

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu badan usaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Menurut A. Abdurahman dalam *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perdagangan*, bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa seperti memberikan pinjaman, mengedarkan uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain.¹

Dalam dunia modern sekarang ini peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar, hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan.

Di Indonesia regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).²

¹ Thamrin Abdullah, Francis Tantri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal 2

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 61-62

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fungsi bank merupakan perantara diantara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, disamping itu menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya.³

Secara umum, fungsi utama perbankan sebagai lembaga intermediasi dapat dibagi menjadi 3 bagian:

1. Penghimpunan dana dari masyarakat (*funding*)
2. Penyaluran dana ke masyarakat (*lending*)
3. Memberikan jasa-jasa dalam bidang perbankan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku (*service*)

Dua fungsi utama bank syariah adalah mengumpulkan dana dan menyalurkan dana. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah adalah pemberian pembiayaan pada nasabah yang membutuhkan dana baik untuk modal usaha maupun untuk modal konsumsi.

Selain itu bank merupakan perusahaan yang menjual jasa. Jasa merupakan produk tanpa wujud untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dimana jasa yang diberikan harus berkualitas sehingga konsumen lebih yakin dan percaya dengan produk yang dihasilkan.⁴

Dalam melakukan transaksi atau jasa bank berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Dan etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah.

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada, 2002), hal 2

⁴ Titik nurbaiti, Mahmad Machfodz, *Manajemen Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Kayon, 2005) hal. 269-270

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:⁵

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
6. Memiliki integritas, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang menguntungkan bagi perkumpulan maupun kesatuan. Dan pelayanan adalah satu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain secara fisik. Dalam pelayanan tersebut nasabah akan memutuskan untuk menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh bank, baik itu berbentuk simpanan maupun pembiayaan.

Menurut undang-undang perbankan No. 21 Tahun 2008 “pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

1. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
2. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam *ijarah muntahiya bitamlik*.
3. Transaksi jual beli dalam piutang *murabahah*, *salam* dan *istishna*.
4. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh* dan

⁵ M Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: ALFABETA, 2010) hal,208

5. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa.

Jadi pembiayaan merupakan salah satu layanan yang diberikan bank untuk membantu dan mempermudah nasabah yang kekurangan dana.

Jenis-jenis pembiayaan secara garis besar terbagi menjadi dua:

1. Pembiayaan konsumtif, yaitu bertujuan memperoleh barang-barang atau kebutuhan-kebutuhan lainnya guna memenuhi keputusan dalam konsumsi.
2. Pembiayaan produktif, yaitu bertujuan untuk memungkinkan penerima pembiayaan dapat mencapai tujuannya yang apabila tanpa pembiayaan tersebut tidak mungkin dapat diwujudkan atau dalam artian memperlancar jalannya proses produksi, mulai dari saat pengumpulan bahan mentah, pengolahan, dan sampai pada proses penjualan barang-barang yang sudah jadi.

Peneliti membatasi pembahasan ini hanya pada pelayanan pembiayaan yang berkembang pada saat ini, beriringan dengan perkembangan tersebut ternyata masih ada kendala baik bagi sebuah Bank maupun Nasabah itu sendiri. Karena dalam persepsi nasabah pembiayaan pada sebuah Bank mempunyai faktor yang sangat mempengaruhi keputusan nasabah pada sistem pelayanan pembiayaan tersebut.

Adapun yang menjadi faktor utama untuk nasabah melakukan pembiayaan yaitu persyaratan yang mudah dan cepat, jaminan yang ringan, dan tingkat margin rendah dan fleksibilitas pengembalian pinjaman. Namun dari faktor tersebut inilah yang menjadi kendala bagi Bank BRI Syariah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru. di karenakan nasabah masih banyak yang memiliki persepsi bahwa pembiayaan yang ada pada Bank tersebut tidak sesuai dengan persepsi mereka.⁶

Masalah lainnya perbankan syariah dalam perspektif nasabah yang sering dipersepsikan kurang baik dari masyarakat yaitu anggapan praktik bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional mengenai pembiayaan dan bagi hasil dengan tingkat suku bunga yang berlaku umum (BI Rate). Apabila salah persepsi ini dibiarkan, bisa berakibat masyarakat tidak bisa lagi membedakan bank sistem syariah dan konvensional. Timbulnya persepsi tersebut, hal ini di lihat dari besarnya margin yang dipatok bank syariah ternyata sama atau bahkan lebih tinggi dibandingkan dengan konvensional.

Prakteknya di PT. Bank BRI Syariah margin yang ditetapkan untuk pembiayaan konsumtif masih tergolong tinggi.⁷ Margin untuk pembiayaan konsumtif periode 2017 yaitu 15%- 19%.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Konsumtif setiap tahun BRI Syariah cabang Pekanbaru Tahun 2015-2017

Nama Produk Pembiayaan	2015	2016	2017
KPR	747	928	1089
KMG	119	127	200
KKB	11	22	16
Gadai	453	420	586
Total	1330	1497	1891

Sumber: PT. Bank BRI Syariah KC Pekanbaru

⁶ *Observasi*, dengan salah satu nasabah pembiayaan (*fendi cahyono*)

⁷ *Observasi*, tanggal 14 november 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat. Apabila pilihan atas produk yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, maka mereka akan merasa puas, mereka semakin fanatik dalam persepsinya yang sangat baik.⁸

Persepsi yaitu proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan mentafsirkan kedalam gambar yang masuk akal. Adapun faktor pendorong nasabah menggunakan jasa bank syariah bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Faktor pendorong Masyarakat Menggunakan Bank Syariah (%)

1	Jasa sesuai kebutuhan	71,1
2	Bonafiditas dan keamanan	66,7
3	Variasi produk	62,3
4	Sikap dan perilaku staf dan karyawan sesuai syariah	62,0
5	Sesuai dengan agama yang dianut	61,7
6	Pelayanan cepat	61,3
7	Karyawati berbusana sesuai syariah	61,0
8	Tingkat kesehatan bank syariah	60,0
9	Lokasinya strategis, dekat dan terjangkau	50,7
10	Pelayanan tepat	53,0
11	Setelah membandingkan produk antara satu bank dengan bank yang lainnya	51,0

Sumber: diambil dari buku Ali Hasan dalam bukunya *Marketing Bank Syariah* halaman 56 yang diterbitkan pada tahun 2010.

Dari sebelas indikator yang telah disebutkan di atas maka peneliti mengambil 5 indikator dari faktor pendorong masyarakat menggunakan Bank

⁸ Ali Hasan, *marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 85

Syariah dalam menyelesaikan penelitian ini yaitu. 1) sikap dan perilaku staff karyawan sesuai dengan syariah. 2) sesuai agama yang dianut. 3) pelayanan cepat. 4) lokasinya strategis, dekat dan terjangkau. 5) pelayanan tepat. Alasan peneliti mengambil 5 indikator di atas karena beranggapan bahwa masyarakat umum sebagai nasabah bank syariah lebih mengetahui bahwa pada prinsipnya lembaga berbasis syariah akan lebih memperhatikan kepentingan umum dibandingkan stakeholdernya, maka di sini yang paling mendasar adalah pelayanannya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan bahwa terdapat masalah di pelayanan pembiayaan. Nasabah masih ragu pada sistem pelayanan pembiayaan karena di anggap rumit, hal ini disebabkan nasabah masih ada yang belum mengerti tentang sistem pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank. Menurut peneliti salah satu usaha untuk mempertahankan konsumennya, Bank BRI Syariah dapat menerapkan pelayanan yang baik bagi nasabahnya, seperti ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan Bank dalam memberi pelayanan terhadap nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang dapat mendongkrak pangsa pasar suatu perbankan dan perusahaan lainnya yang bergerak dibidang jasa pelayanan lembaga keuangan syariah perlu dilakukan sosialisasi perbankan syariah serta memberikan kesan yang baik, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada nasabah atau masyarakat.

Berdasarkan pemikiran dan latar belakang yang telah di kemukakan, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul” **Persepsi**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nasabah terhadap Pelayanan Pembiayaan pada PT Bank BRI Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru”

B. Permasalahan

1. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan fokus kepada permasalahan yang diteliti, penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu tentang “Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Konsumtif Pada PT Bank BRI Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru”

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana sistem pelayanan pembiayaan konsumtif pada PT Bank BRI Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru?
- b. Bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan pembiayaan pada PT. Bank BRI Syariah kantor cabang arifin ahmad pekanbaru?
- c. tinjauan ekonomi islam terhadap pelayanan pembiayaan pada PT. Bank BRI Syariah kantor cabang arifin ahmad pekanbaru?

3. Tujuan dan Kegunaan

a. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui penerapan sistem pelayanan pembiayaan pada PT. Bank BRI Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan pembiayaan pada PT Bank BRI Syariah Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Untuk mengetahui tinjauan ekonomi islam terhadap pelayanan pembiayaan pada PT. Bank BRI Syariah kantor cabang arifin ahmad pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi penulis, meningkatkan pola fikir mengenai persepsi nasabah terhadap sistem pelayanan pembiayaan yang dilakukan oleh Bank BRI syariah.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada pihak terkait, khususnya PT. Bank BRI Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru dalam upaya menarik nasabah melalui layanan pembiayaan.
- 3) Untuk mengetahui apakah perbankan syariah sudah menjalankan kegiatan operasionalnya seperti sistem pelayanan pembiayaan yang sesungguhnya secara benar.
- 4) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 pada jurusan Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Riau Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

C. Metodologi Penelitian**1. Lokasi Penelitian dan Waktu**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Riserch*) dengan mengambil lokasi di PT Bank BRI Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru yang beralamat di Jl. Arifin Ahmad No. 7-9 pekanbaru. Penulis mengambil penelitian di lokasi ini karena pada lokasi inilah penulis

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menemukan permasalahan di lihat dari segi persepsi nasabah. Dan karena lokasi yang terjangkau hingga memudahkan penulis untuk meneliti di lokasi tersebut.

2. Subjek dan Objek penelitian

- a. Subjek penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan konsumtif pada PT Bank BRI Syariah Cabang Arifin Ahmad
- b. Objek dalam penelitian ini adalah Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan pada PT Bank BRI Syariah kantor Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁹

Adapun dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah karyawan yang bertugas di bagian pembiayaan yang berjumlah 20 orang dan nasabah yang berjumlah 1891 orang. Ini berdasarkan jumlah nasabah tahun terakhir yakni tahu 2017 yang melakukan pembiayaan konsumtif pada PT Bank BRI Syariah kantor cabang Arifin Ahmad Pekanbaru.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung, ALFABETA: 2012), hal,115

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3
Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Konsumtif
setiap tahun BRI Syariah cabang Pekanbaru
Tahun 2015-2017

Nama Produk Pembiayaan	2015	2016	2017
KPR	747	928	1089
KMG	119	127	200
KKB	11	22	16
Gadai	453	420	586
Total	1330	1497	1891

Sumber: PT. Bank BRI Syariah KC Pekanbaru

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁰

Oleh karena populasi ini banyak maka penulis mengambil sampel 20% karyawan pembiayaan yaitu 4 orang dan 95 dari jumlah nasabah menggunakan *Rumus Slovin*.¹¹

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1891}{1891(0,10)^2 + 1}$$

$$= \frac{1891}{19,91} = 94,97(95)$$

Ket:

- n = Ukuran sampel
 N = Jumlah nasabah
 E = Kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerin yaitu (0,1 atau 1%)

Di karenakan nasabah sudah menjadi rahasia bank dan sulit untuk ditemui, serta keterbatasan waktu dan biaya, maka metode yang

¹⁰ Ibid. Hal 116

¹¹ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 71

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan penulis adalah *Nonprobability Sampling*, dengan teknik yang digunakan penulis dalam prosedur pencarian responden ini dilakukan berdasarkan *Accidental Sampling*, yaitu memilih sample yang paling mudah diakses dan dijumpai.

4. Sumber Data

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.¹² Baik berupa wawancara maupun angket terhadap responden yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- b. Data skunder, yaitu data yang diperoleh dari berbagai buku-buku di perpustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan dan menganalisis seluruh bahan yang berkaitan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah melalui cara:

- a. Obeservasi, penulis melakukan pengamatan dilokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai subjek dan objek kajian.

¹² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (jakarta: Bumi Aksasra, 2006), cet ke-2, hal. 19

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada subjek.
- c. Angket (kuesioner), yaitu penuliis membuat pertanyaan berupa daftar pertanyaan sekitar penelitian yang kemudian disebarakan untuk diisi oleh responden untuk memperkuat hasil penelitian.
- d. Dokumentasi, adalah metode pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen, yaitu mengumpulkan dokumen atau arsip dari PT Bank BRI Syariah KC Pekanbaru.

6. Metode Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan oleh penulis adalah secara deskriptif kualitatif yang menggambarkan situasi, kondisi penelitian dengan jalan membahas data dan informasi yang diperoleh dengan menghubungkan teori-teori yang didapat maupun literatur yang ada, kemudian data tersebut digambarkan menggunakan analisis:

- a. Deskriptif Analisis, yaitu suatu cara dengan menggambarkan secara tepat dan benar masalah yang dibahas sesuai dengan data-data yang diperoleh, kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan.
- b. Analisa Induktif, yaitu menarik suatu kesimpulan terhadap hal-hal atau peristiwa-peristiwa dari data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi, yang bisa digeneralisasikan (ditarik kearah kesimpulan umum).
- c. Variabel penelitian

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menspesifikasikan kegiatan untuk mengukur variabel tersebut.¹³ Menjawab permasalahan-permasalahan pada penelitian ini perlu penulis sajikan operasionalisasi variabel sebagai berikut:

Tabel 1.4
Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Persepsi Nasabah	Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebiasaan 2. Minat 3. Emosi 4. Kebaruan(novelty)
2	Pelayanan	Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya serangkaian interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible/</i> bukti langsung 2. <i>Realibility/</i> keandalan 3. <i>Responsivines/</i> daya tanggap 4. <i>Assurance/</i> jaminan 5. <i>Emphaty/</i> empati

d. Skala pengukuran

Mengukur tanggapan responden seseorang tentang objek sosial dalam penelitian ini menggunakan skala *likert's*.

¹³ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor : Ghalia Indonesia), h. 126

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tingkat pengukuran data dalam skala *likert's* penelitian ini menggunakan skala ordinal. Skala ordinal adalah skala pengukuran yang sudah dapat digunakan untuk menyatakan peringkat antartingkatan. Akan tetapi, jarak atau interval tingkatam belum jelas. Setiap pertanyaan mempunyai lima alternatif jawaban, dengan bobot alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skala Skor Penilaian

No	Alternatif	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Kurang Setuju	2
5	Tidak Setuju	1

D. Metode Penulisan

- a. Deduktif yaitu menggambarkan keadaan umum yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif yaitu penulis mengumpulkan data-data yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti yang bersifat khusus dan kemudian diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum.
- c. Deskriptif yaitu menggunakan uraian atas yang diambil dengan apa adanya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk terarah serta memudahkan dalam memahami tulisan ini, maka penelitian ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab. Seperti dibawah ini:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari Latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : PROFIL PT BANK BRI SYARIAH KC ARIFIN AHMAD PEKANBARU

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya PT. Bank BRI Syariah KC Pekanbaru, falsafah dan landasan dasar PT bank BRI Syariah KC Pekanbaru, budaya kerja PT. Bank BRI Syariah KC Pekanbaru, serta struktur organisasi PT. Bank BRI Syariah KC Pekanbaru, dan produk-produk PT. Bank BRI Syariah KC Pekanbaru.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti yang meliputi: pengertian persepsi, pengertian pembiayaan, jenis-jenis pembiayaan, tujuan dan fungsi pembiayaan, pengertian pelayananan.

BAB IV : PENYAJIAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas hasil dari penulisan dan pembahasan yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Yang berisi tentang kesimpulan dan saran.