

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.



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

REZA AULIA

01626203802

JURUSAN DIII PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021



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.

PERSETUJUAN

Laporan akhir ini dengan judul *ANALISIS PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH STUDI KOPERATIF ANTARA MASYARAKAT KOTA PEKANBARU DENGAN MASYARAKAT TELUK KUANTAN (DENGAN DIMENSI CARTER)*, yang ditulis oleh:

Nama : **REZA AULIA**
NIM : 01626203802
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Dzulhijjah 1442 H

22 Juli 2021 M

Pembimbing Laporan Akhir

Zuraidah, S.Ag. M.Ag

NIK. 19710813 199603 2 001



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.

PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul “**Analisis Pendapat Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru**” yang ditulis oleh:

Nama : REZA AULIA
 NIM : 01626203802
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah di *munaqasyahkan* pada :

Hari/tanggal : Senin, 09 Agustus 2021
 Waktu : 13.00 WIB
 Tempat : Google Meeting

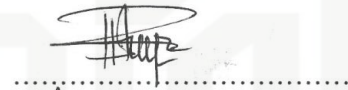
Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Agustus 2021
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
 Ahmad Fauzi, SHI., MA



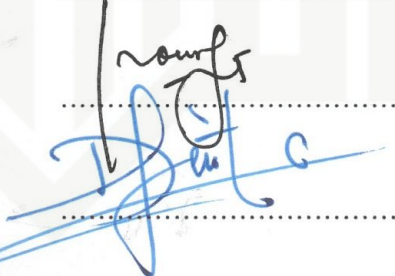
Sekretaris
 Rozi Andrini, ME



Penguji Metodologi
 Nur Hasanah, SE., MM



Penguji Materi
 Dr. Jenita, SE. MM



Mengetahui
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Dzulkifli M.Ag

NIP. 19741006 200501 1 005

**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.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Aulia

NIM : 01626203802

Dengan menyatakan bahwa Laporan Akhir yang berjudul : **Analisis Pendapat Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan I Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru** adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan tindakan plagiat dalam penyusunannya.

Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam laporan akhir. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata laporan akhir saya ini sebagian atau seluruhnya merupakan plagiat karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 09 Agustus 2021



Reza Aulia

NIM. 01626203802

ABSTRAK

Reza Aulia (2021): Analisis Pendapat Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru

Menghadapi masyarakat yang semakin kritis seperti sekarang selain produk, pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi keberlangsungan perusahaan oleh sebab itu perusahaan dibidang jasa terutama perbankan Syariah harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap nasabah, demi mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan mereka. Layanan sebagai bentuk promosi pertama pada calon nasabah, kalau kualitas pelayanan unggul, maka nasabah akan melanjutkan untuk bertransaksi, begitupun sebaliknya. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas suatu Bank Syariah, maka dapat digunakan suatu dimensi yang salah satunya adalah dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible* dan *Empathy*) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian lapangan, dilakukan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru yang beralamat di Rimbo Panjang Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Riau 28293. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru sedangkan objeknya adalah pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru. Dan penulis mengambil sampel sebanyak 40 nasabah dari keseleruhan nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Panam. Sumber data dari penelitian ini adalah premier dan sekunder. Teknik pengambilan data yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode Obserpasi, Wawancara, Kuisisioner (angket) dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif .

Hasil penelitian ini diperoleh sebagai berikut: (a). Dimensi *Compliance* yaitu 60 sampel dengan persentase 170% ini dikategorikan sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru sangat baik dalam menyampaikan produknya kepada nasabah.(b). Dimensi *Assurance* yaitu 94 sampel dengan persentase 235% ini dikategorikan sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru sangat baik dalam melayani nasabah yang menimbulkan rasa percaya terhadap Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.(c). Dimensi *Reliability* yaitu 75 sampel dengan persentase 187,5% ini dikategorikan sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru sangat baik dalam kinerja nya.(d). Dimensi *Tangible* yaitu 85 sampel dengan persentase 212,5% ini dikategorikan sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru sangat baik dalam Penanpilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.(e). Dimensi *Emphaty* yaitu 55 sampel dengan persentase 137,5% ini dikategorikan baik. Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru baik dalam memahami keinginan nasabah.

Kata Kunci : Bank Syariah Indonesia, Nasabah, Kualitas Pelayanan.



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.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan judul “ANALISIS PENDAPAT NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada pembimbing ummat, yakni Rasulullah SAW, sanak keluarga, dan umatnya hingga akhir zaman.

Karya tulis ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah selama penulis mengikuti proses akademik di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Program D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua Pahlawanku: Ayahanda MAS FERI serta ibunda MEGAWATI, yang telah bersusah payah membesarkan dan memberikan motivasi yang tak terhingga. Penulis menghaturkan banyak terimakasih yang amat sangat besar, kalian adalah jiwa dalam setiap nafasku, yang membangkitkan semangatku. Adik kebanggan satu-satunya yang sangat ku sayangi : Dwi Janrika yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan, Dr. Heri Sunandar, M.C.L selaku Wakil Dekan I, Dr. Wahidin, M.Ag selaku Wakil Dekan II, Dr. H.



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.

Maghfirah, M.A selaku Wakil Dekan III di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Ibu Nurnasrina, S.E, MM, selaku Ketua Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.
5. Ibu Dr. Jenita, SE. MM, selaku Sekretaris Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.
6. Ibu Zuraidah, S.Ag, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc. Ak, selaku dosen penasehat akademik yang senantiasa memberikan arahan dan support kepada penulis.
8. Segenap dosen dan staf pengajar di Jurusan D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Semua nasabah bank syariah yang senantiasa membantu dalam tugas akhir saya
10. Sahabat, saudara dan seluruh keluarga yang telah banyak memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Teman-teman Angkatan sejawat seperjuangan terkhusus teman-teman Perbankan Syariah C.

Semoga kebaikan dan ketulusan mereka semua menjadi amal jariyah disisi Allah SWT. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam mengerjakan Tugas Akhir ini, namun semua tidak lepas dari kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran serta merta penulis dengan segenap hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Pekanbaru, Juni 2021

Penulis,

Reza Aulia



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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Batasan masalah	12
C. Rumusan masalah.....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
E. Metodologi Penelitian.....	13
F. Sistematika Penulisan	18
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia cabang Panam pekanbaru	20
B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia cabang Panam Pekanbaru	21
C. Produk-produk Bank Syariah Indonesia cabang Panam Pekanbaru	22
D. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia cabang Panam Pekanbaru	25
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas	27
B. Pengertian Pelayanan	28
C. Defenisi Kualitas Pelayanan	31
D. Standar Kualitas Pelayanan	31
E. Defenisi Kepuasan Nasabah.....	36
F. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah.....	36

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.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

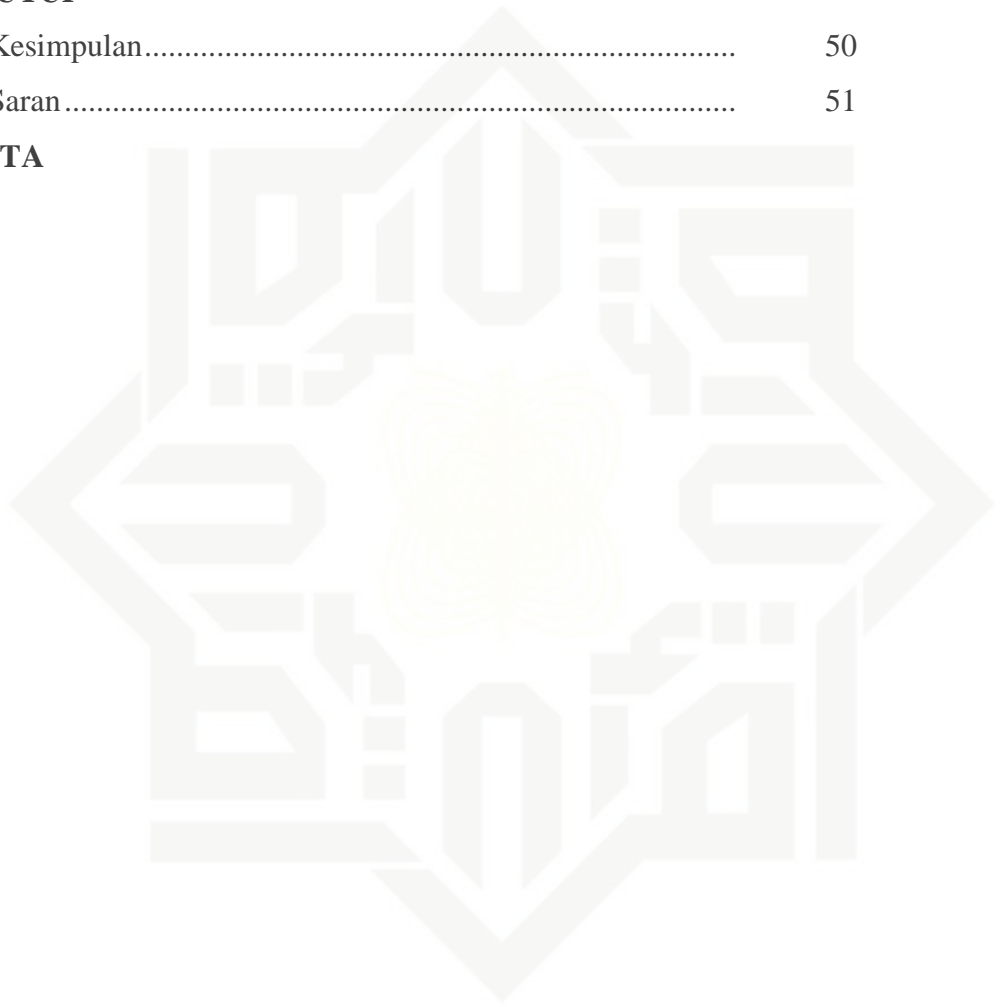
A. Pendapat nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru	39
B. Analisis Pendapat Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.....	40

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Tingkat Kualitas Layanan Nasabah	16
Tabel I.2	Nilai Variabel Penelitian.....	17
Table IV.1	Berdasarkan Usia	39
Tabel IV.2	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Table IV.3	Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel IV.4	Pendapat nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru berdasarkan dimensi <i>Compliance</i>	40
Table IV.5	Pendapat nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru berdasarkan dimensi <i>Assurance</i>	42
Tabel IV.6	Pendapat nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru berdasarkan dimensi <i>Reliability</i>	45
Table IV. 7	Pendapat nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru berdasarkan dimensi <i>Tangible</i>	46
Tabel IV.8	Pendapat nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru berdasarkan dimensi <i>Emphaty</i>	48

- 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.

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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki perantara keuangan di dalam perekonomian suatu negara. Selain sebagai tempat penyimpanan deposito, tabungan, giro, dan sebagai tempat meminjam dana, saat ini bank menjadi sebuah lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat hampir di seluruh dunia. Di antara fungsi lain bank dalam dunia modern adalah sebagai penyedia layanan pembayaran belanja elektronik, tagihan telepon, tagihan listrik, dan pembayaran lainnya yang belum pernah terbayangkan sebelumnya.¹

Menurut UU RI no. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari pengertian di atas, dapat dipahami bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dan segala aktivitasnya selalu berkaitan dengan keuangan. Adapun dalam menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip konvensional, dan berdasarkan prinsip syariah.²

Dikarenakan zaman yang semakin berkembang di bidang ekonomi seperti halnya adanya bank-bank konvensional yang mengumpulkan dana

¹ Agus marimin dan Abdul, *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Vol. 01, No. 02, Juli 2015, h. 76-77

² UU RI nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan



dari masyarakat dengan metode bunga. Maka timbullah ide dari pakar ekonomi muslim untuk mendirikan bank yang sesuai dengan syariat Islam.

Bank tersebut adalah yang biasa kita kenal sekarang dengan bank syariah.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan ada bunga. bank syariah ini adalah bank yang meninggalkan masalah-masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang di hadapi di dunia Islam. Perbankan syariah didirikan di dasarnya pilosofis maupun praktik. Secara pilosofis, karna dilarangnya pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan. Secara praktis sistem perbankan berbasis bunga atau konvensional mengandung kelemahan.³

Dalam rangka membuat sebuah perusahaan lebih unggul dari para pesaingnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi tingkat kepentingan seorang pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana nasabah sudah tau tempatnya atau pelayanan melalui telpon.⁴ Tindakan yang dilakukan perusahaan tentunya bertujuan memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan memerlukan pelayanan

³ Setia Budi Wilarjo, *Pengertian, Peranan, dan Perkembangan Bank syariah di Indonesia*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 2, No.1, September 2004, h. 3

⁴ Kasmir, *Manajemen Sumberdaya Manusia (Teori dan Praktik)* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2016) h.90

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.



dari karyawan perusahaan dan pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung.⁵

Kualitas merupakan tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman pada saat mencapai mutu tersebut. Kualitas adalah sebuah jaminan terbaik untuk loyalitas pada nasabah, karna hal tersebut menjadi pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan, jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Menurut kotler, defenisi pelayanan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁶ Senada dengan Zeitzmal mengemukakan bahwa kualitas layanan dijelaskan sebagai penelitian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh dan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi konsumen⁷

Pada konteks ini, kualitas pelayanan tergantung pada beberapa hal yang meliputi tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Pada penelitian difokuskan pada faktor manusia yang memberikan kualitas pelayanan pada perbankan karena memegang peranan penting pada pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan dalam hal ini adalah kualitas berupa jasa yang dijadikan sebagai tolok ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu

⁵ Handi Irwan D, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia, 2002) h.57

⁶ Fajar laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) h.85

⁷ *Ibid*, h. 88

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.



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.

sesuai dengan ekspektasi para pelanggan sendiri.⁸ Senada dengan Lupiyadi yang menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.⁹

Sesuai dengan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa jika kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memberikan keseimbangan harapan dari pelanggan sehingga akan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan atau nasabah perbankan itu sendiri.

Pelayanan dalam sebuah bisnis islami tentunya dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan ketrampilan yang bagus. Adapun hal tersebut yaitu amanah dan ilmu yang kemudian diuraikan dalam perspektif islam sebagai berikut.¹⁰

- a. Shidiq yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai shidiq disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional. Dalam suatu pelayanan harus memiliki sifat jujur pada nasabah. Selain itu kreatif, berani, dan

⁸ Fandy Tjipto dan Gregorius Chandra, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012) h. 121

⁹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3) (Jakarta: Selemba Empat, 2013) h. 148

¹⁰ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003) h. 56



percaya diri juga mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.

- b. Amanah dan Fathonah adalah kata yang diterjemahkan pada nilai bisnis dalam manajemen yang kemudian bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi dan memiliki misi, manajer dan pemimpin yang cerdas kemudian sadar produk dan jasa secara berkelanjutan.
- c. Tablig adalah suatu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik, istilah ini dalam bahasa manajemen sebagai seseorang yang supel, cerdas, mampu deskripsi tugas, mampu menerima delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
- d. Istiqomah yaitu seseorang secara konsisten menampilkan dan mengimplemantasikan nilai-nilai tersebut diatas walau mendapatkan godaan dan rintangan. Melalui istiqomah diyakini akan ada peluang-peluang bisnis yang perspektif dan menguntungkan sehingga akan selalu terbuka lebar.

Dari keseluruhan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan dalam sebuah bisnis Islami dilandasi beberapa sifat Allah SWT yang meliputi Shidiq, Amanah dan Fathonah, Tablig, dan Istiqomah. Sebuah

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.



perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Dalam berdagang dikenal istilah menjual dengan amanah, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya sehingga Salah satu karakter pedagang yang terpenting dan diridhoi Allah adalah kebenaran. Berdusta dalam berdagang akan sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT.

Dalam praktiknya sebuah pelayanan yang baik akan memiliki ciri tersendiri dan hampir setiap perbankan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri pelayanan yang baik. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan dalam melayani nasabah khususnya dalam hal bisnis islami, yaitu :

a. Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah akan tergantung dari karyawan yang melayani, karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan menarik dalam hal penampilan. Selain itu karyawan harus cepat tanggap, pandai berkomunikasi, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu mengambil hati nasabah demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, teliti, dan cekatan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya seorang nasabah pasti ingin dilayani secara prima. Maka untuk melayani nasabah, hal selain SDM dan manajemen yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana. Peralatan dan fasilitas

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.



yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab kepada nasabah

Setiap perusahaan wajib bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal mengangani masalah tersebut.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Karyawan seharusnya mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Kemampuan dalam melayani secara cepat artinya melayani dengan batasan waktu yang sesuai dan normal. Pelayanan pada setiap transaksi harus sudah memiliki standar waktu tersendiri. Proses yang terlalu lama dan berbelit justru kadang akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan menjadi malas untuk berhubungan kembali.

e. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya seorang karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah dengan baik dan sopan. Karyawan seharusnya juga akan mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Komunikasi akan membuat pelanggan sengang sehingga jika

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.



nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakan kepada petugas. Karyawan yang mampu berkomunikasi juga akan membuat permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul sebuah kesalahpahaman.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan menjaga kerahasiaan nasabah yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah terkait administrasi. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama dengan menjaga rahasia perusahaan. Hal ini merupakan tolak ukur kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Dalam rangka mewujudkan pelayanan perusahaan yang prima dan baik maka karyawan dalam melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Perusahaan berusaha memahami kebutuhan nasabah melalui pelayanan yang diberikan nasabah artinya karyawan sebaiknya cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari dan tidak mau menunggu lama.

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.



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.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar nasabah tersebut tidak meninggalkan perusahaan.

Pada dasarnya sebuah pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan itu sendiri maka supaya pelayanan menjadi sebuah berkualitas dan memiliki keseragaman, kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan karena melalui standar akan menjadi tolok ukur bagi perusahaan dan pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal tersebut dan setelah menerima jasa itu, tentu mereka akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Goetsh dan Davis menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹¹ Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Apabila jasa yang diterima sesuai harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan sebaliknya jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa

¹¹ Bilson Simamora, *Menenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001) h.180

dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Dalam islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau pelayanan jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas bagi orang lain. Seperti yang dijelaskan di Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah : 267).¹²*

Bank Syariah Indonesia sendiri terletak di Rimbo Panjang Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Riau adalah salah satu dari sekian banyak Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru. Lokasi yang strategis membuat Bank Syariah Indonesia Cabang Panam ini ramai dikunjungi nasabah di antaranya Mahasiswa dan Dosen di lingkungan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau serta Masyarakat sekitar Universitas Sultan Syarif Kasim tersebut , kantor yang terletak di salah satu sudut kampus mudah untuk diakses

¹² Al-Quan Surah Al-Baqarah Ayat 267, *Al-Quran Terjemah Bahasa Indonesia*. Kudus.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

para Mahasiswa dan Dosen serta sebagai sarana pengenalan lingkungan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau pada masyarakat sekitar. Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ini mempunyai dua produk yaitu produk penghimpunan dana dan produk penyaluran dana yang mana produk penghimpunan dana terdiri dari BSI Tabungan Bisnis, BSI Tabungan Classic, BSI Tabungan Easy Mudharabah, BSI Tabungan Easy Wadiah, BSI Tabungan Efek Syariah, BSI Tabungan Junior, BSI Tabungan Mahasiswa, BSI Tabungan Payroll, BSI Tabungan Pendidikan, BSI Tabungan Pensiun, BSI Tabungan Prima, dan BSI Tabungan Rencana, sedangkan pembagian dari produk penyaluran dana terdiri dari Gadai BSI, KKB BSI, KPR BSI, KLM BSI, Pembiayaan Umroh BSI, dan KMG BSI.¹³

Dengan lokasi Bank Syariah Indonesia yang Strategis dan antusias para nasabah terutama Mahasiswa, Dosen dan Masyarakat sekitar sekitar Universitas Sultan Syarif Kasim Riau yang Sangat baik dimana setiap hari selalu ramai mengunjungi Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ini maka penulis tertari untuk meneliti dengan judul **“ANALISIS PENDAPAT NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU”**

¹³ <http://www.google.com>, Bank BSI, produk dan layanan Bank Syariah Indonesia, Selasa 10 Agustus 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya dalam penulisan ini maka penulis mengambil batasan masalah yang diteliti. Adapun penelitian ini difokuskan mengenai bagaimana pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dalam merumuskan masalahnya sebagai berikut: Bagaimana pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini:

Untuk mengetahui pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan di bank syariah Indonesia cabang Panam Pekanbaru.

2. Manfaat penelitian:

- a. Memberikan masukan dan ide pemikiran serta evaluasi bagi Bank Syariah untuk lebih meningkatkan kinerja ataupun membuat keputusan dimasa yang akan datang.
- b. Sebagai ilmu tambahan bacaan perpustakaan bagi mahasiswa DIII Perbankan Syariah dan pembaca lainnya.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. MD) pada program DIII Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



E. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian tersebut diterapkan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian adalah Bank Syariah Indonesia cabang Panam pekanbaru yang beralamat di Rimba Panjang Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Riau 28293.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek merupakan suatu bahasan yang sering dilihat pada suatu penelitian. Manusia, benda, ataupun lembaga (organisasi) yang sifat keadaannya akan diteliti adalah suatu yang didalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru
- b. Objek dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah hal, perkara, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan. Dengan kata lain objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus dari sebuah penelitian.¹⁴ Objek dalam peneltian ini adalah Analisis pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan syariah Indonesia cabang Panam Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

Secara sederhana populasi dapat diartikan sebagai subjek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti.¹⁵

¹⁴ Usman dan Purnomo, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) h.83

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabet, 2010) h.



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.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang berkunjung ke Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*.¹⁶ *Accidental Sampling* pada teknik sampling ini jumlah sampel tidak ditetapkan terlebih dahulu. Untuk menarik sampel, peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui.¹⁷

Karna populasi dalam penelitian ini tidak pasti maka peneliti mengambil 40 sampel sebagai perwakilan dari seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

4. Sumber Data

Sumber data yang ada pada penelitian terbagi menjadi dua sumber yaitu:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dilapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.
- b. Data sekunder, yaitu data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah, data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah dipublikasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

¹⁶ *Ibid*, h. 119

¹⁷ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997) h. 127



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.

5. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah pengujian dengan tujuan tertentu untuk mengetahui sesuatu, yang khususnya untuk tujuan mengumpulkan fakta, data, skor atau nilai, suatu verbalisasi atau disebut dengan segala sesuatu yang telah diteliti atau amati.¹⁸

b. Wawancara

Wawancara ini ditujukan kepada para nasabah aktif di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, sebagai pendukung metode kuesioner dalam pengumpulan data, apabila metode kuesioner kurang mendalam sehingga dengan metode wawancara akan memperoleh informasi lebih mendalam dari para nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru tersebut.¹⁹

c. Kuisisioner

Mebagikan kuisisioner tentang pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru berdasarkan dimensi carter yaitu *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (wujud fisik), *Empathy* (kepedulian).

¹⁸ <http://google.com.Saintif.Observasi>.13 juli 2021

¹⁹ http://google.com.Ana_F_III. Pdf. Metode dan Teknik Penelitian. 13 juli 2021

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.

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan membaca buku-buku dan penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian.

6. Analisis Data

Data yang di peroleh di analisis menggunakan analisis kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan di kaji secara kuantitatif maksimalisasi objektivitas desain penelitian ini dilakukan menggunakan angka-angka, pengolahan statistic, struktur dan percobaan terkontrol.

Tabel I.1 Tingkat Kualitas Layanan Nasabah

Tingkat Layanan	Persentase	Deskripsi
4,20 – 5,00	84,0% - 100%	Sangat Baik
3,40 – 4,19	68,0% - 83,9%	Baik
2,60 – 3,39	52,0% - 67,9%	Cukup Baik
1,80 – 2,59	36,0% - 51,9%	Tidak Baik
1,00 – 1,79	20,0% - 35,9%	Sangat Tidak Baik

Untuk menerangkan pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, ditinjau dari atribut-atribut kualitas jasa yaitu Kepatuhan (*Compliance*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Realiability*), Wujud Fisik (*Tangibles*), dan Kepedulian (*Empathy*) Dari pernyataan responden ini akan diperoleh nilai rata-rata tertinggi sampai dengan nilai terendah, adapun nilai dari pernyataan tersebut akan diberi nilai sebagai berikut :

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.

Table IV.2 Nilai Variabel Penelitian

Keterangan	Nilai
STS (Sangat Tidak Setuju)	1
TS (Tidak Setuju)	2
KS (Kurang Setuju)	3
S (Setuju)	4
SS (Sangat Setuju)	5

a. Metode Induktif

Yaitu metode yang membahas masalah khusus menuju ke arah kesimpulan yang bersifat umum. Seperti yang di kemukakan oleh sutrisno hasi yakni: “berfikir induktif berangkat dari fakta yang konkrit kemudian ditarik dan digeneralisasikan sesuai dengan sifat umum”.

b. Metode Deskriptif

Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang langsung pada saat ini atau saat yang lampau. Penelitian deskriptif bisa mendeskripsikan sesuatu keadaan saja, tetapi bisa juga mendeskripsikan keadaan dalam tahapan-tahapan perkembangannya penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Penggambaran kondisi bisa individual atau kelompok dan menggunakan angka-angka. Menurut Nazir (2005) tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai kata-kata, sifat-sifat atau hubungan antar penomena yang diselidiki.

Menurut Whitney (1960) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretas yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari



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.

masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Pada saat fenomena digambarkan dengan memadai, maka pertanyaan seputar hubungan, perbedaan, dan developmental bisa diajukan.²⁰

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disajikan agar dapat mengetahui secara global apa saja yang akan diuraikan selanjutnya. Untuk keperluan itu dirancangan penyusunan penelitian yang akan dibuat kedalam lima bab. Dimana antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berkaitan.

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan yang terdiri dari: Latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU

Gambaran umum Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru yang terdiri dari sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi, produk-produk, dan struktur organisasi.

²⁰ HAMDI dan Asep Saepul, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2004) h.5-6



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.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Bab ini membahas tentang teori-teori yang mendukung, meliputi tentang *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (wujud fisik), *Empathy* (kepedulian).

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Merupakan hasil penelitian tentang Analisis pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan di perbankan syariah Indonesia cabang Panam Pekanbaru.

BAB V : PENUTUP

Merupakan kesimpulan akhir dari rangkaian hasil penelitian yang sudah dibahas pada bab sebelumnya. Sekaligus sebagai penutup dalam Tugas Akhir ini, oleh sebab itulah penutup ini penulis tuangkan dalam bab terakhir

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia cabang Panam Pekanbaru

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industry keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industry halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi industry halal. Keberadaan industry perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga decade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumaidil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu etitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan

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 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.

lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing di tingkat Global.

Gabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energy baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang Modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru

1. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan bermakna.

2. Misi

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan di manapun.



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.

- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hhidup dan menghadirkan ketentraman fikiran.

C. Produk-produk Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru

1. Produk Penghimpunan Dana

a. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya registrasi, transfer dan setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking.

b. BSI Tabungan Classic

Bentuk investasi dana untuk menampung setoran cash collateral/goodwill Nasabah pada setiap penerbitan Hasanah Card Classic yang di kelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah.

c. BSI Tabungan Easy Mudharabah

d. BSI Tabungan Easy Wadiah

e. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakn Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal.

f. BSI tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun unruk dorongan budaya menabung sejak dini.



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.

- g. BSI tabungan Mahasiswa
Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/organisasi profesi yang bekerja sama dengan Bank.
- h. BSI Tabungan Payroll
Tabungan khusus merupakan produk turunan dari Tab Wadiah/Mudharabah Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah Payroll dan nasabah Migran.
- i. BSI Tabungan Pendidikan
Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.
- j. BSI Tabungan Pensiun
Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerja dengan Bank.
- k. BSI Tabungan Prima
Produk tabungan yang diperuntukkan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.
- l. BSI Tabungan Rencana
Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi



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.

2. Produk Penyaluran Dana

a. Gadai BSI

Gadai BSI hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memperoleh dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah untuk ketentraman nasabah.

b. KKB BSI

Pembiayaan kendaraan bermotor menggunakan prinsip jual beli adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang di sepakati oleh nasabah dan bank.

c. KPR BSI

Pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli di mana pembayaran secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah di tetapkan di mukadan di bayar setiap bulan.

d. KLM BSI

Kepemilikan logam mulia menggunakan prinsip jual beli dengan akad *Murobahah bil wakallah*.

e. Pembiayaan Umroh BSI

Produk pembiayaan umroh bank syariah iB merupakan prinsip akan jual beli manfaat atau jasa.

f. KMG BSI

Salah satu produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yg bekerja sama dengan bank syariah dalam



program kesejahteraan karyawan, di mana produk ini di pergunakan untuk berbagai keperluan karyawan program kesejahteraan karyawan.²¹

D. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

Setiap organisasi mempunyai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan. Langkah utama dalam mencapai tujuan tersebut adalah dengan merencanakan dan merumuskan struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, maka orang yang bekerja dalam suatu organisasi harus mengetahui dan mengerti akan tugas, tanggungjawab dan wewenangnya. Untuk menggambarkan secara sistematis hubungan kerja antar unsur-unsur organisasi maka harus ada struktur organisasi yang jelas. Adapun struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru adalah sebagai berikut:²²

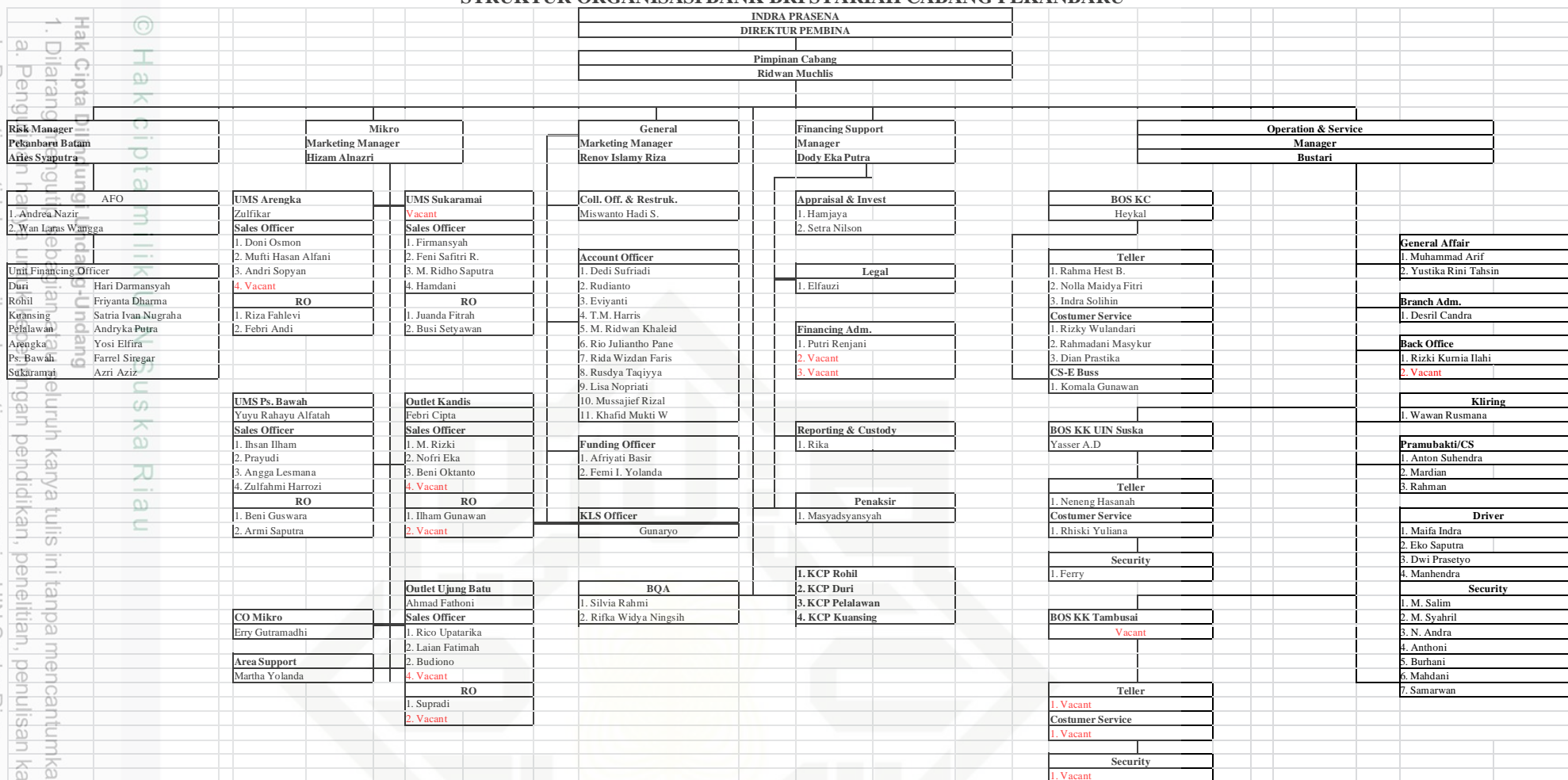
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

²¹ <http://www.google.com>, Bank BSI, produk dan layanan Bank Syariah Indonesia, Selasa 10 Agustus 2021

²² Rika, Reporting dan Custody Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru, *Wawancara*,

STRUKTUR ORGANISASI BANK BRI SYARIAH CABANG PEKANBARU



2. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

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

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Diarung mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

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.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²³ Defenisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”.

²⁴ Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Sedangkan defenisi kualitas menurut Kotler adalah, “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.²⁵ Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir, yang dapat menerjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses

²³ Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: ANDI, 2007), h.

4

²⁴ Anis Wahyuningsih, *Analisa tingkat kepuasan berdasarkan Kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*, Tesis Fakultas Ekonomi Program studi Manajemen UMS, (Surakarta:2002), h. 10

²⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhaliando, 1997), h. 49



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan: “Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa”.²⁶ Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah “suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen”.²⁷

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-Maidah ayat 2:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعۡيِرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهۡرَ الْحَرَامَ وَلَا اَهۡدٰى وَلَا اَلْقَلۡبَۃَ
وَلَا ءَامِيْنَ اَلْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبۡتَغُوْنَ فَضۡلًا مِّنۡ رَبِّهِمْ وَرِضۡوَانًا ۗ وَاِذَا حَلَلْتُمْ
فَاَصۡطَادُوْا ۗ وَلَا تَجۡرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُوۡكُمْ عَنِ الْمَسۡجِدِ الْحَرَامِ اَنْ

²⁶ WJS Poerwa Darminta, *Kamus Ummum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), h. 736

²⁷ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2



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.

تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٨﴾

Artinya : “...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”²⁸

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”. Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi : “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan

²⁸ Al-Quran Surah Al Maidah Ayat 2, *Al-Quran Terjemah Bahasa Indonesia*, Kudus



akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekuensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya.

Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.²⁹ Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

²⁹ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 27

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.



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.

C. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Lawis dan Booms, kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Adanya faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan.³⁰ Apabila jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersiapkan baik positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*.³¹

D. Standar Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, dan Emphaty*³². Sehingga dari kelima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

³⁰ Tony Tjiptono, *Manajemen Kualitas Kualitas Jasa* (Jakarta: PT. Indeks, 2011) h. 152

³¹ Lupyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua* (Jakarta: Salemba Empat, 2011) h.65

³²Ibid, h.175-176



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.

a. *Compliance* (Kepatuhan)

Kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Ta'alā (Syariah). Kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam. Syariah Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah Ta'alā untuk diamalkan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.

Pengetahuan seseorang tentang syariah akan meningkatkan kepatuhannya terhadap perintah dan larangan Allah Ta'alā, sehingga memunculkan kepribadian yang penuh moral dan etika. Keyakinan terhadap Allah Ta'alā akan memberikan stabilitas emosi pada individu dan motivasi positif dalam setiap aktifitas bisnisnya.

b. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah.

Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya.

Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri. Ini juga mencakup komunikasi verbal dan tertulis antara staf bank.



Peningkatan pengetahuan personal sangatlah penting bagi organisasi jasa. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap sebuah jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada nasabah. Proses penyampaian jasa yang baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap organisasi, karena nasabah akan membandingkan informasi yang dia dapat dengan pengalaman setelah menggunakan jasa. Apabila informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman, maka persepsi positif nasabah terhadap produk jasa tersebut akan semakin bertambah, dan selanjutnya dapat mendorong keputusan pelanggan untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang.

Bagian lain dari dimensi Assurance adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim.

c. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada nasabah secara handal dan akurat, artinya nasabah dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika pelayanan dan bentuk pelayanan.

Kehandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena nasabah menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut

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.



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.

(Lovelock dan Wright, 2007: 99). Oleh karena itu, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat.

d. *Tangibles* (Wujud Fisik)

Menyangkut fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat komunikasi organisasi yang nampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Wujud fisik merupakan wujud fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal nasabah terhadap suatu organisasi jasa.

Profesionalitas sebuah organisasi jasa dapat dilihat dari wujud fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah organisasi jasa belum dapat dikatakan profesional ketika organisasi jasa tersebut belum mampu menampilkan wujud fisik yang dapat di indera oleh nasabah dalam proses penyajian jasanya. Oleh karena itu, organisasi jasa syariah harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga nasabah merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap organisasi tersebut.

Hal ini ditunjukkan dengan penampilan fisiknya mencerminkan nilai-nilai Islam, mulai dari kenyamanan, ketersediaan fasilitas, kebersihan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penampilan fisik sebuah organisasi jasa syariah yang dapat membantu setiap muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaannya.



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.

e. *Empathy* (Kepedulian)

Menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka.

Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan pelanggan.

Empathy dapat mendekatkan hubungan antara organisasi dan pelanggannya sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

CARTER akhirnya dapat memberikan manfaat berikut untuk bank syariah (Othman & Owen, 2001):

1. Pendekatan pertama untuk menambah dan memadukan keyakinan agama dan nilai-nilai budaya pelanggan dengan dimensi kualitas lainnya.
2. Instrumen analisis kepuasan pelanggan multi-face.
3. Metode ini menghubungkan kualitas dengan kepuasan nasabah dan pertemuan layanan.
4. Memberikan informasi di beberapa tingkatan, sudah diatur dalam pengelompokan yang bermakna.
5. Pendekatan yang terbukti dalam menghasilkan jawaban yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultanarif Kasim Riau

6. Memiliki landasan empiris, sistematis dan terdokumentasi dengan baik.³³

E. Defenisi Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler kepuasan pelanggan/ konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataannya lebih dari yang di harapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan bisa dikatakan memuaskan.³⁴ Begitu pula dengan nasabah pada suatu bank syariah. Nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut melebihi dari pelayanan yang mereka harapkan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.³⁵ Nasabah suatu bank juga cenderung akan merasa puas apabila keuntungan yang mereka peroleh dari bertransaksi dengan produk-produk bank, melebihi atau setidaknya sama dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya.

F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

³³ Khaliq Restu. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan*. (UIN Antasari Banjarmasin: Banjarmasin 2019). h.180-181

³⁴ *ibid*, h. 188

³⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), h. 146



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.

a. Kualitas Produk

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Nasabah rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai yang tambah di benak nasabah.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan. Nasabah yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Nasabah yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

c. Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan tertinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi dari nilai sosial atau *self esteem* yang membuat nasabah menjadi puas terhadap produk tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.



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.

e. Biaya

Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Nasabah yang puas akan setia lama, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Mengukur tingkat kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh:

1. *Desire Service*: suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. Berupa tanggapan nasabah sebelum menerima pelayanan.
2. *Adequate Service*: suatu pelayanan yang cukup dapat diterima. Berupa tanggapan nasabah setelah menerima pelayanan.³⁶

Pengaruh kualitas pelayanan secara islami dapat dilihat ketika seorang konsumen, dalam hal ini nasabah perbankan syariah telah merasa yakin atas dana yang disimpannya aman, bebas dari bahaya serta resiko, akad yang digunakan tidak melanggar aturan islam, mereka merasa puas terhadap apa yang didapat dari karyawan yang memiliki pengetahuan tentang perbankan syariah, melayani secara cepat dan tepat serta perbankan syariah yang menepati janjinya kepada nasabah. pelayanan yang berkualitas tersebut mengakibatkan konsumen/nasabah loyal.³⁷

³⁶ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gremedia Pustaka Utama, 2002), h. 23

³⁷ *ibid*, h.626



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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis mencoba menguraikan kesimpulan serta saran yang berhasil penulis rangkum sebagai hasil penelitian yang penulis lakukan.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian telah dilakukan, maka dapat di ambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dilihat dari jumlah responden tertinggi dari keseluruhan dimensi *Compliance* yaitu 60 sampel dengan persentase 170% ini dikategorikan sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru sangat baik dalam menyampaikan produknya kepada nasabah.
- b. Dilihat dari jumlah responden tertinggi dari keseluruhan dimensi *Assurance* yaitu 94 sampel dengan persentase 235% ini dikategorikan sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru sangat baik dalam melayani nasabah yang menimbulkan rasa percaya terhadap Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.
- c. Dilihat dari jumlah responden tertinggi dari keseluruhan dimensi *Reliability* yaitu 75 sampel dengan persentase 187,5% ini dikategorikan sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru sangat baik dalam kinerja nya.
- d. Dilihat dari jumlah responden tertinggi dari keseluruhan dimensi *Tangible* yaitu 85 sampel dengan persentase 212,5% ini dikategorikan sangat baik.



Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru sangat baik dalam Penanpilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.

- e. Dilihat dari jumlah responden tertinggi dari keseluruhan dimensi *Emphaty* yaitu 55 sampel dengan persentase 137,5% ini dikategorikan baik. Hal ini mencerminkan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru baik dalam memahami keinginan nasabah.

B. Saran

Berasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, peneliti menyadari banyak kekurangan didalamnya, untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian antara lain:

1. Perlunya mencari variabel-variabel lain yang lebih sesuai dan secara teoritas bisa meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar mencoba meneliti tingkat minat mayarakat dalam menabung di Bank syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.
2. Untuk mendapatkan gambaran lebih luas maka perlu juga memperluas jangkauan dan jumlah subyek yang dijadikan sampel penelitian. Begitupula area penyebaran yang tidak hanya lingkungan perbankan Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

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.



DATAR PUSTAKA

- A.S Moenir, 2008 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Agus marimin dan Abdul, *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Vol. 01, No. 02, Juli 2015.
- Al-Quan Surah Al-Baqarah Ayat 267, *Al-Quran Terjemah Bahasa Indonesia*. Kudus.
- Al-Quran Surah Al Maidah Ayat 2, *Al-Quran Terjemah Bahasa Indonesia*, Kudus.
- Anis Wahyuningsih, 2002. *Analisa tingkat kepuasan berdasarkan Kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*, Tesis Fakultas Ekonomi Program studi Manajemen UMS, Surakarta.
- Bilson Simamora, 2001. *Menenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramesia Pustaka Utama.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, 2003. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Fajar laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy Tjipto dan Gregorius Chandra, 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 1996. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Freddy Rangkuti, 2002 *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- HAMDI dan Asep Saepul, 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Handi Irwan D, 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kasmir, 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Khaliq Restu. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan*. (UIN Antasari Banjarmasin: Banjarmasin).
- Lupyoadi dan A. Hamdani, 2011 *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono, 1997. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

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.



- Philip Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Rambat Lupiyoadi, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Selemba Empat.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rika, Reporting dan Custody Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, Agustus 2021.
- Setia Budi Wilarjo, *Pengertian, Peranan, dan Perkembangan Bank syariah di Indonesia*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 2, No.1, September 2004.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabet.
- Tjiptono dan Diana, 2007. *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: ANDI
- Tony Tjiptono, 2011. *Manajemen Kualitas Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Usman dan Purnomo, 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- UU RI nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- WJS Poerwa Darminta, 1976, *Kamus Ummum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- <http://google.com> . Ana_F_III. Pdf. Metode dan Teknik Penelitian. 13 juli 2021.
- <http://google.com>.Saintif. *Ovservasi*.13 juli 2021.
- <http://www.google.com>, Bank BSI, produk dan layanan Bank Syariah Indonesia, Selasa 10 Agustus 2021.
- <http://www.google.com>, Bank BSI, produk dan layanan Bank Syariah Indonesia, Selasa 10 Agustus 2021.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

BAGIAN I IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Jenis kelamin:
- Pria Wanita
3. Usia:
- >19 tahun 20-25 tahun
 26-30 tahun 31- 39 tahun
4. Pekerjaan :
- Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta
 PNS/Guru/POLRI Tidak Bekerja/Pensiun
 Lainnya

Keterangan : *) centang atau silang jawaban yang dipilih

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.

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.

BAGIAN II VARIABEL PENELITIAN

Berilah tanda centang (\checkmark) di bawah pada salah satu alternative jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban:

Keterangan :

Tingkat Kepuasan

- 1 = STS (Sangat Tidak Setuju)
- 2 = TS (Tidak Setuju)
- 3 = KS (Kurang Setuju)
- 4 = S (Setuju)
- 5 = SS (Sangat Setuju)

NO	ATRIBUT MUTU JASA	TINGKAT KEPUASAN				
		STS	TS	KN	S	SS
		1	2	3	4	5
COMPLIANCE (KEPATUHAN)						
1	Bank Syariah menjalankan operasi perbankan sesuai prinsip syariah.					
2	Bank Syariah menyediakan produk investasi bagi hasil sesuai syariah.					
3	Bank Syariah tidak memberikan ataupun mengambil bunga (riba) dari nasabah.					
ASSURANCE (JAMINAN)						
1	Staf Bank Syariah berperilaku sopan dan ramah.					
2	Bank Syariah menyediakan konsultasi keuangan yang baik.					
3	Akses informasi kepentingan nasabah mudah diterima.					
4	Sumber daya manusia Bank Syariah mempunyai skill dan pengalaman yang bagus.					
REALIABILITY (KEANDALAN)						
1	Pelayanan nasabah yang diberikan oleh staf Bank Syariah nyaman.					
2	Fasilitas pelayanan Bank Syariah aman.					
3	Produk yang disediakan Bank Syariah lengkap dan sesuai kebutuhan nasabah.					

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.

NO	ATRIBUT MUTU JASA	TINGKAT KEPUASAN				
		STS	TS	KN	S	SS
		1	2	3	4	5
TANGIBLES (WUJUD FISIK)						
1	Desain interior Bank Syariah nyaman.					
2	Jarak antara counter teller yang cukup dan membuat nyaman berinteraksi.					
3	Penampilan staf rapi.					
EMPATHY (KEPEDULIAN)						
1	Jaminan kerahasiaan nasabah yang terjamin.					
2	Lokasi Bank Syariah yang mudah terjangkau oleh nasabah.					
3	Biaya layanan yang terjangkau untuk nasabah.					
3	Biaya layanan yang terjangkau untuk nasabah.					
Jumlah						

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.

PENGESAHAN PERBAIKAN

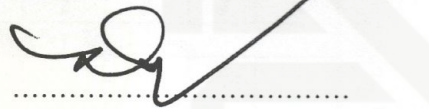
Laporan Akhir dengan judul “**Analisis Pendapat Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru**” yang ditulis oleh:

Nama : Reza Aulia
NIM : 01820624884
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

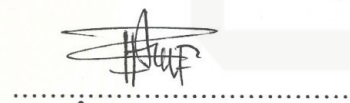
Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Agustus 2021
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

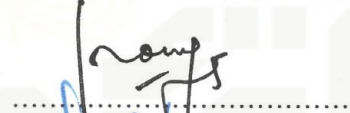
Ketua
Ahmad Fauzi, SHL., MA



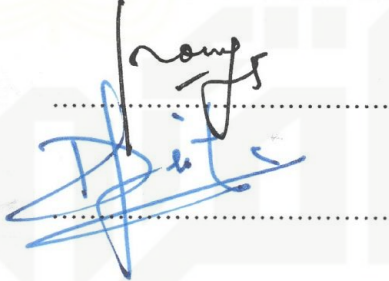
Sekretaris
Rozi Andrini, ME



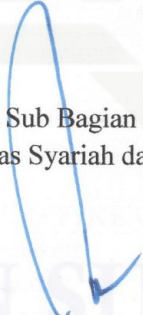
Penguji Metodologi
Nur Hasanah, SE., MM



Penguji Materi
Dr. Jenita, SE. MM



Kepala Sub Bagian Akademik
Fakultas Syariah dan Hukum



Jalinus, S. Ag

NIP. 19750801 200701 1 023

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.

BIOGRAFI PENULIS



REZA AULIA, dilahirkan di Desa Pulau Ingu pada tanggal 15 Desember 1997. Merupakan anak pertama dari dua bersaudara, anak dari pasangan ayahanda Mas Feri dan Ibunda Megawati. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2004-2010 di Sekolah Dasar 009 Simandolak. Pada tahun 2010-2013 penulis melanjutkan Sekolah Menengah Tingkat Pertama di SMP NEGERI 4 BENAI dan melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK NEGERI 1 BENAI pada tahun 2013-2016, dan lulus pada tahun 2016.

Pada tahun 2016 penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalua jalur Mandiri, dan mengambil jurusan D3 Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum. Pada tahun 2018 penulis melaksanakan Magang di Bank Mandiri Syariah Cabang Selat Panjang Juli 2018. Pada tahun 2021 penulis menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pendapat Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru” di bawah bimbingan Ibu Zuraidah, S.Ag, M.Ag. Alhamdulillah lulus pada tanggal 09 Agustus 2021.