

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH NON MUSLIM
MENYIMPAN DANANYA
DI BPRS GUNUNG SLAMET CILACAP**



SKRIPSI

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

Oleh:
NURDIANTI
NIM. 1522202066

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH NON MUSLIM MENYIMPAN DANANYA DI
BPRS GUNUNG SLAMET CILACAP.**

Nurdianti

NIM.1522202066

E-mail: Nurdianti605@gmail.com

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

ABSTRAK

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Di Kabupaten Cilacap sudah banyak berdiri BPRS, namun ada salah satu BPRS yang berada di pusat kota yaitu BPRS Gunung Slamet Cilacap. Pada BPRS tersebut tidak hanya terdapat nasabah muslim saja akan tetapi banyak nasabah non muslim yang berada di BPRS Gunung Slamet Cilacap dan keberadaan nasabah non muslim tentunya menjadi kebanggaan tersendiri bagi BPRS tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi terhadap keputusan nasabah non muslim menyimpan dananya di BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim yang berada di BPRS Gunung Slamet dengan mengambil sampel sebanyak 95 responden. Uji coba instrument dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Data diambil melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah non muslim. Analisis data dilakukan melalui analisis korelasi rank spearman dan analisis regresi ordinal dengan alat bantu SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan analisis rank spearman disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan persepsi memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah non muslim menyimpan dananya di BPRS Gunung Slamet Cilacap. Hasil analisis dengan menggunakan regresi ordinal pada *Model Fitting Information* bahwa kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan persepsi secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim menyimpan dananya di BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi, Keputusan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PERCEPTIONS OF THE
DECISION OF NON-MUSLIM CUSTOMERS TO SAVE THEIR FUNDS IN
BPRS GUNUNG SLAMET CILACAP**

Nurdianti

NIM.1522202066

E-mail: Nurdianti605@gmail.com

*Islamic Banking Department, Faculty of Economics and Islamic Business
The State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto*

ABSTRACT

Islamic People's Financing Bank is a bank that conducts business activities based on sharia principles which in its activities do not provide services in payment traffic. In Cilacap many BPRS have been established, but there is one BPRS located in the city center, BPRS Gunung Slamet Cilacap. In the BPRS there are not only Muslim customers, there will be many non-Muslim customers who are in the BPRS Gunung Slamet Cilacap and the existence of non-Muslim customers will certainly be a pride in the BPRS. This study aims to determine: the effect of service quality and perceptions on the decision of non-Muslim customers to save their funds in BPRS Gunung Slamet Cilacap.

This research uses quantitative methods. The population in this study is non-Muslim customers who are in BPRS Gunung Slamet by taking a sample of 95 respondents. The instrument testing is done with a validity and reliability test. Data is taken through distributing questionnaires to non-Muslim customers. Data analysis was performed through Spearman rank correlation analysis and ordinal regression analysis with SPSS tools.

Based on the research results obtained based on the Spearman rank analysis, it was concluded that the service quality and perception variables had a significant and positive relationship with the decision of non-Muslim customers to save their funds in BPRS Gunung Slamet Cilacap. The results of the analysis using ordinal regression in the Fitting Information Model that the two independent variables namely service quality and perception together have an influence on the decision of non-Muslim customers to save their funds in BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Keywords: Service Quality, Perception, Decisions

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	7
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	14
1. Bank Syariah	14
2. Kualitas Pelayanan	15
3. Persepsi	21
4. Keputusan Menyimpan Dana	28
B. Kajian Pustaka	31
C. Kerangka Pemikiran	34
D. Rumusan Hipotesis	35

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian.....	36
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
	C. Populasi dan Sampel Penelitian	36
	D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	38
	E. Pengumpulan Data Penelitian	42
	F. Metode Analisis Data.....	35
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.....	47
	1. Sejarah BPRS Gunung Slamet Cilacap	47
	2. Tujuan Pendirian BPPRS Gunung Slameet Cilacap	49
	3. Visi dan Misi BPRS Gunung Slamet Cilacap	49
	4. Struktur BPRS Gunung Slamet Cilacap.....	49
	B. Gambaran Umum Responden	51
	C. Uji Validitas dan Reliabilitas	55
	D. Korelasi Rank Spearman.....	58
	E. Analisis Regresi Ordinal	60
	F. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	66
	B. Saran-Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perjalanan sejarah perkembangan sistem keuangan di Indonesia, sistem lembaga keuangan mengalami perubahan yang sangat fundamental terutama setelah memasuki era deregulasi yang terdapat dalam kebijakan 27 Oktober 1998. Di samping itu, dari aspek pengaturan dan pembinaan, lembaga-lembaga keuangan menjadi semakin jelas dan kuat karena telah memiliki kekuatan hukum terutama bidang perasuransian dan dana pensiun. Perkembangan sektor perbankan di Indonesia pun menarik untuk dicermati karena mengalami kemajuan yang pesat saat ini. Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat. Akibatnya transaksi perbankan pun menjadi pesat. Tidak sedikit jumlah bank yang berdiri di Indonesia yaitu adanya bank pemerintah, bank swasta, bank asing. Karena banyaknya industri perbankan tersebut maka persaingan juga semakin ketat. Hal ini memungkinkan disebabkan karena sektor perbankan sudah menjadi kebutuhan yang penting di Indonesia.

Faktor penting di industri perbankan yang dalam kegiataannya mengandalkan modal dari investor, oleh karena itulah perusahaan perbankan harus dapat menjaga kesehatan keuangan dan likuiditasnya yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan. Salah satu yang diambil perusahaan perbankan dalam memenuhi kebutuhan danannya untuk mengembangkan dan agar tetap mampu bersaing adalah penjualan saham perusahaan kepada masyarakat melalui pasar modal.¹

Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas keuangan dan perbankan telah mengeluarkan berbagai regulasi terkait dengan praktik perbankan, secara

¹ Farah Margareta, *Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Perbankan Indonesia*, Jurnal Manajemen Keuangan Vol 6 No.2 Mei 2017. Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti. hlm 85

melakukan supervise dan pengawasan agar kalangan perbankan benar-benar melakukan berbagai peraturan dibidang perbankan. Ketaatan institusi perbankan terhadap berbagai peraturan perbankan berdampak bagi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap bank, dimana kepercayaan tersebut merupakan ruh dari industri perbankan itu sendiri. Di sisi lain umat islam sebagian besar masih belum dapat menerima bank bukan karena tidak percaya akan arti pentingnya bank bagi proses pembangunan akan tetapi karena bank-bank dimaksud berlandaskan pada system bunga. Bunga oleh sebagian umat islam dinggap riba yang secara jelas dan tegas dilarang oleh ajaran al-quran dan hadits.

Bagi umat islam di Indonesia adanya pendapat bahwa bunga bank sama dengan riba dipertegas dengan keluarnya fatwa MUI tentang keharaman bunga bank yang merupakan hasil lokakarya para ulama tentang bunga bank di cisarua. Dalam lokakarya tersebut sebenarnya muncul dua pandangan yang berbeda terhadap bunga, yakni: 1. Pendapat yang menyatakan bunga bank itu riba dan oleh karena itu hukumnya haram 2. Pendapat bahwa bunga bank bukan riba oleh karena itu diperolehlah dengan alasan rukhsoh.

Perbankan syariah sebagai elemen penting dalam hukum perbankan di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang pesat, dimana adanya didukung oleh terbitnya berbagai regulasi secara kelembagaan maupun berkaitan dengan kegiatan usaha.² Berkembangnya bank-bank syariah di Negara-negara islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1990-an, diskusi bank syariah pilar ekonomi islam mulai dilakukan. Bank islam adalah instansi keuangan yang menjalankan usaha dengan menerapkan prinsip ekonomi dan keuangan islam pada era perbankan.

Bank islam dapat didefinisikan dengan berbagai cara yaitu bank islam adalah instansi keuangan yang memiliki hukum aturan dan prosedur sebagai wujud dan komitmen kepada prinsip syariah dan melarang menerima dan membayar bunga dalam proses operasi yang dijalankan, kemudian bank islam

² Abdul Ghofur Anshori, *Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional*. Jurnal La Riba Vol II No.2 Desember 2008. hlm 160

adalah “ Bisnis bank islam berarti bisnis bank yang mempunyai tujuan dan operasi tidak memasukan elemen yang tidak diijinkan oleh agama islam diantaranya menolak adanya bunga atau riba, melang ghohor, fokus pada kegiatan-kegiatan yang halal, secara umum mencari keadilan dan sesuai dengan etika dan keagamaan, pembagian keuntungan dan kerugian antara bank dan nasabah atau konsumen³. Perbankan islam memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Pembayaran dan penarikan bunga bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Islam melarang kaum muslim menarik atau membayar bunga. Pelarangan inilah yang membedakan sistem perbankan islam dengan sistem perbankan konvensional. Secara teknis riba adalah tambahan pada jumlah pokok pinjaman sesuai dengan jangka waktu peminjaman dan jumlah peminjamannya.

Bank Syariah sebagaimana pada bank umumnya merupakan suatu lembaga perantara keuangan yang fungsi utamanya adalah memobilisasi dana dan mendistribusikan kembali dana tersebut kepada masyarakat. Berkaitan dengan fungsi-fungsi yang menyangkut pentingnya masyarakat umum tersebut maka sangat wajar untuk menjalankan kegiatan tersebut, terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hal ini sangat penting untuk melindungi kepentingan masyarakat, terutama nasabah itu sendiri. Selanjutnya sesuai dengan ketentuan pasal 11 PBI No.6/24/PBI/2004, Bank Umum Syariah yang telah mendapat izin usaha dari Dewan Gubernur Bank Indonesia wajib melaksanakan kegiatan usaha selambat-lambatnya 60 hari sejak izin itu dikeluarkan. Apabila sudah jangka waktu tersebut BUS atau BPRS bersangkutan belum melaksanakan kegiatan usahanya, maka izin yang dikeluarkan tersebut akan dibatalkan. Dalam industri jasa, seperti perbankan pelayanan memiliki peran yang cukup vital dalam mempertahankan loyalitas nasabah, pelanggan atau nasabah yang puas akan berdampak positif terhadap perusahaan bahkan hal ini menjadi indikator untuk menilai suatu keberhasilan

³ Veitzal Rivai & Arviyan Arivin, *Islamic Banking*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2010) hlm. 31

suatu perusahaan.⁴ Masalah pelayanan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan dalam bisnis perbankan. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah dengan menawarkan kualitas jasa pelayanan yang tinggi. Kualitas adalah suatu ciri atau karakteristik yang dimiliki suatu jasa atau produk yang dapat memberikan kepuasan konsumen. Untuk meningkatkan suatu jasa pelayanan tersebut maka sebuah perbankan harus memiliki atau menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabah. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan atau nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah atau pelanggan untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka waktu panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Pelayanan nasabah menjadi sangat penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Begitu juga dengan beragam layanan perbankan di Indonesia yang berlomba-lomba memberikan pelayanan bermutu bagi setiap nasabahnya. Untuk kemajuan bank maka perlu mencermati permintaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.⁵ Nasabah dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kabupaten Cilacap merupakan kabupaten yang memiliki jumlah penduduk paling banyak dari jumlah kabupaten lainnya se-karisidenan Banyumas⁶.

⁴ Septian Puji astute dkk. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*. Jurnal Manajemen Bisnis Vol 2 No. 1 April-Juli 2009. hlm 49

⁵ Tri Astuti dan Rr Indah Mustikawati, *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat suku Bunga, Promosi, dan kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah*. Jurnal Nominal Vol 2 No.1 Tahun 2013, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, hlm. 185

⁶<http://jateng.bps.go.id/statictable/2017/10/26/1533/jumlah-penduduk-dan-laju-pertumbuhan-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-2015-2017.html>

Tabel 1
Jumlah penduduk Se-karesidenan Banyumas

Kabupaten/Kota <i>Regency/City</i>	Laki-laki <i>Male</i>									Jumlah
	Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Budha	Khong	Lainnya	Tdk	Tdk	Total
	Moslem	Christian	Catholic	Hindu	Buddhist	Hu Chu	Other	Terjawab	Ditanyakan	
01. Kab. Cilacap	808.195	7.670	3.430	73	1.160	32	587	-	3.128	824.279
02. Kab. Banyumas	763.489	8.133	4.611	174	886	88	45	1	770	778.197
03. Kab. Purbalangga	416.654	2.388	931	10	45	20	39	-	171	420.258
04. Kab. Banjarnegara	433.273	1.747	506	20	302	9	93	-	202	436.152

Perempuan <i>Female</i>									Jumlah
Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Budha	Khong	Lainnya	Tdk	Tdk	Total
Moslem	Christian	Catholic	Hindu	Buddhist	Hu Chu	Other	Terjawab	Ditanyakan	
804.019	7.826	3.586	72	971	96	507	-	811	817.828
761.938	8.169	4.993	182	828	89	23	-	108	776.330
425.172	2.488	954	6	25	22	20	-	7	428.694
429.908	1.828	522	16	282	7	77	-	121	432.761

Laki-Laki + Perempuan <i>Male + Female</i>									Jumlah
Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Budha	Khong	Lainnya	Tdk	Tdk	Total
Moslem	Christian	Catholic	Hindu	Buddhist	Hu Chu	Other	Terjawab	Ditanyakan	
1.612.218	15.496	7.016	145	2.131	68	1.094	-	3.939	1.642.107
1.525.427	16.302	9.604	356	1.714	177	68	1	878	1.554.527
841.826	4.876	1.885	16	70	42	59	-	178	848.952
863.181	3.575	1.028	36	584	16	170	-	323	868.913

Sumber : Data sekunder diolah

Hal itu tidak menutup kemungkinan di Kabupaten Cilacap banyak berdiri lembaga keuangan syariah, salah satu lembaga keuangan syariah yang berdiri di Kabupaten Cilacap adalah BPRS Gunung Slamet. BPRS Gunung Slamet merupakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang operasionalnya menggunakan prinsip syariah dengan tujuan mengembangkan usaha ekonomi masyarakat kecil-mikro di wilayah Cilacap berdasarkan prinsip syariah⁷.

BPRS Gunung Slamet merupakan BPRS yang paling muda dibanding dengan BPRS Lainnya dengan melihat tahun berdirinya.

Tabel 2
Tahun berdiri BPRS dan Prosentase Nasabah Muslim dan Non muslim

No	Nama BPRS	Tahun Berdiri	Prosentase	
			Nasabah Muslim	Nasabah non Muslim
1	BPRS Artha Sampang	2006	90%	10%
2	BPRS Gunung Slamet	2010	70%	30%
3	BPRS Suriyah	2005	88%	12%

Sumber : Data primer diolah

Walaupun BPRS Gunung Slamet paling muda berdirinya akan tetapi prosentase nasabah non muslim di BPRS tersebut paling banyak di banding dengan BPRS lainnya yang berada di kabupaten Cilacap⁸.

Dengan melihat pada data prosentase nasabah muslim dan non muslim di atas, hal tersebut pastinya tidak semata-mata bahwa nasabah non muslim masuk ke lembaga keuangan syariah tentu saja ada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka terhadap lembaga keuangan syariah. Hilgard dan Atkinson mendefinisikan persepsi atau anggapan sebagai proses dimana kita mengorganisasikan dan menafsirkan pola stimulus dalam lingkungan. Persepsi berbeda dengan sensasi karena didalam sensasi tidak ada proses interpretasi atau

⁷ <http://bprsgunungslamet.blog.com/2014/11/?m=1>

⁸ Wawancara dengan ibu Estri selaku customer servise di BPRS Gunung Slamet pada hari Rabu, 06/02/2019

pemberian arti terhadap stimulus. Persepsi merupakan starting point bagi lahirnya macam perilaku seperti apa yang akan dilakukan oleh manusia. Dengan kata lain persepsi adalah potensi yang sewaktu-waktu siap diaktualisasikan dalam bentuk sikap dan perilaku. Hal yang demikian berangkat dari penyimpulan bahwa persepsi adalah suatu kemampuan kognisi yang sangat berperan sehubungan dengan aktivitas-aktivitas manusia lainnya yang sifatnya lebih kompleks⁹. Dengan hal tersebut nasabah non muslim yang berada di BPRS Gunung Slamet mempunyai persepsi tersendiri yang menjadi alasan mereka untuk mengambil keputusan untuk menyimpan dananya di BPRS tersebut.

Dari penjelasan di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang persoalan dengan mengambil judul ***“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH NON MUSLIM MENYIMPAN DANANYA DI BPRS GUNUNG SLAMET CILACAP.***

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang penafsiran dan untuk memperjelas judul penelitian ini *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Menyimpan Dananya Di BPRS Gunung Slamet Cilacap*. Maka dijelaskan beberapa istilah yang digunakan antara lain :

Menurut Tjiptono, Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan berdasarkan apa yang mereka dekripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.¹⁰

⁹ Anita Rahmawati, *Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Di BNI Syariah Semarang*, Jurnal ADDIN Vol 8 No. 1 Februari 2014

¹⁰ Basrah Saidani dan Samsul Arifin, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market* Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol 3 No. 1 2012. hlm 5

Kualitas pelayanan sebagai variabel, penulis mengambil beberapa dimensi atau yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu :

1. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggung jawab karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen atau nasabah merasa sangat dihargai dan kedepannya hal ini menimbulkan rasa kepercayaan.¹¹

2. *Responseveness* (Tanggapan)

Tanggapan merupakan, respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan atau nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau nasabah.¹²

3. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. *Emphaty* (Perhatian)

Emphaty merupakan perhatian secara individual yang memberikan perusahaan terhadap pelanggan atau nasabah, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan kebutuhan pelanggan atau nasabah.

5. *Tangibles* (Kemampuan Fisik)

¹¹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam* (Cilacap: El Bayan, 2012), hlm.153

¹² Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), hlm.8

Kemampuan fisik meliputi penampilan, fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office dan tersediannya tempat parkir.

Menurut Rahmat yang dikutip Solihin dinyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, persepsi juga memberikan makna pada stimuli indera atau sensor simultan.¹³ Dengan demikian, peneliti mengambil indikator sebagai penentu persepsi adalah sebagai berikut:

1. Penginderaan

Penginderaan dapat ditangkap melalui pancaindera nasabah, seperti mata, telinga, hidung, kulit, dan lidah.

2. Atensi

Dalam proses persepsi, atensi sangat tidak terhindarkan sebab sebelum nasabah memberikan respon atau menafsirkan kejadian ataupun rangsangan apapun, nasabah atau konsumen tersebut terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut.

3. Interpretasi

Interpretasi sebuah pesan yang diperoleh konsumen melalui salah satu atau lebih indera nasabah atau konsumen tersebut merupakan tahap terpenting dalam sebuah persepsi. Namun tidak semua pesan atau rangsangan yang ditangkap indera akan diinterpretasikan semuanya oleh nasabah atau konsumen tersebut karena berbagai alasan tidak sesuai dengan kepentingannya.

Keputusan Menurut Davis, Keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas. Dapat juga dikatakan bahwa keputusan itu sesungguhnya merupakan hasil proses pemikiran yang berupa pemilihan satu di antara beberapa alternative yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah

¹³ Harviz Akbar dan Haroni Doli H. Ritonga, *Persepsi Ethis China Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Medan*. Jurnal Ekonomia dan Keuangan Vol. 1 No.2 Januari 2013, hlm. 46

yang dihadapinya.¹⁴ Dalam keputusan penulis mengambil indikator sebagai penentu keputusan adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenai masalah atau kebutuhan. Kebutuhan ini dipicu oleh stimulus internal tau eksternal. Rasa lapar dan haus bisa muncul secara tiba-tiba dari diri seseorang manakala dia melewati warung makan. Hal ini didorong oleh stimul internal. Sedangkan jika seseorang berkeinginan menabung disuatu bank setelah membaca iklan tabungan berhadiah dari bank tersebut, maka ia merupakan stimuli eksternal.

2. Pencarian informasi

Seorang pembeli aktif akan mencari informasi mengenai suatu produk/jasa apabila dipicu oleh keinginan yang kuat untuk membeli produk/jasa tersebut.

3. Evaluasi alternative

Model proses evaluasi pembeli berorientasi secara kognitif yakni mereka menganggap bahwa sebagian besar pembeli melakukan penilaian produk secara sadar dan rasional. Konsumen atau nasabah akan berupaya untuk memutuskan suatu kebutuhan dan ia akan mencari manfaat tertentu dari produk atau jasa tersebut. konsumen atau nasabah melihat bahwa produk atau jasa mengandung kumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat.

4. Keputusan membeli

Setiap melalui tahap evaluasi terhadap beberapa sosial merk atau bank mana maka tiba gilirannya konsumen atau nasabah memilih bank yang paling disukai.

5. Tahap akhir perilaku setelah membeli

Tugas pemasaran bank tidak berhenti pada transaksi telah terjadi akan tetapi harus memantau perilaku nasabah setelah pembeliann. Kepuasan

¹⁴ Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan Dan Sistem Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara,2000),hlm.3

nasabah akan dipengaruhi oleh harapannya dan prestasi yang akan diterima dari jasa bank yang dibelinya.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Menyimpan Dananya Di BPRS Gunung Slamet Cilacap* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayan dan persepi dalam mempengaruhi keputusan nasabah non muslim untuk menyimpan dana di BPRS Gunung Slamet Cilacap.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan pada bagian latar belakang penelitian diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim menyimpan dananya di BPRS Gunung Slamet Cilacap?
2. Apakah persepsi nasabah non muslim mempengaruhi keputusan nasabah non muslim untuk menyimpan dananya di BPRS Gunung Slamet Cilacap ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan persepsi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim menyimpan dananya di BPRS Gunung Slamet Cilacap?

D. Tujuan dan Kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk :

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi nasabah non muslim dalam menyimpan dananya di BPRS Gunung Slamet Cilacap Cilacap
- b. Untuk mengetahui apakah persepsi dapat mempengaruhi nasabah non muslim dalam menyimpan dananya di BPRS Gunung Slamet Cilacap.
- c.

2. Kegunaan atau manfaat penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak khususnya bagi:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana menambah pemahaman dan menyempurnakan penelitian sebelumnya

b. Bagi Akademis

Dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik

c. Bagi Perbankan

Untuk lebih mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi dapat mempengaruhi nasabah non musim untuk menyimpan dananya di Bank Syariah khususnya BPRS Gunung Slamet Cilacap

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pada skripsi yang akan diteliti dari bagian awal yang berisi halaman judul, pernyataan keaslian, pengesahan, nota dinas pembimbing, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi, dftar tabel serta daftar lampiran. Sedangkan pada bagian isi terdiri dari:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penelitian

BAB II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dalam penelitian yang didasarkan teori-teori yang relevan, membahas telaah penelitian terdahulu.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjeaskan tentang jenis penelitian, jenis dan sumber data, popuasi dan sampel penelitian, metode analisa data yang digunakan serta menggambarkan kerangka berfikir dalam penelitian.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan

Bab ini berisi gambaran objek penelitian, deskripsi variabel, hasil analisis data yang digunakan dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian serta saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah digunakan dan saran bagi penelitian yang akan datang.

Pada bagian akhir dari penulisan skripsi ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi terhadap keputusan nasabah non muslim menyimpan dana di BPRS Gunung Slamet Cilacap. Dari rumusan masalah yang diujikan, analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah non muslim menyimpan dana di BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Berdasarkan hasil uji Rank Spearman menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan dengan keputusan menyimpan dana sebesar 0,299 dengan nilai Sig.(2-tailed) sebesar 0,003. Penelitian ini membuktikan bahwa nilai signifikansi $0,003 < \alpha (0,1)$. Maka keputusan H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan menyimpan dana dengan tingkat korelasi lemah atau rendah antara kualitas pelayanan (X_1) dengan keputusan menyimpan dana (Y), dengan arah positif. Makna positif menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi keputusan nasabah non muslim menyimpan dana, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah keputusan nasabah non muslim menyimpan dana.

2. Adanya pengaruh antara lokasi dengan keputusan nasabah non muslim menyimpan dana di BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Berdasarkan hasil uji Rank Spearman menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel persepsi dengan keputusan menyimpan dana sebesar 0,220 dengan nilai Sig(2-tailed) sebesar 0,032. Penelitian ini membuktikan bahwa nilai signifikansi $0,032 < \alpha (0,1)$. Maka keputusan uji H_a diterima artinya terdapat hubungan antara persepsi terhadap keputusan menyimpan dana, dengan tingkat korelasi lemah atau rendah antara persepsi terhadap keputusan menyimpan dana dengan arah positif atau searah. Makna positif menunjukkan

semakin tinggi maka persepsi semakin tinggi keputusan nasabah non muslim menyimpan dana sebaliknya semakin rendah persepsi semakin rendah pula keputusan nasabah non muslim menyimpan dana

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak BPRS Gunung Slamet Cilacap selalu mempertahankan faktor-faktor dari dimensi kualitas pelayanan seperti reliabilitas (reliability), daya tanggap (responseveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangibles) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendukung keputusan nasabah yang dilakukan oleh nasabah. Jika dimensi pelayanan tersebut terus ditingkatkan dan dipertahankan maka para nasabah akan semakin puas melakukan keputusan menyimpan dana di BPRS Gunung Slamet Cilacap.
2. Diharapkan BPRS Gunung Slamet Cilacap dapat terus menambah nasabah dengan mempertahankan setiap kepercayaan nasabah untuk lebih yakin berada di BPRS Gunung Slamet Cilacap.
3. Untuk peneliti yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain kualitas pelayanan dan persepsi yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen keputusan nasabah non muslim menyimpan dana agar lebih melengkapi penelitian ini di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi keputusan menyimpan dana.

DAFTAR PUSTAKA

Dari Buku

- Aminudin Aziz, Fathul. 2012 *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, Cilacap: El Bayan
- Arikunto, Suharsimi. 2013 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Dahlan, Ahmad. 2012 *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras
- Hasan, Iqbal. 2004 *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hidayati Mustafadah dan Tukiran Tanireja, *Penelitian Kuantitatif*.
- Ismanto Setyobudi dan Daryanto. 2014 *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media
- Juni Priansa, Donni. 2017 *Perilaku Konsume Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta
- M Hanafi, Mamduh. 2003 *Manajemen Edisi Revisi*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Percetakan YKPN
- Marzuki. *Metode Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial* Yogyakarta: Ekonisia
- Muhamad. 2010 *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Press
- Rivai, Veitzal dan Arviyan Arivin. 2010. *Islamic Banking*, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sofian Effendi dan Masri Sangibun. 1989 *Metode Penelitian Survei* Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2015 *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Sumarni, Murti. 2002 *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2002
- Syamsi, Ibnu. 2000 *Pengambilan Keputusan Dan Sistem Informasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Tanzeh, Ahmad *Pengantar Metode Penelitian*.
- Tjiptono, Fandy. 2012 *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta

Umar, Husein. 2018 *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia

Warto dan Alizar Isna. 2012 *Analisis Data Kuantitatif dengan IBM SPSS Statistic 20* Purwokerto: STAIN Press

Wibowo. 2017 *Perilaku Dalam Organisasi*, Depok: RajaGrafindo Persada

Dari Jurnal

Anshori, Abdul Ghofur. 2008 *Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional*. Jurnal La Riba Vol II No.2.

Astuti, Septian Puji dkk. 2009 *Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*. Jurnal Manajemen Bisnis Vol 2 No. 1 April-Juli 2009.

Efriyuzal, Yesi Elsandara. 2013 *Pengaruh Atribut Produk, Komitmen Agama, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ekonomi STIE Vol. XIV No. 2 September 2013

Jurnal Manajemen Bisnis. 2013 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan* Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 19 No. 1 Januari 2013

Margaretta, Farah. 2017 *Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Perbankan Indonesia*, Jurnal Manajemen Keuangan Vol 6 No.2. Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti.

Raina Linda Sari, Evi Yupitri. 2012 *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan*. Jurnal: Ekonomia dan Keuangan Vol 1 No 1

Rr. Indah Mustikawati, Tri Astuti. 2013 *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah*, Jurnal Nominal Vol II No. 1

Samsul Arifin, Basrah Saidani. 2012 *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market* Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol 3 No. 1 2012.

Sumantri, Bagja. 2014 *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah* Jurnal Ekonomia Vol 10 No. 2 Oktober 2014.

Tarwiyah dan Marreta Giting. 2013 *Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Kaki Lima Jl. Sei Deli Medan*. Jurnal Manajemen Bisnis Vol 19 No.1 Januari 2013

Dari Skripsi

Ayu Apriyati, Marlina. 2014 *Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah BRI Syariah Cabang Yos Sudarso Yogyakarta*. Skripsi: Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY

Haroni Doli H. Ritonga, Harvis Akbar. 2013 *Persepsi Ethis China Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Medan*. Jurnal: Ekonomia dan Keuangan Vol 1 No 2

Isnaeni, Nur Latifah. 2016 *Pengaruh Persepsi Sikap Dan Perseptif Pengambilan Keputusan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah*. Skripsi IAIN Salatiga

Dari Internet

<http://jateng.bps.go.id/statictable/2017/10/26/1533/jumlah-penduduk-dan-laju-pertumbuhan-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-2015-2017.html>

<http://bprsgunungslamet.blog.com/2014/11/?m=1>

Dokumen BPRS Gunung Slamet Cilacap

Wawancara dengan ibu Estri selaku customer servise di BPRS Gunung Slamet pada hari Rabu, 06/02/2019

Wawancara dengan Bapak Yusuf selaku bagian personalia di BPRS Gunung Slamet Cilacap pada hari kamis 21/08/2019

Dokumen PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap