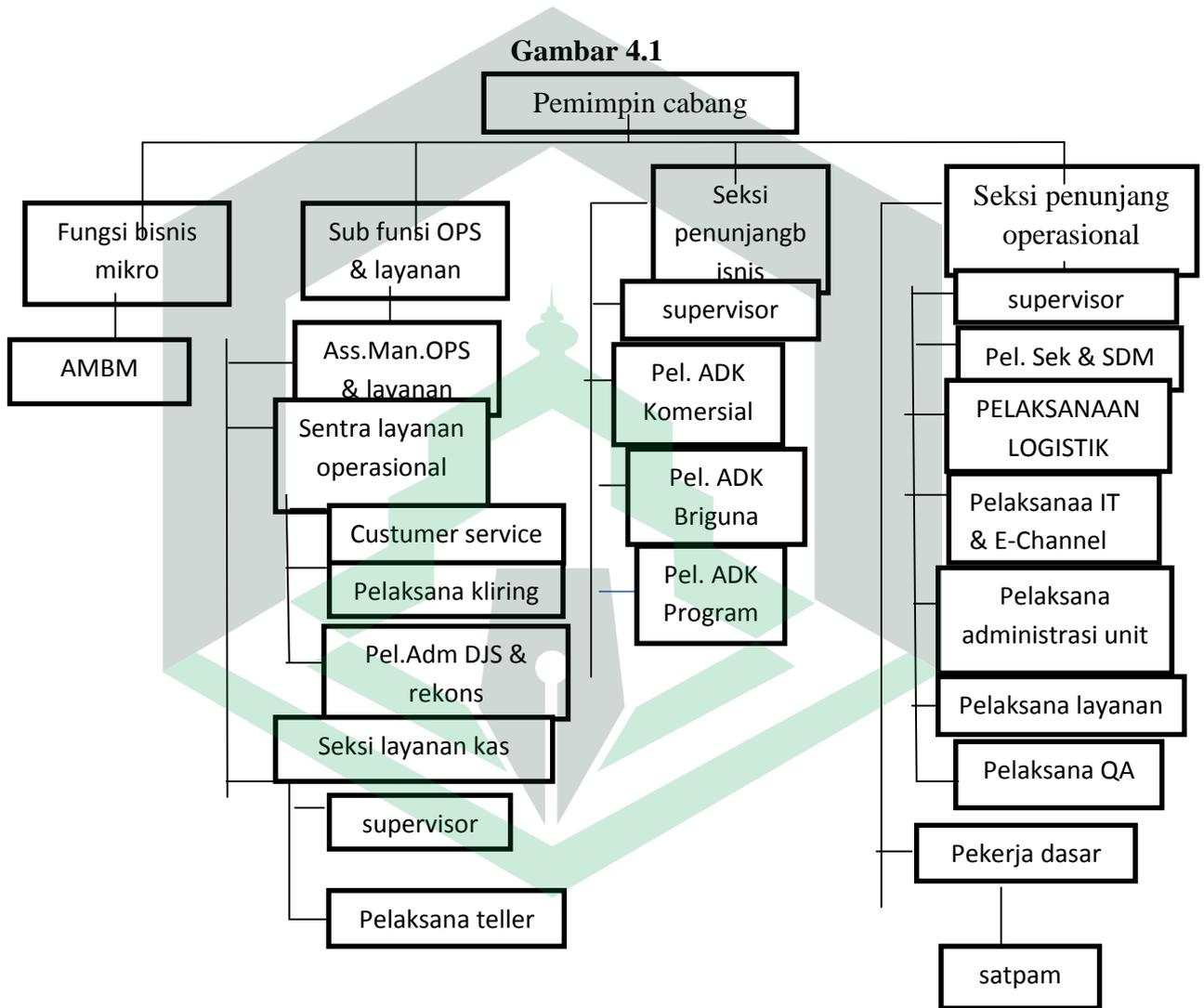
b. Visi dan Misi

- **Visi :** Menjadi Bank Komersial Terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah
- **Misi :**
 1. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).
 2. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
 3. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi.

¹⁹<https://pendidikanmu.com/2018/11/sejarah-dan-perkembangan-bank-rakyat-indonesia>.

c. Struktur organisasi

Dalam menjalankan tugasnya BRI memerlukan struktur organisasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing elemen, sehingga kegiatan didalam perusahaan dapat berjalan normal dan mempunyai produktifitas yang tinggi.²⁰



Sumber : PT. Bank BRI Konvensional KCP PALOPO

²⁰Dokumen PT.BRI Tbk Cabang Palopo, struktur organisasi PT.BRI Tbk Cabang Palopo

2. Bank BRI Syariah

a. Sejarah dan perkembangan Bank BRI Syariah

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

pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank BRI (Persero) Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Fokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan pelayanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip Syariah.²¹

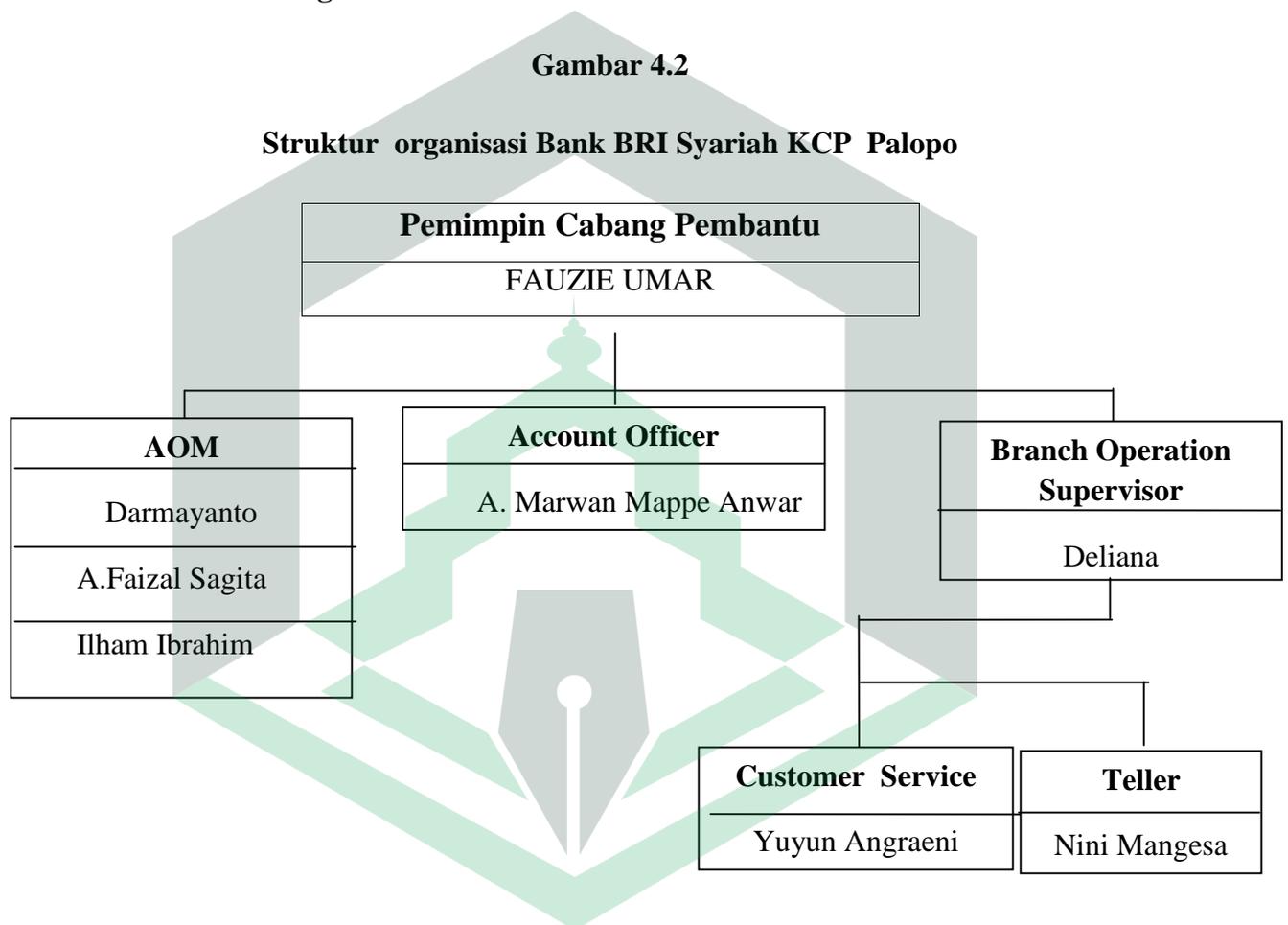
b. Visi dan Misi

- **Visi** :Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.
- **Misi** :
 1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
 2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

²¹Web PT.BRI Syariah Tbk, *Sejarah Berdirinya BRI Syariah*.

3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

c. Struktur Organisasi



Sumber : PT. Bank BRI Syariah KCP PALOPO

B. Hasil Penelitian

1. Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari jawaban kuesioner yang di sebar pada Bank BRI Syariah dan Bank BRI Konvensional cabang kota Palopo. Dalam hal ini, peneliti mendatangi langsung Bank BRI Syariah dan Bank BRI Konvensional cabang Kota palopo yang menjadi lokasi penelitian. Perhitungan tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4.1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	40
2	Kuesioner yang direspon/dikembalikan	40
3	Kuesioner yang tidak direspon	0
4	Tingkat Pengembalian	$40/40 \times 100\% =$ 100%

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Tabel 4.3 diatas memperlihatkan bahwa dari 40 kuesioner yang dibagikan, terdapat 0 kuesioner yang tidak dikembalikan dan 40 kuesioner yang dikembalikan. Jika dipersentasekan tingkat pengembalian kuesioner adalah 100%.

2. Deskripsi Responden

Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner, sehingga didapatkan informasi tentang identitas responden yang berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Bank Syariah KCP Palopo

Penyebaran kuesioner yang diberikan kepada nasabah bank syariah yang berjumlah 20 responden, adapun hasil dari karakteristik responden tersebut ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Bank Syariah

Karakteristik Responden	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Pekerjaan	Karyawan Swasta	6	30%
	Pengawai Negeri	5	25%
	Wiraswasta	4	20%
	Pelajar/Mahasiswa	2	10%
	IRT	3	15%
	Total	20	100%
Jenis Kelamin	Laki-laki	11	55%
	Perempuan	9	45%
	Total	20	100%
Usia	< 25 tahun	9	45%
	25 – 40 tahun	5	25%
	40 – 60 tahun	4	20%
	> 60 thun	2	10%
	Total	20	100%
Pendidikan	SMP	1	5%
	SMA	3	15%
	D3	3	15%
	S1	13	65%
	Total	20	100%

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah karyawan swasta yaitu 30%, pegawai negeri 25%, wiraswata masing-masing 20%, Pelajar/Mahasiswa 10%, dan IRT 15%. Karakteristik responden yang kedua menunjukkan jenis kelamin yaitu laki-laki yaitu sebesar 55% dan responden perempuan sebesar 45%. Karakteristik responden yang ketiga menunjukkan usia yaitu sebagian besar responden berumur < 25 tahun sebesar 45%, kemudian usia 25-40 tahun sebesar 25%, disusul 40 – 60 tahun sebesar 20%, dan selanjutnya usia < 60 tahun sebesar 210%. Karakteristik responden yang keempat menunjukkan pendidikan yaitu SMP sebesar 5%, SMA yaitu sebesar 15%, diteruskan D3 sebesar 15%, dan yang tertinggi S1 sebesar 65%.

b. Karakteristik Responden Bank Konvensional

Penyebaran kuesioner yang diberikan kepada nasabah bank umum konvensional berjumlah 20 responden, adapun hasil dari karakteristik responden tersebut ditunjukkan pada:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Bank Konvensional

Karakteristik Responden	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Pekerjaan	Karyawan Swasta	5	25%
	Pengawai Negeri	6	30%
	Wiraswasta	4	20%
	Pelajar/Mahasiswa	2	10%
	IRT	3	15%
	Total	20	100%
Jenis Kelamin	Laki-laki	7	35%
	Perempuan	13	65%
	Total	20	100%
Usia	< 25 tahun	2	10%
	25 – 40 tahun	8	40%
	40 – 60 tahun	8	40%
	> 60 thun	2	10%
	Total	20	100%
Pendidikan	SMP	1	5%
	SMA	7	35%
	D3	3	15%
	S1	9	45%
	Total	20	100%

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pegawai negeri yaitu 30%, pegawai swasta 25%, Wiraswasta sebesar 20%, Pelajar/Mahasiswa sebesar 10%, dan IRT sebesar 15%. Karakteristik responden yang kedua menunjukkan jenis kelamin yaitu laki-laki yaitu sebesar 35% dan responden perempuan sebesar 65%. Karakteristik responden yang ketiga

menunjukkan usia yaitu < 25 tahun sebesar 10%, berumur 25 – 40 tahun sebesar 40%, kemudian usia > 60 tahun sebesar 10%, disusul 41 – 60 tahun sebesar 40%, Karakteristik responden yang keempat menunjukkan pendidikan yaitu SMP sebesar 5%, SMA yaitu sebesar 35%, diteruskan D3 sebesar 15%, dan S1 sebesar 45%.

3. Deskripsi Hasil Penelitian

Kualitas layanan yang terdiri dari 5 variabel atau lebih dikenal dengan 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

- a) Hasil statistik deskripsi kualitas layanan bank syariah ditunjukkan pada Tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4
deskripsi Kualitas Pelayanan Bank Syariah KCP Palopo
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability_1	20	2	5	4.10	.788
Reliability_2	20	2	6	3.25	.910
Reliability_3	20	3	5	4.00	.562
Reliability_4	20	3	5	4.10	.718
Reliability_5	20	2	5	3.05	.826
Assurance_1	20	3	5	3.05	.686
Assurance_2	20	3	5	3.25	.639
Assurance_3	20	2	5	3.05	.826
Assurance_4	20	3	5	3.20	.696
Tangible_1	20	3	5	3.20	.768
Tangible_2	20	4	5	4.55	.510
Tangible_3	20	2	5	3.20	.768
Tangible_4	20	2	5	3.20	.951
Tangible_5	20	3	5	3.30	.657
Empathy_1	20	2	5	3.95	.759
Empathy_2	20	2	5	4.10	.912
Empathy_3	20	3	6	4.15	.813
Empathy_4	20	3	5	3.30	.571

Responsiveness_1	20	3	5	3.20	.616
Responsiveness_2	20	2	6	4.35	.875
Responsiveness_3	20	3	5	4.35	.745
Responsiveness_4	20	3	5	3.20	.696
Responsiveness_5	20	2	5	3.20	.768
Valid N (listwise)	20				

Sumber : Data Primer Diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, persepsi nasabah mengenai indikator kualitas layanan bank syariah yang paling baik adalah indikator tangible_2 dengan nilai rerata 4,55, kemudian diikuti dengan indikator responsiveness 2 dan 3 dengan nilai rerata 4,35, dan indikator lainnya masih belum maksimal dirasakan oleh nasabah karena masih berada di bawah nilai rata-rata 4.

b) Hasil statistik deskripsi kualitas layanan bank konvensional ditunjukkan pada

Tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5
deskripsi Kualitas Pelayanan Bank Konvensional Kanca Palopo

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability_1	20	3	5	4.30	.657
Reliability_2	20	3	5	4.05	.605
Reliability_3	20	3	5	4.10	.553
Reliability_4	20	2	4	3.40	.681
Reliability_5	20	3	5	4.00	.562
Assurance_1	20	3	5	4.25	.550
Assurance_2	20	3	5	4.25	.716
Assurance_3	20	4	5	4.40	.503
Assurance_4	20	2	5	4.00	.725
Tangible_1	20	3	5	4.10	.641
Tangible_2	20	3	5	4.30	.657
Tangible_3	20	3	5	4.05	.605
Tangible_4	20	3	5	4.10	.553
Tangible_5	20	2	4	3.40	.681
Empathy_1	20	3	5	4.00	.562
Empathy_2	20	3	5	4.25	.550

Empathy_3	20	3	5	4.25	.716
Empathy_4	20	4	5	4.40	.503
Responsiveness_1	20	2	5	4.00	.725
Responsiveness_2	20	3	5	4.10	.641
Responsiveness_3	20	3	5	4.10	.553
Responsiveness_4	20	2	4	3.40	.681
Responsiveness_5	20	3	5	4.00	.562
Valid N (listwise)	20				

Sumber : Data Primer Diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, persepsi nasabah mengenai indikator kualitas layanan bank syariah yang paling baik adalah indikator assurance_3 dengan nilai rerata 4,40, kemudian diikuti dengan indicator empathy dengan nilai rerata 4,40, dan indikator lainnya sudah maksimal dirasakan oleh nasabah karena berada dengan nilai rata-rata 4.

- c) Hasil statistik deskripsi Kepuasan Nasabah bank syariah ditunjukkan pada Tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 4.6
Deskripsi Kepuasan Nasabah bank Syariah KCP Palopo

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KepuasanNasabah_1	20	3	5	4.00	.649
KepuasanNasabah_2	20	3	5	4.05	.759
KepuasanNasabah_3	20	3	5	4.10	.553
KepuasanNasabah_4	20	4	5	4.25	.444
Valid N (listwise)	20				

Tabel 4.6 bahwa nilai rerata variabel yang dipersepsikan nasabah berturut-turut adalah variabel kepuasan nasabah_4 dengan rerata 4,25 kemudian diikuti dengan variabel kepuasan nasabah_3 dengan rerata 4,10, variabel kepuasan nasabah_2 dengan rerata 4,05, dan variabel kepuasan nasabah_1 dengan rerata 4,00 dalam kategori baik dan memuaskan.

d) Hasil statistik deskripsi Kepuasan Nasabah bank Konvensional ditunjukkan pada Tabel 4.7 dibawah ini:

Tabel 4.7
Deskripsi Kepuasan Nasabah bank konvensional KCP Palopo

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KepuasanNasabah_1	20	4	5	4.35	.489
KepuasanNasabah_2	20	3	5	4.20	.768
KepuasanNasabah_3	20	3	5	4.25	.550
KepuasanNasabah_4	20	3	5	4.35	.587
Valid N (listwise)	20				

Tabel 4.6 bahwa nilai rerata variabel yang dipersepsikan nasabah berturut-turut adalah variabel kepuasan nasabah_4 dan 1 dengan rerata 4,35 kemudian diikuti dengan variabel kepuasan nasabah_3 dengan rerata 4,25, dan variabel kepuasan nasabah_2 dengan rerata 4,20 dalam kategori sangat baik dan cukup memuaskan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berikut ini merupakan hasil dan pembahasan terhadap penelitian yang telah dilakukan. Untuk menguji apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan, dan kepuasan antara nasabah bank konvensional dengan bank syariah Kanca Kota Palopo, maka digunakan uji statistik *T-Test Independent Sample*. Hasil analisis uji statistik *T-Test Independent Sample* tersebut akan diuraikan dibawah ini.

- a. **Kualitas Pelayanan**, Tabel berikut ini merupakan hasil uji statistik *T-Test Independent Sample* untuk melihat perbedaan kualitas pelayanan bank konvensional dengan bank syariah yang beroperasi di Kota Palopo.

Tabel 4.8

Group Statistics Variable Services Quality

Group Statistics					
	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Service Quality	Bank Syariah	20	4.0522	.13333	.02780
	bank konvensional	20	4.1870	.28781	.06001

Dari tabel Group Statistics Services Quality, terlihat bahwa nilai rata-rata (*Mean*) *services quality* (kualitas pelayanan) bank konvensional adalah sebesar 4,1870 sedangkan nilai rata - rata kualitas pelayanan pada bank syariah adalah sebesar 4,0522. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kualitas pelayanan pada bank konvensional dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan pada bank syariah. Dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan pada bank konvensional lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata bank syariah ($4,1870 > 4,0522$). Artinya kualitas pelayanan yang di

rasakan oleh nasabah bank konvensional lebih tinggi jika dibandingkan dengan bank syariah.

Tabel 4.9
Independent Samples Test Variable Services Quality

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Service Quality	Equal variances assumed	4.010	.051	2.038	44	.348	.13478	.06614	.00149	.26808
	Equal variances not assumed			2.038	31.027	.250	.13478	.06614	.00011	.26967

Untuk melihat perbedaan kualitas pelayanan antara bank konvensional dengan bank syariah bisa dilihat pada tabel Independent Samples Test Variable Services Quality. Pada tabel diatas terdapat dua baris, baris pertama dengan asumsi bahwa *variance* kedua kelompok tersebut sama (*Equal variance assumed*), sedangkan pada baris kedua dengan asumsi bahwa *variances* kedua kelompok tersebut tidak sama (*Equal variance not assumed*).

Untuk memilih baris mana yang akan digunakan, maka dilihat pada kolom uji F, jika signifikansinya $> 0,05$ maka *variance* sama (*Equal variance assumed*), sebaliknya jika $\text{sig.} < 0,05$ maka *variance* tidak sama (*Equal variance not assumed*). Dari uji F menunjukkan kalau *variance* kedua kelompok tersebut sama, karena P-value adalah 4,010, sehingga baris yang akan dibaca adalah baris yang pertama (*Equal variance assumed*). Dari kolom uji t menunjukkan bahwa nilai *P-value* = 0,0348 untuk 2-tailed. Karena *P-value* lebih besar dari $= 0,05$, maka secara statistik tidak ada perbedaan yang signifikan antar *variance* kualitas pelayanan bank konvensional dengan bank syariah.

b. **Kepuasan Nasabah**, dengan melakukan pengujian terhadap kepuasan nasabah, dengan tujuan untuk melihat perbedaan antara kepuasan nasabah bank konvensional dengan bank syariah. Berikut ini merupakan hasil dari pengujian statistik *T-Test Independent Sample* untuk melihat perbedaan antara kepuasan nasabah bank konvensional dengan bank syariah di Kota Palopo.

Tabel 4.10
Group Statistics Variable customer satisfaction

Group Statistics					
	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Customer satisfaction	Bank Syariah	20	4.2052	.23433	.03781
	bank konvensional	20	4.2563	.25784	.07021

Dari tabel Group Statistics Variable Customer Satisfaction, dapat dilihat nilai rata - rata kepuasan nasabah bank konvensional adalah 4,2563, sedangkan nilai rata-rata kepuasan nasabah bank syariah adalah sebesar 4,2052. Dari hasil diatas dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kepuasan nasabah bank konvensional dengan nilai rata-rata kepuasan nasabah bank syariah. Dimana nilai rata-rata kepuasan pada nasabah bank konvensional lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata kepuasan pada nasabah bank syariah (4,2563 > 4,2052). Artinya kepuasan yang dirasakan oleh nasabah bank konvensional lebih tinggi jika dibandingkan dengan bank syariah.

Tabel 4.11
Independent Samples Test Variable customer satisfaction

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Customer satisfaction	Equal variances assumed	4.712	.072	2.048	55	.448	.14387	.06715	.00179	.27818
	Equal variances not assumed			2.036	32.018	.370	.14387	.06715	.00015	.28957

Untuk melihat perbedaan kepuasan nasabah bank konvensional dengan bank syariah dapat dilihat pada tabel *Independent Samples Test Variable Customer Satisfaction*. Pada tabel tersebut terdapat dua baris, baris pertama dengan asumsi bahwa *variance* kedua kelompok tersebut sama (*Equal variance assumed*), sedangkan pada baris kedua dengan asumsi bahwa *variances* kedua kelompok tersebut tidak sama (*Equal variance not assumed*).

Untuk memilih baris mana yang akan digunakan, maka dilihat pada kolom uji F, jika signifikansinya $> 0,05$ maka *variance* sama (*Equal variance assumed*), sebaliknya jika $\text{sig.} < 0,05$ maka *variance* tidak sama (*Equal variance not assumed*). Dari uji F menunjukkan kalau *variance* kedua kelompok tersebut sama karena P-value adalah 4,712 sehingga baris yang akan dibaca adalah baris yang pertama (*Equal variance assumed*). Dari kolom uji t menunjukkan bahwa nilai P-value = 0,448 untuk 2-tailed. Karena P-value lebih besar dari $= 0,05$.

Dapat disimpulkan secara statistik terdapat perbedaan yang signifikan (nyata) antara variance kepuasan nasabah bank konvensional dengan bank syariah.

Penelitian menemukan adanya perbedaan antara kualitas pelayanan bank konvensional dengan bank syariah, namun perbedaan itu tidak signifikan (nyata). Hal ini terjadi karena infrastruktur, jumlah pegawai, ketersediaan kantor, jenis layanan, teknologi ataupun fasilitas transaksi lainnya yang dimiliki oleh bank konvensional sudah lebih siap dibandingkan dengan bank syariah. Dengan kata lain, perbedaan antara kualitas pelayanan bank konvensional dengan bank syariah hanya memiliki selisih yang sedikit. Pengembangan dan perbaikan hal-hal tersebut bisa menjadi perhatian bagi industri perbankan syariah yang beroperasi di Kota Palopo didalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya.

Penelitian juga menemukan adanya perbedaan antara kepuasan nasabah bank konvensional dengan bank syariah, namun perbedaan itu tidak cukup signifikan (nyata). Hal ini terjadi karena sarana dan prasarana, infrastruktur, jumlah pegawai, ketersediaan kantor, jenis layanan, teknologi ataupun fasilitas transaksi lainnya yang dimiliki oleh bank konvensional sudah lebih lengkap dibandingkan dengan bank syariah. Dengan kata lain, perbedaan antara kepuasan nasabah bank konvensional dengan bank syariah hanya memiliki selisih yang rendah. Pengembangan dan perbaikan hal-hal tersebut harus menjadi program kedepan bagi industri perbankan syariah yang beroperasi di kota Palopo didalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya, karena kepuasan nasabah merupakan kunci dari keberlanjutan suatu usaha.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan bank konvensional dengan bank syariah, namun perbedaan itu tidak signifikan. Dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan pada bank konvensional lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata bank syariah ($4,1870 > 4,0522$). Artinya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bank konvensional lebih tinggi jika dibandingkan dengan bank syariah.
2. Terdapat perbedaan antara kepuasan nasabah bank konvensional dengan bank syariah, namun perbedaan itu tidak cukup signifikan (nyata). Dimana nilai rata-rata kepuasan pada nasabah bank konvensional lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata kepuasan pada nasabah bank syariah ($4,2563 > 4,2052$). Artinya kepuasan yang dirasakan oleh nasabah bank konvensional jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan bank syariah.

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 saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Industri Keuangan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk merencanakan strategi didalam menarik 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 Bank BRI Syariah dan Bank BRI Konvensional Cabang Kota Palopo.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Riyanto dan Sapar, *Pengantar Metode Penelitian*, (Bogor: Makaira Printing Plus, 2012)
- Dokumen *PT.BRI Syariah Tbk Cabang Palopo, struktur organisasi PT.BRI Tbk Cabang Palopo*
- <https://pendidikanmu.com/2018/11/sejarah-dan-perkembangan-bank-rakyat-indonesia>
- https://googleweblight.com/?lite_url=https://id.m.wikipedia.org/wiki/masyarakat
- Ismail, *Perbankan Syariah*, (Cet. 5, Januari 2017)
- Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Yogyakarta:Ghalia Indonesia, 2002)
- Kasmir, *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, (cet. 7. Jakarta, 2003)
- Karnaen Perwataatmadja, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta, 1994, dana Bhakti Wakaf
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Semarang: PT Toha Putra, 2012)
- Kountur Ronny, *Metode Penelitian Cet II*, (Jakarta: Buana Printing: 2009)
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. 29, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011)
- M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Alfabet: Bandung 2012)
- M. Burhan Bungin, *Metodologi penelitian kuantitatif*, (Cet. 1: Jakarta: Kencana, 2005)
- Masyhuri dan Zainudin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikasinya* (Bandung: Refika Adutama, 2008)
- Pasal 1 ayat (1) ,*Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*
- Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2009)
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*
- Rony Kounter, *Metode peneltian*, (penerbit PPM 2007)

Salemba Empat, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain, edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006)

STAIN PALOPO, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Makalah, Skripsi dan Tesis* (t.d)

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

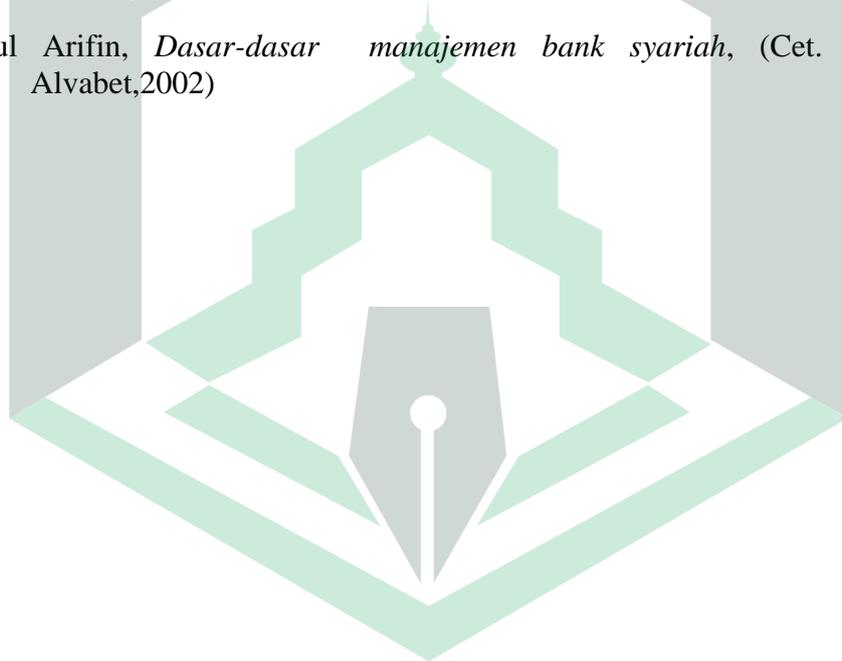
Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung; Alfabeta, 2008)

Syofian Siregan, *Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif*, (PT Bumi Aksara, Jakarta, 2013)

Wirduyaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam di Indonesia*, Edisi pertama (Cet. 3, September 2007)

Web PT.BRI Syariah Tbk, *Sejarah Berdirinya BRI Syariah*.

Zainul Arifin, *Dasar-dasar manajemen bank syariah*, (Cet. 1; Jakarta: Alvabet, 2002)



DAFTAR PERTANYAAN

Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : 1. Perempuan 2. Laki-laki
4. Agama : 1. Islam 4. Hindu
2. Kristen 5. Lain-lain
3. Budha
5. Umur : 1. 20 Tahun 4. 41 - 50 Tahun
2. 21 – 30 Tahun 5. 50 Tahun
3. 31 – 40 Tahun
6. Tingkat Pendidikan : 1. Tidak Sekolah 4. SMA
2. SD 5. Diploma
3. SMP 6. S1/S2/S3
7. Pekerjaan : 1. Pelajar/Mahasiswa 4. Wiraswasta
2. Pegawai Negeri 5. Petani
3. Pegawai Swasta 6. Lainnya

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang sudah di sediakan
2. Isilah dengan jawaban yang paling sesuaidengan keadaan anda dengan memberi tanda centang () dari pertanyaan/pernyataan dibawah ini:

SS: Sangat setuju

S: Setuju

N: Netral

TS: Tidak setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

3. Dalam satu nomor tidak boleh ada jawaban atau tanda centang () lebih dari satu.

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Reliability (Keandalan)						
1	Proses administrasi pembukaan rekening tabungan cepat selesai.					
2	Bank memiliki akses layanan internet yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi (E-Banking/ Mobile Banking/ BRI SMS Banking).					
3	Karyawan Bank mampu memberikan pemahaman tentang produk yang ada di bank BRI Syariah kepada nasabah, sehingga memudahkan nasabah dalam memilih produk yang dibutuhkan.					
4	Bank dapat menyelesaikan pelayanan untuk nasabah sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
5	Bank tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
Responsiveness (daya tanggap)						
6	Karyawan Bank cepat tanggap ketika nasabah menemui masalah yang berhubungan dengan tabungan.					
7	Karyawan Bank memberikan informasi kepada calon nasabah dengan jelas.					
8	Karyawan Bank merespon permintaan transaksi nasabah dengan cepat.					
9	Keterbukaan para karyawan dalam menerima saran sangat bagus.					
10	Petugas satpam Bank selalu bersedia untuk membantu nasabah					
Assurance (jaminan)						
11	Teller Bank ramah dalam melayani nasabah yang akan menabung.					
12	Karyawan Bank professional dibidangnya masing-masing.					
13	Bank memiliki reputasi (citra) yang baik.					
14	Teller Bank mempunyai kemampuan yang baik untuk memberikan jawaban atau penjelasan yang tepat atas pertanyaan nasabah.					
Empathy (empati)						
15	Karyawan Bank mampu memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh nasabah tanpa membedakan status sosial.					
16	Karyawan Bank memperhatikan kepentingan nasabah dengan sungguh-sungguh.					
17	Karyawan Bank selalu melayani nasabah dengan penuh					

	rasa kekeluargaan.					
18	Karyawan Bank selalu tidak lupa memberikan salam ketika selesai melayani transaksi					
Tangible (bukti langsung)						
19	Lokasi Bank sangat strategis					
20	Bank mempunyai ruang tunggu yang nyaman					
21	Bank mengintegrasikan penggunaan nilai tambah layanan yang diperoleh dari tabungan (ATM, phone Banking, dll)					
22	Bank memiliki fasilitas parkir yang luas, sehingga mobil bisa parkir dengan mudah.					
23	Nasabah tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengisi formulir yang disediakan oleh Bank					
24	Penampilan karyawan bank selalu rapi.					
Kepuasan						
25	Saya merasa puas dengan profesionalisme kerja karyawan Bank Palopo.					
26	Saya merasa puas Bank tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan untuk berbagai jenis transaksi.					
27.	Saya merasa puas dengan sistem operasional yang di jalankan Bank.					



RIWAYAT HIDUP



NURPADILLA, Lahir di Bua, pada tanggal 27 November 1996 Anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Ayahanda Kasman Batta dan Ibunda Hamsang. Penulis pertama kali menempuh pendidikan formal di SDN 367 Pabberesseng 2003 dan tamat pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di tingkat MTsN. Belopa pada tahun 2009 dan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMAN 10 Luwu pada tahun 2012 dan tamat pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis mendaftarkan diri di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, pada program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sebelum menyelesaikan akhir studi, penulis menyusun skripsi dengan judul “***Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Nasabah Bank BRI Konvensional Cabang Kota Palopo)***), sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).