

**SERVICE QUALITY MANAGEMENT DI BANK BTN SYARIAH KC TEGAL  
DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN TERHADAP NASABAH**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
(FEBI) IAIN Purwokerto untuk memenuhi salah satu  
Syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh:

**MOHAMAD ANAS**  
**NIM: 1323204019**

**IAIN PURWOKERTO**

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKWERTO  
2016**

## PERNYATAAN KEASLIAN

### DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	10
C. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	10
D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	11
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Total Quality Management .....	20
B. Budaya Suatu Kualitas .....	25
C. Manfaat Kualitas .....	28
D. Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah.....	31
E. Prinsip Operasional Perbankan Syariah.....	37
F. Sistem Operasional Perbankan Syariah .....	39
G. Penelitian Terdahulu .....	46
<b>BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	50
B. Service Quality Management Di Bank BTN Syari'ah KC Tegal .....	66

**BAB IV : PENUTUP**

A. kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**IAIN PURWOKERTO**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia saat ini dalam perkembangan di sektor perekonomian berjalan cukup baik. Perkembangan perekonomian tersebut haruslah terprogram dan terencana. Tak sedikit biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah untuk membangun sebuah perekonomian yang bisa dikatakan layak dan di pandang baik oleh negara lain. Maka tidaklah mengherankan apabila pemerintah dalam suatu negara terus melakukan upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi, salah satunya melalui peningkatan kinerja bank sebagai lembaga keuangan yang sangat berpengaruh terhadap sektor perekonomian di Indonesia. Dalam perjalanannya saat ini, lembaga perbankan sudah berkembang pesat dan mengalami banyak sekali perubahan dari tahun ke tahun. Salah satu perubahan yang telah dirasakan adalah, seringnya dijumpai bank dengan basis syari'ah.

Perbankan syari'ah dalam peristilahan international dikenal sebagai *Islamic banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Perbankan syari'ah yang pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar

tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syari'ah islam.<sup>1</sup>

Kehadiran bank berdasarkan prinsip syari'ah di Indonesia masih relatif baru, yaitu baru pada awal tahun 1990. Prakarsa untuk mendirikan bank syari'ah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus, di Cisarua, Bogor. Namun, diskusi tentang bank syari'ah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980.<sup>2</sup>

Bank syari'ah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI yaitu dengan dibentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditandatangani tanggal 1 November 1991. Bank ini ternyata berkembang dengan cukup pesat sehingga saat ini BMI sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Makasar dan kota lainnya.<sup>3</sup>

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan bank syari'ah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Landasan hukum operasional bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai "bank dengan sistem bagi hasil"; tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Hal ini sangat jelas tercermin

---

<sup>1</sup> Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), Hal: 1

<sup>2</sup> Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya (Edisi Revisi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), Hal: 165

<sup>3</sup> Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), Hal: 179

dari Undang-Undang No.7 Tahun 1992, tentang perbankan, dimana pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepintas lalu dan merupakan “sisipan” belaka.<sup>4</sup>

Namun masyarakat dalam persepsi atau pandangannya sekarang ini menganggap bahwa bank dengan basis syariah tersebut jauh lebih baik dari bank dengan basis presentase bunga. Baik itu dari segi pelayanan maupun dari segi keamanan. Faktanya masih ada pula bank syariah yang memiliki tingkat kualitas yang membuat segelintir nasabah merasa dikecewakan. Hal ini membuat citra buruk bagi perbankan syariah di Indonesia. Jika dilihat dari tingkat segi pelayanan operasional bank, harusnya bank yang dikenal dengan basis syariah tersebut memiliki tingkat kualitas lebih baik dari bank konvensional. Namun nyatanya masih ada saja kesalahan-kesalahan yang terjadi.

Dewasa ini, *Quality Management (QM)* sebagai suatu filosofi memang telah banyak dikenal. Filosofi tersebut sering disebut dengan *Total Quality Management (TQM)*. Dalam industri manufaktur atau jasa, konsep ini telah begitu akrab didengar, hanya saja dalam pelaksanaannya yang tidak semudah membalikan telapak tangan, tetapi menghendaki adanya perubahan budaya. Hal itulah yang menyebabkan konsep tersebut relatif sulit dilaksanakan. Budaya di mana “mutu produk atau jasa di atas segala-galanya” atau budaya untuk dapat mewujudkan “*customer satisfaction*” sangat sulit dicapai. Kondisi ini memerlukan tekad yang

---

<sup>4</sup> Muhammad syafi’i antonio. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm:25

menyeluruh dari pimpinan puncak sampai dengan karyawan sebagai pelaksana. Tekad yang hanya menjadi *buzzword* juga tidak ada manfaatnya tanpa ada perwujudannya.

Di Indonesia, *customer satisfaction* sangat sulit diwujudkan. Pelaksanaan filosofi *TQM* juga tidak ada perwujudannya. *TQM* hanya dijadikan slogan tanpa ada penerapannya. Bahkan banyak dari mereka yang menyatakan perusahaan atau organisasinya telah melaksanakan *TQM* dengan memiliki gugus kendali mutu (*quality circle*). Padahal gugus kendali mutu inilah yang seharusnya merupakan hasil pelaksanaan filosofi *TQM* sekaligus sebagai suatu cara melakukan *continous improvment*. Suatu kelompok kerja kecil yang dibentuk untuk menyelesaikan masalah di seputar pekerjaannya di mana hasilnya nanti akan dikirimkan ke pimpinan juga hanya dipaksakan untuk ada, sehingga organisasi atau perusahaan tersebut dianggap telah melaksanakan filosofi *TQM*. Padahal pemaksaan semua karyawan untuk harus masuk dalam gugus kendali mutu tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal.<sup>5</sup>

Dalam sebuah karakteristik lingkungan dunia usaha saat ini banyak sekali ditandai oleh perkembangan yang cepat di segala bidang. Persaingan bukan hanya mengenai seberapa tinggi tingkat produktivitas perusahaan dan seberapa rendahnya tingkat harga produk maupun jasa, namun lebih pada kualitas produk jasa tersebut, kenyamanan, kemudahan, serta kecepatan dan ketepatan waktu dalam pencapaiannya. Persaingan

---

<sup>5</sup> Dorothea wahyu ariani. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Galia Indonesia, 2003), Hal: 1-2

ekonomi dunia tersebut menjadi semakin ketat sehingga menuntut kepiawaian manajemen dalam mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi dalam aktivitas ekonomi.<sup>6</sup> Dan manajemen dianggap mampu untuk mengantisipasi setiap perubahan apabila manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka. Selanjutnya perlu menetapkan dan memelihara pula suatu kondisi lingkungan yang memberikan responsi ekonomis, psikologis, sosial, politis dan sumbangan-sumbangan teknis serta pengendaliannya.<sup>7</sup>

Perusahaan juga bukan hanya sebagai organisasi bisnis, tetapi juga berfungsi sebagai organisasi sosial. Perusahaan yang hanya tberfokus pada bisnis akan menghadapi banyak sekali tantangan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Perusahaan didirikan dengan harapan untuk dapat bertumbuh secara berkelanjutan (*sustangible growth*). Agar terus bertumbuh, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk hidup. Kemampuan ini dapat dilihat dari kemampuan sosial perusahaan, seperti kemampuan perusahaan untuk mengendalikan dampak lingkungan, menggunakan

---

<sup>6</sup> Dorothea wahyu ariani. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Galia Indonesia, 2003),Hal: 5

<sup>7</sup> George R. Terry. *Prinsip Prinsip Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000),Hal: 9

tenaga kerja dan lingkungan disekitar lokasi pabrik, aktif melakukan kegiatan sosial, memberikan pada peningkatan kepuasan konsumen, dan memberikan pertumbuhan laba yang layak bagi investor (Potter, 2006).<sup>8</sup>

Pesatnya perkembangan gerakan *TQM* pada dekade 1980-an menambah urgensi dan intensitas kepuasan pelanggan bagi setiap perusahaan. Akan tetapi sejak akhir dekade 1990-an dan awal dekade 2000-an semakin jelas bahwa sekedar menyediakan produk yang andal, tahan lama, dan berkualitas saja belumlah cukup. Pelanggan yang tidak sekedar puas, namun juga senang, loyal, dan bersedia menjalin relasi jangka panjang dengan perusahaan, menjadi kunci keberhasilan setiap organisasi.<sup>9</sup>

Salah satu wujud nyata untuk mewujudkan kepuasan pelanggan adalah dengan adanya layanan atau pola prima. Layanan prima telah menjadi tuntutan yang wajib dipenuhi oleh setiap organisasi bisnis agar mampu bersaing secara efektif dalam pasar yang kian kompetitif dewasa ini. Namun kini telah terjadi pergeseran paradigma, dari yang semula *goods-Dominant logic* menjadi *service-dominant logic*. Intinya, penyediaan layanan merupakan tujuan fundamental dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Individu dan kelompok (organisasi) saling mempertukarkan layanan, sementara barang, uang, jejaring, maupun organisasi berperan sebagai perantara (*intermediaries*) atau institusi

---

<sup>8</sup> Dr.H. Nana Herdiana Abdurrahman. *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: CV Putasaka Setia, 2015), Hal: 459

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), Hal: 348

tambahan (*collateral institution*) yang memfasilitasi proses pertukaran layanan yang satu dengan layanan yang lainnya.<sup>10</sup>

Oleh sebab itu, layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk/jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu.<sup>11</sup>

Karena mewujudkan layanan prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), Hal: V

<sup>11</sup> Ibid. Hal: 157

<sup>12</sup> Fandi Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Alfabeta, 2012), Hal: 182

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Sejak tahun 2012, bank ini dipimpin oleh Maryono sebagai direktur utama. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya *Postspaar bank* di Batavia pada tahun 1897. Pada tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau *Chokinkyoku*. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia bank ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi *Kantor Tabungan Pos*. Nama dan bentuk perusahaan selanjutnya berubah beberapa kali hingga akhirnya pada tahun 1963 diubah menjadi nama dan bentuk resmi yang berlaku saat ini.<sup>13</sup> Disamping itu kualitas layanan yang di berikan oleh bank BTN pada umumnya hampir sama dengan bank konvensional yang lain yakni dengan cara, tersenyum jika berjumpa dengan nasabah, memberikan salam, lalu menyapa atau menanyakan kabar. Setelah sekian lama berjalan, BTN meresmikan kantor cabang syari'ah. BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syari'ah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta.

Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syari'ah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syari'ah, adanya Fatwa MUI tentang bunga

---

<sup>13</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Tabungan\\_Negara](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Tabungan_Negara). Diakses pada tanggal 31 juli 2016, pkl: 14:58

bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.<sup>14</sup> Sedikit ada perbedaan dengan bank BTN konvensional, BTN syariah dalam menyampaikan pelayanan bukan hanya sekedar tersenyum, salam dan menyapa. Tapi pelayanan harus diberikan lebih dari sekedar itu. Yakni tersenyum saat berjumpa, memberikan salam dengan mengucapkan “Assalamu’alaikum” setelah itu barulah mengucapkan salam secara umum, seperti “selamat pagi, selamat siang atau selamat sore”. Tak lupa berjabat tangan dengan nasabah. Perlu di perhatikan bahwa ketika berjabat tangan harus disesuaikan dengan jenis kelamin atau gender dari petugas BTN. Ketika berjumpa dengan nasabah wanita, maka berjabat tangan tidak perlu dilakukan jika petugas yang bertugas pada saat itu adalah seorang laki-laki. Begitu pula sebaliknya. Setelah berjabat tangan, baru lah petugas menyapa atau sekedar menanyakan kabar dan kemudian menjalankan proses transaksi.

Dengan melihat fenomena yang demikian, penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “*Service Quality Management di Bank BTN Syariah KC Tegal Dalam Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah*” dengan fokus masalah yang diambil untuk dijadikan sebagai laporan tugas akhir adalah bagaimana tingkat kualitas pelayanan perbankan syariah, khususnya adalah bank BTN syariah KCS Tegal. Lalu apa saja yang akan di lakukan Bank BTN Syariah KCS Tegal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

---

<sup>14</sup>Buku tahunan Bank BTN. 2014

## **B. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana suatu tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syari'ah KCS Tegal terhadap nasabah, apakah tingkat kualitas pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar operasional perbankan, khususnya perbankan syari'ah dan atau sesuai dengan syari'at.

Selain itu, tujuan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syari'ah serta untuk mengembangkan kemampuan menulis suatu laporan dari hasil pelaksanaan penelitian yang dimulai dari tanggal 18 Januari 2016 sampai dengan 7 Maret 2016 di Bank BTN Syari'ah KC Tegal.

## **C. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir**

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui suatu tingkat kualitas pelayanan perbankan syari'ah, khususnya yang terjadi di Bank BTN Syari'ah KCS Tegal.

### **2. Bagi Bank BTN Syari'ah KCS Tegal**

Dapat dijadikan sebagai penyalur usaha yang dijalani oleh Bank BTN Syari'ah KCS Tegal , baik secara sengaja atau tidak sengaja. Serta dapat dijadikan sebagai pendongkrak, agar kedepanya dalam melakukan *service quality* dapat menjadi lebih baik lagi.

### 3. Bagi Pembaca

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bacaan laporan tugas akhir bagi adik tingkat ke depannya dan menjadi wacana yang baik yang dapat menambah wawasan dan ilmu bagi para pembaca, khususnya seputar tingkat kualitas pelayanan yang terjadi di perbankan syariah di era sekarang ini dan di era yang akan datang.

### 4. Bagi Akademisi

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan pembuktian, apakah penerapan kualitas pelayanan di perbankan syariah sama dengan pelayanan bank yang lainya atau sesuai dengan persepsi *positive* dan/atau justru malah sebaliknya.

## D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Metode atau metodologi adalah suatu proses, prinsip, dan prosedur yang digunakan untuk mendekati problem atau permasalahan. Atau dengan kata lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian<sup>15</sup>.

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan atau (*field research*) merupakan penelitian langsung yang dilakukan di lapangan atau pada responden.

---

<sup>15</sup> Dedy Mulyani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), Hal: 145

Karena penulis melakukan uji pengamatan secara langsung di lapangan, dan mengamati fenomena serta suatu kejadian-kejadian yang datang secara alami atau tanpa adanya unsur kesengajaan.

Sedangkan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari suatu variabel, dalam hal ini adalah variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.<sup>16</sup> Dari fenomena tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui suatu fenomena atau kejadian secara langsung yang terjadi dalam sebuah subjek penelitian, misalnya seperti sebuah tindakan, persepsi serta motivasi atau kejadian-kejadian lain yang dilakukan dengan memanfaatkan metode secara alami atau tanpa ada unsur kesengajaan.

## 2. Lokasi dan Waktu Penelitian Tugas Akhir

### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian laporan tugas akhir yaitu bertempat di Bank BTN Syari'ah KCS Tegal yang berada di Jl. Gajah Mada No. 107 Tegal .

---

<sup>16</sup> Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), Hal : 5 & 7

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian laporan tugas akhir yaitu, dimulai pada hari senin, tanggal 18 Januari 2016 sampai dengan hari kamis, tanggal 7 Maret 2016.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Bank BTN Syari'ah KC Tegal.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal yang tak bisa dipisahkan. Karena objek penelitian merupakan variabel yang penting dalam sebuah penelitian. Yang di jadikan sebagai objek penelitian oleh penulis adalah Service Quality Management Di Bank BTN Syari'ah KC Tegal Dalam Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah.

4. Data dan Sumber Data

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data maka tidak akan ada riset. Data yang digunakan dalam sebuah riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah.<sup>17</sup> Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka,

---

<sup>17</sup> Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), Hal :49

simbol, kode, dan lain-lain.<sup>18</sup> Adapun pengelompokan data berdasarkan sumber pengambilanya, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian (penulis) atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini sering disebut juga data asli atau data baru. Sumber Primer didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan karyawan *front liner* bank BTN Syari'ah dan kuisisioner yang diisi oleh nasabah serta melalui pengamatan (observasi) terhadap kegiatan operasional sehari-hari.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian (penulis) dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.<sup>19</sup>

Sumber sekunder didapatkan oleh penulis melalui hasil foto-foto serta dokumentasi yang merupakan data tambahan yang dapat mendukung penelitian ini.

---

<sup>18</sup> Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), Hal: 19

<sup>19</sup>Ibid. Hal: 19

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Data sebagai bahan baku informasi harus tersedia dengan teknik-teknik yang sesuai. Jika data yang ada didapat dengan cara yang salah, berakibat informasi yang dihasilkan pun akan menjadi salah. Didalam penelitian, banyak sekali teknik-teknik atau cara mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian.

Adapun teknik atau cara yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data yaitu :

### a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau observasi adalah cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (populasi atau sampel).

Pengamatan atau observasi yang dilakukan penulis yaitu, penulis terjun langsung ke lapangan, yakni Bank BTN Syari'ah KCS Tegal untuk mendapatkan informasi secara langsung dan mendalam, khususnya adalah tentang *service quality* dengan disertai target yakni mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BTN syari'ah KC Tegal.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab langsung, kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti.<sup>20</sup>

Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka (*open ended interview*), wawancara etnografis. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku (*standardize interview*), yang susunan pertanyaannya sudah ditentukan sebelumnya (biasanya tertulis) dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan biasanya.

Wawancara tidak terstruktur mirip dengan percakapan formal. Dan metode ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden. Namun wawancara terstruktur atau wawancara etnografis juga penting untuk memperoleh informasi dibawah permukaan dan menentukan apa yang orang pikirkan dan rasakan mengenai peristiwa tertentu.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Ibid. Hal: 24

<sup>21</sup> Dedy Mulyani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), Hal: 180

Untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap lagi terkait dengan data-data yang kami perlukan untuk penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis melakukan wawancara secara langsung baik dengan karyawan pada bagian *back office* maupun karyawan pada bagian *front liner* di bank BTN syari'ah KC Tegal, atau pihak-pihak yang terkait di bidangnya masing-masing seperti dibagian operasional, bagian marketing dan bagian administrasi.

Selain itu penulis juga mengumpulkan informasi melalui survey terhadap nasabah dengan kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap manajemen pelayanan pada bank BTN Syari'ah KC Tegal.

c. Dokumentasi

Lebih mengarah kepada bukti-bukti riil, dengan ini peneliti hanya menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian. Sepertihalnya dokumen yang dimiliki oleh bank BTN Syari'ah KC Tegal, formulir-formulir baik formulir pembiayaan, pendanaan, browsur dan sebagainya. Selain meminta dokumen secara langsung terhadap bank, penulis juga mengambil beberapa referensi yang di dapat melalui internet. Semua dokumen-dokumen diatas berguna sebagai pendukung terhadap informasi yang dibutuhkan guna mempermudah dalam penyusunan Tugas Akhir (TA).

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data pada dasarnya dapat diartikan sebagai berikut; membandingkan dua hal atau dua nilai variabel untuk mengetahui selisihnya atau rasionya kemudian diambil kesimpulanya. Menurut Bogdan dan Taylor (1975), analisis data adalah proses yang merinci usaha formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis tersebut.

Analisa data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai model analisis interaktif yaitu membagi kegiatan menjadi empat bagian yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. *Dalam hal ini, sekedar membaca tabel-tabel, grafik-grafik, atau angka-angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran.*<sup>22</sup>

Untuk menguji keabsahan data yang terkumpul, peneliti menggunakan metode (*triangulasi*), baik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber untuk mengecek kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber (tiga sumber) yang berbeda. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Triangulasi waktu adalah pengujian kredibilitas data dengan

---

<sup>22</sup> Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), Hal: 30

cara mengecek data yang telah diperoleh pada satu waktu, kemudian dicek lagi pada waktu yang lain.<sup>23</sup>



---

<sup>23</sup> Soeratno dan Lincolin Arsyad, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1988, hlm. 95

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dipaparkan di atas tentang Service Quality Management yang diterapkan Di Bank BTN Syari'ah Dalam Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah adalah

a. Bukti Langsung (*tangibles*)

Berupa adanya kantor BTN syari'ah, dan fasilitas penunjang lainnya seperti, toilet, mushola, pegawai, perlengkapan kantor dan juga tempat parkir.

b. Keandalan (*reliability*)

Berupa adanya sebuah kinerja yang baik dan efisien terhadap waktu.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berupa adanya bentuk tanggung jawab oleh setiap karyawan dan khususnya adalah karyawan di bagian *front liner* yang bersentuhan langsung dengan nasabah. Baik nasabah tersebut datang dengan atau tanpa sebuah masalah.

d. Jaminan (*assurance*)

Berupa adanya tindakan *good service* yang dilakukan oleh setiap petugas *front liner* dengan sikap yang ramah dan menghindari sikap arogan.

e. Empati (*empathy*)

Berupa adanya komunikasi yang terbuka antar setiap karyawan bank BTN syariah dan pula adanya komunikasi yang terbuka antara karyawan dengan nasabah.

## B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Terus tingkatkan kekompakan antar karyawan bank BTN syariah agar selalu terciptanya hubungan yang harmonis dan selaras.
2. Tingkatkan selalu untuk kegiatan *roll play*, agar semua karyawan terutama karyawan yang berada di *back office* bisa menggantikan peran karyawan *front liner* ketika karyawan tersebut berhalangan hadir.
3. Untuk karyawan yang mungkin tempat tinggalnya dekat dengan kantor BTN Syariah, hendaknya berangkat dengan sepeda atau berjalan kaki. Karena saya lihat untuk halaman parkir bank BTN Syariah KC Tegal sudah hampir penuh oleh kendaraan-kendaraan dari karyawan bank sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainudin. *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2007.
- Alma, Buchari., Priansa, donni juni. *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Antonio, Muhammad syafi'i. *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ardana, I. Komang., dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Gage, M. Susan. *Strategi Pelayanan Pelanggan*, Jakarta: PT Suka Buku, 2000.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. . *Total Quality Management*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 1996.
- Haryono, Budi. *How To Manage Customer Voice*, Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2013.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Hasibuan, S. P, Malayu. . *Manajemen Sumber Daya Manusia (Ed Rev)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Herdiana, Abdurrahman Nana. *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV Putasaka Setia, 2015.
- Karim, A. Adiwarmn. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010.
- Lewis, K. Mervyn., Algaoud, M. Iativa. *Perbankan Syariah Prinsip, Praktik, Dan Prospek*, Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2001.
- Muhammad. *Bank Syariah Problem Dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Mulyana, Dedy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Nawawi, Ismail. *Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.

- R, Terry George. *Prinsip Prinsip Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000.
- Rivai, Veithzal., Arivin, arviyan. *Islamic Banking Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi Dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan & Ekonomi Global*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Saeed, Abdullah. *Bank Islam Dan Bunga*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Soetopo, Hendyat. *Perilaku Organisasi Teori Dan Praktik Di Bidang Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Tjiptono, Fandy. . *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: C.V Andy Offset, 1997.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tjiptono, Fandy., Anastasia,diana. *TQM Total Quality Management (Ed Rev)*, Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2001.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius, chandra. *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2005.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Wahyu, Ariani Dorothea. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Galia Indonesia, 2003.
- Wijayanto, Dian. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.