

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DALAM BERTRANSAKSI DI BRI SYARIAH
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)
(Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II Ciwarak,
Sumbang, Banyumas)**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Oleh:

**NAHDATUL DEVI ANGGRAENI
NIM. 1717202134**

IAIN PURWOKERTO

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2021**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iainpurwokerto.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

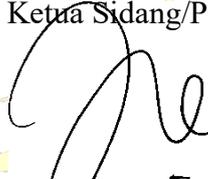
Skripsi Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DALAM BERTRANSAKSI DI BRI SYARIAH
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II
Ciwarak, Sumbang, Banyumas)

Yang disusun oleh Saudari **Nahdatul Devi Anggraeni NIM. 1717202134**
Jurusan/Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis**
tanggal **10 Juni 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh
gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

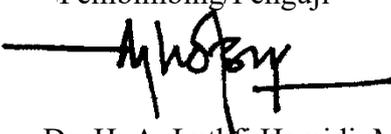
Ketua Sidang/Penguji

Sekretaris Sidang/Penguji


Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004


Akhris Fuadatis Solikha, S.E., M.Si.
NIDN. 2009039301

Pembimbing/Penguji


Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 199203 1 003

Purwokerto, 25 Juni 2021

Mengetahui/Mengesahkan Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM BERTRANSAKSI DI BRI SYARIAH MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Quran Ii Ciwarak, Sumbang, Banyumas)

NAHDATUL DEVI ANGGRAENI

NIM. 1717202134

Email : nahdatuldevi88@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut-atribut dari pelayanan yang dianggap penting berdasarkan persepsi santri sebagai nasabah dan mengetahui tingkat kepuasan ketika bertransaksi di BRI Syari'ah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah santri Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Ciwarak, Sumbang, Banyumas yang diambil secara acak berjumlah 55 orang. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas pelayanan BRI Syari'ah. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Syari'ah. Data diolah menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan alat uji IBM SPSS 22. Untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang dianggap penting, digunakan teknik analisis IPA dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan digunakan teknik analisis CSI. Metode yang dipakai untuk mengumpulkan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara dan kuisisioner

Berdasarkan hasil analisis IPA, diperoleh hasil bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya adalah yang berada di kuadran II, Atribut yang menjadi prioritas kedua untuk diperbaiki adalah yang berada di kuadran III. Berdasarkan hasil analisis CSI, yang diperoleh adalah sebesar 81,25% yang menunjukkan bahwa santri sebagai nasabah merasa sangat puas dengan kinerja dari BRI Syari'ah.

Kata kunci : IPA, CSI, Kepuasan Santri, Transaksi di BRI Syariah

Analysis of the level of student satisfaction on service quality in transaction at BRI Syariah using The Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods.
(Case Study At Roudhotul Quran II Islamic Boarding School, Ciwarak, Sumbang, Banyumas)

NAHDATUL DEVI ANGGRAENI

NIM. 1717202134

Email : nahdatuldevi88@gmail.com

Islamic Banking Departement Faculty of Economics and Business Islam State
Islamic Institute (IAIN) Purwokerto

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the attributes of the service that are the considered importance based on the perception of student as customer and to determine the level of satisfaction of student as customer when transacting at BRI Syariah. This research uses quantitative research methods. The sample used was the student of the Roudhotul Quran II Islamic Boarding School which were taken randomly totaling fifty five people. The research methods used is the Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index Methods.

The importance performance analysis methods is used to determine the level of importance and the level of performance of the service quality attribute of BRI Syariah. While the customer satisfaction index methods is used to determine the level of customer satisfaction with the service quality of BRI Syariah. The data were processed using validity and reliability test with the help of the IBM SPSS 22. The data collection methods use is the interview method and quisioner methods.

Based on the result of the Importance Performance Analysis it was found that the attribute that were the main priority to improve their performance were those in kuadran ywo, then the attribute that were the second priority to be improved were in kuadran three. While based on the result of the customer satisfaction index analysis obtained, it is 81,25% which shows that student as customer are very satisfied with the performance and service of BRI Syariah.

Keywords: IPA, CSI, Santri Satisfaction, Transaction at BRI Syariah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN LITERASI	vii
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Pustaka	12
B. Kerangka Teori	17
1. Kepuasan Santri	17
2. Pelayanan	18
3. Importance Performance Analysis (IPA)	20
4. Customer Satisfaction Indeks (CSI)	22
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Rumusan Hipotesis	26
E. Landasan Teologis	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	30

C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	30
1. Populasi	30
2. Sampel.....	31
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Variabel dan Indikator Penelitian	32
E. Sumber Data	34
F. Metode Pengumpulan Data.....	34
1. Wawancara	34
2. Kuisisioner	35
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas.....	37
H. Teknik Analisis Data.....	38
1. Importance Performance Analysis (IPA)	38
2. Customer Satisfaction Indeks (CSI).....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
1. Sejarah Pondok Pesantren Roudhotul Quran	41
2. Visi dan Misi Pondok Pesantren Roudhotul Quran	44
B. Karakteristik Responden	45
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas.....	48
D. Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)	49
E. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)	55
F. Hasil Wawancara Dengan Pihak BRI Syariah.....	58
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran	2	: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
Lampiran	3	: Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran	4	: Hasil Instrumen Penelitian
Lampiran	5	: Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam dengan tidak mengandalkan pada bunga, dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits (Sulhan & Siswanto, 2008:125). Bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) maupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Menurut (Ghufron, 2005:36) Perbankan syari'ah dikenal sebagai bank yang tidak menerapkan sistem bunga seperti bank konvensional lainnya, melainkan "bagi hasil" yang tidak saja berdimensi materiil belaka tetapi juga dituntut unsur materiilnya. Hal terakhir inilah yang menjadi ciri utama dalam pengelolaan keuangan syari'ah ini, karena akan berdampak pada pertanggungjawaban seseorang didunia dan diakhirat kelak. Oleh karena itu, dalam pengelolaan ekonomi syari'ah kita mengenal beberapa sifat atau karakter yang harus dimiliki oleh seorang yang diberi amanah, yaitu; shiddiq, tabligh, amanah, istiqamah, dan fathanah.

Perkembangan perbankan syari'ah ini juga tentunya harus didukung sumber daya insan yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun, realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat di institusi syari'ah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis di bidang perbankan syari'ah. Tentunya kondisi ini cukup signifikansi mempengaruhi produktifitas dan profesionalisme perbankan syari'ah itu sendiri. Inilah yang memang harus mendapat perhatian dari kita semua, yakni mencetak sumber daya insani yang mampu mengamalkan ekonomi syari'ah di semua ini karena sistem

yang baik tidak mungkin dapat berjalan bila tidak di dukung oleh sumber daya insani yang baik pula.

Sudah cukup lama umat Islam di Indonesia menginginkan sistem perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syari'ah (*Islamic Economic System*) untuk dapat diterapkan dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi umat. Keinginan ini didasari oleh satu kesadaran untuk menerapkan Islam secara utuh dan total (Syafi'i Antonio, 2001). Keinginan ini telah banyak terwujud saat ini seiring dengan terpuruknya ekonomi Indonesia karena banyaknya lembaga-lembaga keuangan non syari'ah khususnya perbankan non syari'ah yang di likuidasi. Di saat perbankan non syari'ah hancur terhantam krisis, perbankan syari'ah muncul sebagai alternatif bagi ekonomi nasional. Pada saat itulah gencar didirikannya bank-bank dengan konsep dan operasional sistem lembaga alternatif yaitu perbankan syari'ah. Perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syari'ah. Terbukti, krisis 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Berbanding terbalik dengan bank muamalat yang justru mampu bertahan dari badai krisis tersebut dan menunjukkan kinerja yang meningkat.

Motivasi atau sikap yang dilakukan seorang dalam melakukan sesuatu terkait dengan kondisi psikologisnya. Jika seseorang dalam melakukan suatu kegiatan ekonomi seperti menabung, baik itu di bank syari'ah ataupun non syari'ah pasti didorong oleh motif tertentu. Entah itu motif yang bersifat agamis maupun ekonomis. Menabung di bank syari'ah lebih ditekankan oleh motif agamis, karena hal ini sesuai dengan apa yang telah diatur oleh agama Islam. Menurut Qardhawi, manusia adalah makhluk ciptaan Allah yang bersifat mukallaf (yang memikul beban keagamaan). Berdasarkan sikap ini maka manusia dalam melakukan

suatu aktifitas sesuai dengan ketentuan agama, selain itu adanya kebebasan manusia untuk melakukan kegiatan ekonomi namun dalam batas-batas syari'at, merupakan faktor pendorong manusia untuk mencari keuntungan ekonomi demi tercapainya kebahagiaan dan hidup yang baik. Kebebasan yang diberikan tersebut haruslah tetap mematuhi prinsip halal haram dalam menentukan hukum-hukum Islam. Komitmen dalam kewajiban yang telah ditentukan oleh Syariat Islam tidak menimbulkan kemudharatan bagi umat dan adanya prinsip kebersamaan dalam mewujudkan kesejahteraan (Yusuf, 1996).

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa tersebut. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, maka akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa maka akan merasa puas.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Menurut Tjiptono (1997), kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi

prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut (Farid, 2013). Bank juga harus memberikan informasi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan berkualitas perusahaan perbankan. Setidaknya bank harus memenuhi lima kriteria pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) (Tjiptono, 2008:69).

Sejarah pendirian PT BRI Syariah Tbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/kep.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyari'ah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRI Syari'ah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip islam.

BRI Syari'ah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik serta menentramkan, BRI Syari'ah terus tumbuh secara positif.

BRI Syariah memiliki beberapa produk, antara lain produk *funding* dan produk *financing*. Salah satu produk *funding* BRIS adalah Tabungan Faedah. Tabungan Faedah ini adalah produk simpanan dari BRIS untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Akad pada produk ini yaitu akad Wadiah yad Dhomanah. Kemudian ada produk *financing*, salah satunya yaitu KPR BRIS IB, adalah Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian/keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan

prinsip 3 jual beli (Murabahah) / sewa menyewa (Ijarah) (PT BRISyari'ah Tbk, akses 7 Agustus 2020).

Alasan memilih santri pondok pesantren karena mereka merupakan masyarakat berpendidikan yang aktif dalam lembaga pendidikan Islam dan sekaligus mewakili kelompok agamis, dan tentunya mereka pernah mendengar dan mengetahui tentang perbankan syari'ah atau bahkan pernah menggunakan jasa lembaga keuangan syari'ah khususnya bank syari'ah maupun non syari'ah untuk kepentingan pribadi.

Adapun alasan mengambil objek santri pondok pesantren pesantren Roudhotul Qur'an 2 karena merupakan salah satu pondok Mitra IAIN Purwokerto dan juga tempat peneliti menempuh pendidikan Agama dan menurut pengamatan awal tampak para santri pondok pesantren ini banyak menggunakan layanan perbankan syari'ah terbukti dari hasil kuisisioner awal yang menunjukkan bahwa 24 dari 31 santri menggunakan BRI Syariah untuk bertransaksi minimal penggunaan tarik tunai, membayar UKT dan menabung. Maka dengan adanya perkembangan bank syari'ah yang sangat pesat khususnya di wilayah Purwokerto ini, bagaimanakah tingkat Kepuasan santri terhadap perbankan syari'ah tersebut. Santri pondok pesantren Purwokerto yang dimaksud adalah santri Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II. Dengan metode penggalan data melalui kuisisioner, tulisan ini berupaya mengetahui sejauh mana respon santri Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Terhadap Perbankan Syari'ah, alasan hukum dan implementasi pemahaman mereka dalam bertransaksi di bank syari'ah.

Adapun yang membuat santri tertarik melakukan transaksi di BRI Syariah adalah mereka tertarik karena transaksi di bank syari'ah lebih aman dari praktik riba dan pembagian keuntungannya jelas yaitu dengan cara bagi hasil, jadi pihak debitur dan kreditur

memperoleh keuntungan yang sama. Lalu karena pihak BRI Syariah telah melakukan kerjasama dengan Pihak IAIN Purwokerto dalam hal KTM yang sekaligus bisa digunakan sebagai ATM yang memudahkan mereka untuk bertransaksi di BRI Syariah khususnya di Purwokerto. Disamping itu yang membuat mereka tertarik adalah karyawan di BRI Syari'ah ramah-ramah sehingga nasabah nyaman melakukan transaksi.

Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa santri mayoritas menggunakan bank syariah untuk kegiatan transaksi tarik tunai dan menabung sehingga perlu kita telaah bagaimana tingkat kepuasan yang diperoleh selama melakukan transaksi kegiatan di Bank Syariah. Santri biasanya mengetahui perbankan syari'ah, baik dari media masa ataupun dari mata kuliah yang mereka terima dari dosen bagi santri yang berstatus mahasiswa. Sampai saat ini mayoritas santri tersebut hanya melihat bahwa nilai tambah bank syari'ah adalah lebih halal dan selamat, lebih menjanjikan untuk kebaikan akhirat, dan juga lebih berorientasi pada menolong antar sesama dibandingkan dengan bank konvensional. Hal tersebut memang benar, namun bank syari'ah memiliki keuntungan duniawi karena produk-produknya tidak kalah bersaing dengan bank-bank konvensional dan juga bagi hasil yang ditawarkan tidak kalah menguntungkan dibandingkan dengan bunga. Dengan pemahaman santri akan masalah perbankan bahkan perekonomian secara lebih luas maka perbankan syari'ah harus terus berkembang dan memperbaiki kinerjanya.

Dengan pesatnya pertumbuhan yang ditandai semakin banyaknya bank konvensional yang akhirnya mendirikan unit-unit syari'ah, ini membuktikan bahwa bank syari'ah memang mempunyai kompetensi yang tinggi. Perbankan syari'ah akan semakin tinggi lagi pertumbuhannya apabila masyarakat mempunyai permintaan dan antusias yang tinggi dikarenakan faktor

peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang bank syari'ah, di samping faktor penyebab lainnya. Namun tidak menutup kemungkinan dalam berusaha mendapatkan kehidupan didunia dan diakhirat perlu adanya sarana dan prasarana untuk mendukungnya. Dalam melakukan transaksi diperlukan sarana yang mendukung, untuk itu bank syari'ah perlu meningkatkan sarana tersebut seperti tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga memudahkan transaksi. Untuk prasarana yang diperlukan di bank syari'ah perlu ditingkatkan lagi sumber daya manusia, sehingga dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah tidak ada penyimpangan di bank syari'ah, hal ini akan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang ingin menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam bermuamalah khususnya bagi para santri.

Lahirnya perbankan syari'ah sesungguhnya dilatarbelakangi oleh pelarangan riba secara tegas dalam al-Qur'an, sementara itu haramnya riba bersifat mutlak dan disepakati oleh setiap pribadi muslim berdasarkan ayat-ayat al-Qur'an dan ijma (Manan, 1993). Namun perbedaan pendapat di antara mereka masih terjadi berkaitan dengan persoalan, apakah yang dimaksud dengan riba yang diharamkan itu, sehingga telah menimbulkan dinamika tersendiri dalam wacana hukum Islam yang terus berlangsung sampai sekarang, pada saat kondisi zaman mengalami perkembangan luar biasa di segala kehidupan kemasyarakatan termasuk bidang ekonomi menurut (Manan, 1993).

Beragamnya praktik transaksi ekonomi yang dilakukan masyarakat modern, baik yang terjadi di antara sesama umat Islam maupun antara umat Islam dengan umat yang lainnya dalam bentuk dan pola yang sama sekali baru, yaitu praktik transaksi ekonomi yang sebelumnya tidak pernah dijumpai dalam tatanan masyarakat tradisional kita, dalam perkembangannya telah berhasil mengamati ruang sendiri dalam wacana hukum Islam kontemporer.

Realita di atas merupakan faktor penting yang melatar belakangi lahirnya perbankan syari'ah, adapun tujuan yang ingin tercapainya adalah untuk menampung dana umat Islam yang begitu besar dan menyalurkan kembali kepada umat Islam terutama pengusaha- pengusaha muslim yang membutuhkan bantuan modal untuk pengembangan bisnisnya dalam bentuk pemberian fasilitas pembiayaan kepada para nasabah berdasarkan prinsip syari'ah. (Manan, 1993)

Dengan demikian, analisis tingkat kepuasan terhadap bertransaksi di Bank Syariah masih perlu diperbaiki karena masih banya permasalahan permasalahan yang perlu dipecahkan dan dilaksanakan menurut syar'ah. Salah satunya mengenai kemampuan Bank mengatasi keluhan nasabah yang belum dimiklikli oleh para petugas bank syari'ah, di samping itu terdapat masalah-masalah lain yang ikut andil memberikan pengaruh signifikan sehingga perlu dikaji lebih mendalam.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Supranto (2006), IPA merupakan suatu teknik untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kerja (*performance*) yang berguna untuk pengembangan program atau strategi pemasaran yang efektif. Kelebihan dari metode IPA dengan metode lain diantaranya ialah prosedur dari metode yang digunakan cukup sederhana dan efisien, pengambil kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumberdaya yang terbatas, serta metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang (Tjiptono, 2005).

Pengukuran dilanjutkan terhadap tingkat kepuasan konsumen/nasabah secara keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan

yang mempertimbangkan tingkat harapan dari kinerja atribut-atribut kualitas produk yang diukur. Kelebihan dari metode CSI adalah dapat menggunakan data hasil IPA sebagai data awal dalam menganalisis sehingga dapat memperhitungkan atau mengetahui kepuasan konsumen secara variable keseluruhan dengan sederhana dan lebih akurat (Ihsani, 2005). Tanpa adanya metode CSI tidak mungkin manager dapat menentukan tujuan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Hasil dari perhitungan IPA maupun CSI akhirnya dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan prioritas perbaikan dan pengembangan terhadap dimensi kualitas produk yang akan berdampak pada memenangkan persaingan dengan produk sejenis yang sudah ada.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan latar belakang masalah dari penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Bertransaksi Di BRI Syariah Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Ciwarak, Sumbang, Banyumas)”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat di ambil rumusan masalah yaitu Bagaimana Tingkat Kepuasan Santri Roudhotul Quran II Ciwarak Terhadap Kualitas Pelayanan dalam bertransaksi di BRI Syariah.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah yang disebutkan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Santri Roudhotul Quran II terhadap kualitas pelayanan dalam melakukan transaksi di BRI Syariah.

2. Manfaat

- a. Untuk peneliti dapat mengembangkan pola pikir terkait sebab akibat terjadinya suatu peristiwa, dan menambah keilmuan terkait analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja keuangan bank.
- b. Untuk industri perbankan, penelitian ini berguna untuk memberikan informasi mengenai transaksi keuangan perbankan yang baik, khususnya dalam penelitian ini adalah BRI Syariah dan juga dapat menjadikan evaluasi kedepannya untuk industri perbankan syariah di Indonesia.
- c. Untuk santri atau nasabah, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai tata kelola dan kinerja keuangan perusahaan sehingga dapat memberikan keputusan yang terbaik bagi santri atau nasabah.
- d. Untuk pembaca pada umumnya, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keilmuan di bidang perbankan khususnya perbankan syariah di Indonesia yang berkaitan dengan peran santri terhadap BRI Syariah.

D. Sistematika pembahasan

Sistematika yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dan terbagi lagi menjadi beberapa sub bab. Adapun sistematika penelitian ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Menguraikan tentang landasan teori dari penelitian yang diteliti yaitu analisis tingkat kepuasan santri terhadap kualitas pelayanan dalam bertransaksi di BRI Syariah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis data serta hasil dari pembahasan yang dilakukan sesuai dengan alat analisis yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya, saran-saran dan penutup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut-atribut yang dianggap penting oleh santri sebagai nasabah di BRI Syari'ah adalah atribut yang menempati kuadran II (menjaga kerahasiaan, aman dalam melakukan transaksi, penampilan rapi dan bersih dan pelayanan tidak membedakan status).
2. Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan nasabah ketika bertransaksi di Bank BRI Syari'ah sebesar 81,25% yang artinya nasabah puas dengan kualitas pelayanan Bank BRI Syari'ah.
3. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan wawancara dengan pihak BRI Syariah menyatakan bahwa kepuasan santri terhadap kualitas pelayanan dalam bertransaksi di BRI Syariah masih ada yang harus ditingkatkan.

B. Saran

1. BRI Syari'ah atau yang saat ini sudah melakukan *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya masih dianggap kurang maksimal oleh nasabah agar menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan nasabah.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis atribut-atribut lain yang dapat mempengaruhi keputusan menabung pada BRI syari'ah, sehingga diperoleh hasil yang lebih sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim. 2004. *“Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan”*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Antonio, Muhammad Syafi’i. 2001. *Bank Syariah dari Teri ke Praktik, cet. Ke-I*. Jakarta: Gema Insani Press
- Arif, Sukuryadi, & Fatimaturrahmi. 2017. *Pengaruh Ketersediaan Sumber Belajar di Perpustakaan Sekolah terhadap Motivasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IPS Terpadu SMP Negeri 1 Praya Barat*. JISIP Vol. 1 No 2
- Bahri Syaiful, 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis-Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data*. Yogyakarta: Andi.
- Dewi, Gemala. 2006. *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia. Edisi Revisi. Cet. ke-3*. Surabaya: Kencana Prenada Media.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1990). *Customer Behavior*. Hinsdale, IL: Dryden.
- F, Massnick. 1997. *The Customer is CEO, How to Measure What Your Customer Want and Make Sure They Get it*. New York: American Management Assosiation
- Fahmi, Irham. (2011). *Analisis Laporan keuangan*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Farid, Miftah. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan*. *Ekonomi dan Keuangan*, 1 (11), 47-55
- Ghufron, Sofiniyah. 2005. *Konsep dan Implementasi Bank Syari 'ah*. Jakarta: Renaisan.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, H, 2004. *Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Amtrong, Gary. 2000. *Dasardasar Manajemen: prinsip of marketing*. Jakarta: Prenhallindo.

- Lind, Marchal, dan Wathen. 2007. *Teknik-teknik statistika dalam Bisnis dan Ekonomi Menggunakan Kelompok Data Global, edisi 13*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Manan, Muhammad Abdul. 1993. *Ekonomi Islam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf
- McClave, Benson, dan Sincich. 2011. *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mursyidi. 2010. *Akuntansi Dasar*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Qaradhawi, Yusuf. 1996. *Karakteristik Islam Kajian Analitik, cet-III alih bahasa Abu Barzani*. Surabaya: Risalah Gusti
- Ridwan, M. 2004. *Menejemen Baitul Maal wa Tanwil*. Yogyakarta: VII press
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyowati, Diharpi Herli, Ayu S & Setiawan. 2019. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pangsa Pasar Keuangan Syariah Non Bank*. Jurnal Iqtisaduna Vol 5 No. 2
- Sekaran, Uma. 2007. *Metode penelitian untuk Bisnis (Edisi 4 Jilid 1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2008. *Metode penelitian untuk Bisnis (Edisi 4 Jilid 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. 9*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi offset.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Syukriah Ali, Najah Mokhtar, Norridzwan Abidin, dan Rosliza MD Zani. 2012. "The determining factors of wadiah saving deposits in Malaysia", Elixir International Journal Universiti Teknologi MARA, Vol. 43 Februari.
- Tjiptono, Fandy 2005. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Malang: Bayumedia Publishing.

Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks. Jakarta.

Wiroso. 2005. *Jual Beli Murabahah*. Yogyakarta: UII Press.

Zardila, Rika. 2019. "*Pengaruh Promosi Produk dan Pelayanan Bank Syari'ah Terhadap Minat Nasabah Menabung*". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ekonomi Syari'ah, UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.

