

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI KEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN iB INSANI DI PT.BPRS GUNUNG SLAMET  
CABANG AJIBARANG BANYUMAS**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Oleh :

**Martina Dipta Lestari**

**NIM 1617203071**

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Martina Dipta Lestari

NIM : 1617203071

Jenjang : D-III

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang

Menyatakan bahwa Naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.





KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, 628250, Fax: 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

## PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TINJAU DARI KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB INSANI DI PT. BPRS GUNUNG SLAMET CABANG AJIBARANG BANYUMAS

Yang disusun oleh Saudari **Martina Dipta Lestari** (NIM. 1617203071) Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah** Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa**, tanggal **21 April 2019** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. H Fathul Anandudin Aziz, MM  
NIP. 19680403 199403 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Sofia Yustrani Suryandari, S.E., M.Si.  
NIP. 19780716 200901 2 006

Pembimbing/Penguji

Rahmini Hadi S.E., M.Si.  
NIP. 19701224 200501 2 001

# IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 26 Juni 2020

Mengetahui/Mengesahkan  
Dekan



Dr. H. Jannah Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 19650921 200212 1 004

## NOTA DINAS

Kepada

Yth: Dekan FEBI IAIN Purwokerto

di-

Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan Tugas Akhir dari saudari Martina Dipta Lestari NIM. 1617203071 yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI KEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN IB INSANI DI PT.BPRS GUNUNG SLAMET  
CABANG AJIBARANG BANYUMAS**

Saya berpendapat bahwa Tugas Akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)

*Wassalamu'alaikum wr. Wb*

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 06 Agustus 2019  
Pembimbing,



Rahmini Hadi, S.E., M.Si  
NIP.19760610 200312 1 004

## MOTTO

ياايهاالذين امنوا انفقوا من طيبت ماكسبتم ومما اخرجنا لكم من الارض, ولا تيمموا الخبيث  
منه تنفقون ولستم باخذيه الا ان تغمضوا فيه, واعلموا ان الله غني حميد

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



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah

Teruntuk ALLAH SWT,

Dengan segala karunia dan ridho-Nya sehingga Tugas Akhir ini mampu terselesaikan

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

Orang tua tercinta bapak Joko dan ibu Tumiyatun, terima kasih atas segala motivasi, dukungan, nasihat, dan doanya yang tak pernah putus.

Kakak-kakaku, beserta keluarga besarku tercinta terima kasih atas dukungan dan doanya dalam setiap langkahnya.

Pengasuh Pesantren Mahasiswa An-Najah Purwokerto abah KH. Muhammad Raqib M.Ag., serta Ibu nyai Hj. Nortri, terima kasih atas doa dan barokah ilmunya. Semoga Allah SWT mengabulkan segala hajat, meridhoi segala langkah perjuangan hidupku, keluargaku, dan guru-guruku.



**IAIN PURWOKERTO**

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

### Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥ	Ĥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	d'	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

**Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.**

مضاعفة	Ditulis	Muta'addidah
عدة	Ditulis	'iddah

**Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.**

حكمة	Ditulis	Hikmah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengankata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	Karamah al-auliya'
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, *fathahataukasrah* atau *dammah* ditulis dengan

زكاة الفطر	Ditulis	Zakat al-fitr
------------	---------	---------------



### Vokalpendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U

### Vokalpanjang

	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jahiliyah
	Fathah + ya'	Ditulis	A
	Mati		
	تانس	Ditulis	Tansa
3.	Kasrah + ya' Mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karim
4.	Dammah+ Wawumati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Furud

### Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

**Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

أَنْتُمْ	Ditulis	a'antum
أَعَدَّتْ	Ditulis	u'iddat
تَنْشُرْتُمْ	Ditulis	la'in syakartum

a. Kata sandang alif +lam

1. Bila diikuti hurufqomariyyah

الْقُرْآنُ	Ditulis	al-qur'an
الْقِيَاسُ	Ditulis	al-qiyas

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan harus syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I(el)-nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	As-sama
الشَّمْسُ	Ditulis	Asy-syams

**Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذَوِي الْمَرُوضِ	Ditulis	Zawi al-furud
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	Ahl as-sunnah

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umatnya, beserta keluarga, sahabat-sahabatnya serta orang-orang yang setia istiqamah di jalan-Nya. Dengan segala syukur atas berkat, rahmat dan nikmat-NYA, sehingga saya dapat menuntaskan studi dan menyusun Tugas Akhir ini, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iBInsani Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas”

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis haturkan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Kh. Muhammad Raqib M.Ag., Rektor IAIN Purwokerto
2. Dr. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Islam IAIN Purwokerto.
4. Yoiz Shafwa S,S.P., M,Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Purwokerto.
5. Rahmini Hadi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing, terimakasih atas arahan, kesabaran , motivasi dan ilmu yang telah beliau bagikan kepada penulis, semoga pahala yang berlipat ganda selalu tercurahkan untuk beliau.
6. Kepala Cabang Bapak Tahdibul Fuad beserta segenap jajaran pegawai PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Bpk. Arif, Bpk Murdianto, ibu Sofi ibu Dyandra dan seluruh nasabah BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang terimakasih atas waktu luang, arahan, bantuan dan partisipasinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini
7. Segenap dosen IAIN Purwokerto, terutama kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam IAIN Purwokerto yang telah menularkan ilmunya selama penulis menjalani masa kuliah.

8. Segenap Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bantuan dan partisipasinya dalam pelayanan administrasi yang telah memberikan kemudahan kepada penulis.
9. Segenap staf perpustakaan, terimakasih atas bantuan dan referensi buku-nya.
10. Kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan cinta kasih dan dukungan moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
11. Keluarga besar MPS-B angkatan 2016 dan sahabat-sahabat saya Rani, Fipti, Agung, Surur, Tria yang selalumembantu dan memberikan keceriaan kepada penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Tiada kata yang dapat terucap dari penulis selain untaian do'a, semoga Allah SWT. Senantiasa membalas atas jasa dan amalnya dengan balasan yang setimpal. Penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam membuat skripsi ini untuk mencapai hasil yang maksimal, namun semuanya tak akan lepas dari kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi sempurnanya penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

**Purwokerto, 06 Agustus 2019**

**Penulis,**



**Martina Dipta Lestari**

**NIM. 1617203071**

IAIN PURW

**QUALITY ANALYSIS OF SERVICE REVIEWED FROM SATISFACTION OF  
CUSTOMER SAVINGS iB INSANI IN PT. SRB GUNUNG SLAMET AJIBARANG  
BANYUMAS BRANCH**

Martina Dipta Lestari  
NIM 1617203071  
Email: [dittalestari@gmail.com](mailto:dittalestari@gmail.com)

DIII Study Program in Sharia Banking Management, Faculty of Economics and Islamic Business  
Purwokerto State Islamic Institute (IAIN)

**ABSTRACT**

Competition in the banking world is very tight at this time can not be avoided anymore, then a bank must be trusted through superior products and services it has. In accordance with its principles, Islamic Banking was created to provide superior products in accordance with Islamic law. However, even though these products are considered to be syariah superior, there are still many people who doubt the professionalism of their services. Excellent in the product is still not sufficient to keep customers. In an increasingly critical society as it is now, in addition to the service products provided also affect the sustainability of the company. At present, PT. SRB Gunung Slamet Ajibarang Branch is involved in the competition to attract customers so that more people will benefit from the products being marketed. Through bank products and services issued by the SRB Gunung Slamet Ajibarang Branch continues to run its business through relationships provided by the bank to its customers. So that the quality of a good relationship can be a starting point for banking progress.

This research is a descriptive study with a qualitative approach. The object of this study is PT. SRB Gunung Slamet Ajibarang Branch While the subject is a customer of the SRB Gunung Slamet Ajibarang Branch, amounting to 4 (four) people with 1 (one) informant from the BPRS Gunung Slamet Ajibarang Branch. The method of data collection is by observation, interview and documentation. For data validation using source triangulation. There are three data analysis techniques, namely: 1. Data Reduction, 2. Data Presentation, 3. Attracting Conclusions and verification.

The results of this study indicate that the quality of service of PT. SRB Gunung Slamet Ajibarang Branch is quite satisfying for its customers. However, there are still a number of factors that can be addressed such as network systems that are often offline and the number of offices that need to be added. On the other hand, PT.BPRS Gunung Slamet Ajibarang Branch has been making improvements every month for the services provided to customers such as the increasingly intensive pickup service for savings customers, procurement of product knowledge training, service excellence evaluation, performance improvement, and gift giving to partners and services social. There are 6 (six) factors that determine the quality of Islamic banking services, including compliance in the form of the application of Islamic products and profit sharing and the absence of interest collection, direct evidence (tangible) in the form of physical facilities that can be seen and felt directly by customers are the main points that can lead to positive perceptions in the minds of customers, reliability (reliability) in the ability to provide services accurately, consistently and reliably, responsiveness (responsiveness) in the form of policies to help and provide appropriate service to customers, by conveying clear information, guarantees in the form of knowledge and courtesy of company employees to maintain trust, and finally the empathy factor (empathy) in the form of sincere and individual or personal attention given to customers by trying to understand the desires the customer.

**KEYWORDS:** Service Quality, Customer Satisfaction, Wadi'ah Savings (iB Insani).

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI KEPUASAN NASABAH TABUNGAN iB INSANI DI PT.BPRS GUNUNG SLAMET CABANG AJIBARANG BANYUMAS**

**Martina Dipta Lestari**

**NIM 1617203071**

**Email : [dittalestari@gmail.com](mailto:dittalestari@gmail.com)**

**Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

## **ABSTRAK**

Persaingan dunia perbankan sangat ketat saat ini tidak dapat di hindari lagi, maka suatu bank harus dapat dipercaya melalui produk-produk maupun layanan unggul yang dimilikinya. Sesuai dengan prinsipnya, Perbankan Syariah diciptakan untuk memberikan produk-produk unggul yang sesuai dengan syariat Islam. Namun, meskipun produk-produk tersebut dinilai unggul secara syariah, masih banyak orang yang meragukan keprofesionalan pelayanannya. Unggul di dalam produk masih belum mencukupi untuk mempertahankan pelanggan. Di dalam masyarakat yang semakin kritis seperti sekarang, selain produk pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi keberlangsungan perusahaan. Saat ini PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang terjun dalam persaingan menjaring nasabah agar semakin banyak masyarakat yang merasakan manfaat dari produk-produk yang di pasarkan. Melalui produk-produk dan jasa bank yang dikeluarkan BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang terus menjalankan usahanya lewat hubungan yang diberikan pihak bank kepada nasabahnya. Sehingga dengan kualitas hubungan yang baik itu bisa menjadi titik tolak kemajuan perbankan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Sedangkan subjeknya adalah nasabah BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang yang berjumlah 4 (empat) orang dengan 1 (satu) orang informan dari pihak BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang. Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data ada tiga yaitu: 1.Reduksi Data, 2.Penyajian Data, 3.Menarik Kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang bisa dibenahi seperti sistem jaringan yang sering offline serta jumlah kantor yang perlu ditambah. Dilain pihak, PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang telah melakukan perbaikan setiap bulannya terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti semakin digencarkannya layanan jemput bola pada nasabah tabungan, pengadaan training produk knowledge, evaluasi service excellence, peningkatan perform, dan pemberian gift untuk mitra dan jasa sosial. Faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan perbankan syariah ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa penerapan produk Islami dan bagi hasil serta tidak adanya pemungutan bunga, bukti langsung (*tangible*) berupa fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan (*realibility*) berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan, dan terakhir faktor empati (*empathy*) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

**KATA KUNCI:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Tabungan Wadi'ah (iB Insani).

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	10
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	10
E. Definisi Operasional Vaariabel .....	11
F. Metode Penelitian Tugas Akhir .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan.....	19
1. Pengertian Kualitas .....	19
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
B. Kepuasan Pelanggan (Nasabah).....	27
1. Memahami Konsep Kepuasan Pelanggan .....	27
2. Prinsip Kepuasan Pelanggan .....	29
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan (Nasabah) .....	31
4. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	33
C. Tabungan Wadiah .....	35

D. Penelitian Terdahulu .....	39
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gunung Slamet Cabang Ajibarang.....	49
1. Sejarah Singkat BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang	49
2. Visi dan Misi PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas.....	50
3. Tujuan Pendirian BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas.....	50
4. Struktur Organisasi Perusahaan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas.....	50
5. Konsep Operasional dan Produk-Produk PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas.....	54
B. Pembahasan.....	61
C. Analisis Data Hasil Penelitian.....	71
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Rekap Jumlah Nasabah Tabungan BPRS Gunung Slamet Cilacap Periode 2014-2018

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Periode Februari-Mei 2019

Tabel 1.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Terdahulu



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa
- Lampiran 2 : Brosur Tabungan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang
- Lampiran 3 : Sertifikat-Sertifik



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>1</sup>

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposit.<sup>2</sup>

Perbankan merupakan elemen penting dalam pembangunan suatu negara. Fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) tersebut sangat menentukan bagi sukses tidaknya pembangunan ekonomi masyarakat. Keberadaan bank dalam hal ini sangat tergantung oleh adanya kepercayaan masyarakat. Prinsip kepercayaan menjadi ruh dari kegiatan perbankan.

Kebijakan perbankan di Indonesia sejak tahun 1992 berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang kemudian diperkuat dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan menganut sistem perbankan ganda (*dual banking system*). *Dual banking system* maksudnya adalah terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan syariah secara berdampingan) yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

---

<sup>1</sup>Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori & Aplikasi* (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2014), hal 1

<sup>2</sup>Thamrin Abdullah, "Lembaga Keuangan" Jurnal Ut.ac.id, Edisi 20 Mei 2019, hal 3

Perbankan syariah tumbuh dan dikembangkan sebagai sebuah alternative bagi praktik perbankan konvensional. Kritik terhadap bank konvensional oleh konsep perbankan syariah, bukanlah menolak bank dalam fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan, melainkan dalam karakteristiknya yang lain, misalnya masih terdapatnya unsur riba, judi (*maysir*), ketidak pastian (*gharar*), dan *bathil*.<sup>3</sup>

Sejak awal kelahirannya, perbankan syariah dilandasi dengan kehadiran dua gerakan renaissance Islam modern: noerevivalis dan modernis. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Pengaturan kegiatan operasional dari lembaga keuangan dan perbankan yang berbasis syariat islam adalah bersifat transparan, memenuhi prinsip keadilan dan kebersamaan, tidak didasarkan pada pembungaan uang maupun spekulatif dalam kegiatan usahanya. Pengaturan kegiatan operasional perbankan berbasis syariat islam tersebut berlaku baik dalam bentuk penghimpunan dana dari masyarakat maupun penyaluran dana kepada masyarakat serta layanan jasa bank lainnya. Kehadiran perbankan yang berbasis nilai dan penormaan islam adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menghendaki kegiatan operasional perbankan tersebut. Dengan demikian pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan suatu kegiatan/transaksi ekonomi diharapkan dapat sejalan dengan kepentingan-kepentingannya.

Kepentingan masyarakat tersebut adalah melaksanakan kegiatan usaha yang mengandung prinsip kebersamaan, keadilan, tidak berdasarkan bunga (non ribawi) dan bersifat terbuka. Pemberlakuan prinsip-prinsip tersebut dalam transaksi kegiatan ekonomi diharapkan dapat meningkatkan etos kerja masyarakat, membangun semangat kewirausahaan dan kerjasama dalam kegiatan usaha. Kebersamaan berusaha dapat diwujudkan baik dalam bentuk

---

<sup>3</sup>Khotibul Umam, *Legislasi Fikih Ekonomi dan Penerapannya dalam Produk Perbankan Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta : BPFE, 2011), hal 1

konsultasi, pendampingan maupun permodalan sehingga dapat meminimalkan adanya ketimpangan sosial, antara lain: kemiskinan, pengangguran dan kemalasan bekerja.<sup>4</sup>

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan landasan penting dan tujuan utama keberadaan organisasi di era modern. Organisasi bisnis dapat bertahan hidup, mencapai profitabilitas yang optimal, dan mengalami pertumbuhan yang tinggi dalam lingkungan persaingan yang semakin ketat jika mampu mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan yang belum terpenuhi secara lebih baik dan lebih cepat dari pada pesaingnya.

Sesuai dengan prinsipnya, perbankan syariah diciptakan untuk memberikan produk-produk unggul yang sesuai dengan syariat Islam. Namun, meskipun produk-produk tersebut unggul secara syariah, masih banyak orang yang meragukan keprofesionalan pelayanannya. Unggul didalam produk masih belum mencukupi untuk mempertahankan pelanggan. Di dalam masyarakat yang semakin kritis seperti sekarang, selain produk, pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi keberlangsungan perusahaan. Kualitas pelayanan yang unggul mempengaruhi kepuasan pelanggan<sup>5</sup>.

Dalam mendefinisikan pelayanan, setiap interaksi dengan pelanggan harus memiliki tujuan utama, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan bukan sekedar memberikan produk/jasa, tetapi harus dapat memuaskan pelanggan jauh diatas harapannya. Pelanggan yang puas akan datang lagi, dan semakin sering pelanggan tersebut membeli, berarti semakin meningkat frekuensi konsumsinya. Lama-kelamaan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan loyal yang akan merekomendasikan produk/jasa kita kepada orang lain dengan Cuma-Cuma.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* (Malang : UIN-Malang Press, 2017), hal 3

<sup>5</sup>[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.undip.ac.id/35662/2/Skripsi\\_LOVENIA.pdf&ved=2ahUKEwjht6N7vDjAhUCU30KH7BDFIQFjAAegQIChAB&usg=AOvVawOJRaR916azY2yu4g\\_z4vnV](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.undip.ac.id/35662/2/Skripsi_LOVENIA.pdf&ved=2ahUKEwjht6N7vDjAhUCU30KH7BDFIQFjAAegQIChAB&usg=AOvVawOJRaR916azY2yu4g_z4vnV) Di akses tanggal 7 juli 2019

<sup>6</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence*,(Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm, 168

Menurut Philip Kotler (2000-2004) mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA diantaranya, Tangible (berwujud) yaitu berupa tampilan fisik, peralatan, serta berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya. Kemudian Empathy yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi pada pelanggan. selanjutnya Responsiveness (cepat tanggap) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Assurance (kepastian) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Apabila kelima elemen TERRA tersebut dilaksanakan maka akan memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>7</sup>

Kotler (2006:6) mengatakan bahwa kepuasan sebagai bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Istilah kepuasan (satisfaction) sendiri berasal dari bahasa latin yaitu, *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *force* yang berarti *to do* melakukan. Sebuah kepuasan bisa berarti persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila persepsinya mengungkapkan bahwa harapannya belum terpenuhi.<sup>8</sup>

Mengingat pentingnya menjaga kemitraan yang dibangun antara karyawan dengan nasabah, maka PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang membekali karyawan dengan menetapkan standar pelayanan yang tidak hanya diperuntukkan bagi customer service dan teller yang lebih banyak berhubungan dengan nasabah, namun standar pelayanan tersebut juga berlaku

---

<sup>7</sup>Murti sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002), hlm

<sup>8</sup>Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Purwokerto: Pustaka Elbayan, 2012) hlm 146

untuk semua karyawan. Standar pelayanan yang diterapkan adalah 5S + 5T yaitu Senyum, sapa, salam, sopan dan santun + Tahu, Tepat, Terampil, Tanggap, dan Tanggung jawab ditambah lagi dengan adanya *greeting* (ucapan salam), yang dilakukan dengan gerakan meletakkan tangan kanan di dada sebelah kiri sebagai bentuk penghormatan lebih ketika menemui nasabah.<sup>9</sup> Dengan adanya standar pelayanan tersebut dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan bank dalam mempertahankan kepuasan nasabah yang ada sehingga akan berakibat pada timbulnya loyalitas nasabah.

PT.BPRS Gunung Slamet Cilacap adalah salah satu Lembaga Keuangan Mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gunung Slamet Cilacap berdiri di Kota Cilacap pada Tahun 2010. Dprakarsai oleh putra daerah Cilacap yang berkeinginan untuk mengembangkan usaha ekonomi masyarakat kecil-mikro di wilayah Cilacap berdasar prinsip syariah. Saat ini PT.BPRS Gunung Slamet Cilacap terjun dalam persaingan menjaring nasabah agar semakin banyak masyarakat yang merasakan manfaat dari produk-produk yang di pasarkan. Melalui produk-produk dan jasa bank yang dikeluarkan BPRS Gunung Slamet Cilacap terus menjalankan usahanya lewat hubungan yang diberikan pihak bank kepada nasabahnya, sehingga dengan kualitas hubungan yang baik itu bisa menjadi titik tolak kemajuan perbankan.<sup>10</sup> PT.BPRS Gunung Slamet Cilacap memiliki berbagai jenis produk yang sesuai dengan syariat islam. Diantara produk tersebut ada produk utama berupa tabungan. Beberapa jenis tabungan tersebut, antara lain:<sup>11</sup>

1. Tabungan iB Insani, tabungan ini menggunakan prinsip *Wadi'ah* dengan setoran pertama untuk perorangan minimal Rp. 20.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,- sedangkan bagi lembaga atau organisasi

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Sania Yunia Rika, selaku funding officer PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, pada tanggal 19 juni 2019

<sup>10</sup> Web BPRSGunungSlametCilacap <http://bprsgunungslamet.blogspot.com/204/11?m=1>, diakses 8 juni 2019

<sup>11</sup> Brosur BPRS Gunung Slamet Cilacap

setoran pertama minimal Rp. 100.000,- dan setoran selanjutnya minimalRp. 50.000,-

2. Tabungan iB Pendidikan, tabungan ini menggunakan prinsip *Wadi'ah* yang ditujukan untuk siswa dan santri guna melatih keuangan secara cermat sejak dini. Setoran pertama minimal Rp. 10.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,-
3. Tabungan iB Haji dan Umroh, tabungan ini menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* yang ditujukan untuk umat Islam yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji dan umroh. Setoran pertama minimal Rp.500.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 20.000,-
4. Tabungan iB Qurban, tabungan ini menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* yang ditujukan bagi umat Islam yang merencanakan Sunnah Nabi untuk berbagi dengan sesama melalui ibadah qurban. Setoran pertama minimal Rp. 100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.20.000,-

Berikut adalah daftar jumlah nasabah Tabungan di PT.BPRS Gunung Slamet Cilacap selama beroperasi.

**Tabel 1.1**

**Rekap Jumlah Nasabah Tabungan BPRS Gunung Slamet Cilacap Periode 2014-2018**

Jenis Tabungan	2014	2015	2016	2017
iB Insani pusat	1795 Rek	2143 Rek	2381 Rek	2577 Rek
iB Pendidikan pusat	219 Rek	293 Rek	386 Rek	428 Rek
iB Haji dan Umroh pusat	8 Rek	11 Rek	11 Rek	11 Rek
iB Qurban pusat	36 Rek	38 Rek	40 Rek	39 Rek
Jumlah	2058	2485	2818	3055

Sumber: Dokumen PT.BPRS Gunung Slamet Cilacap

Dari keempat Tabungan tersebut , terdapat dua akad yaitu *Wadi'ah* dan *Mudharabah Mutlaqah*. Dimana *Wadi'ah* adalah akad penitipan dana dengan ketentuan penitipan dana mengizinkan kepada bank untuk memanfaatkan dana



yang dititipkan tersebut dan bank wajib mengembalikan apabila penitip mengambil sewaktu-waktu dana tersebut. *Mudharabah Mutlaqah* adalah akad kerjasama usaha yang menggunakan prinsip bagi hasil dimana *shahibul maal* memberikan kebebasan kepada mudharib dalam pengelolaan investasinya.<sup>12</sup>

Dari table 1 diatas dapat dikatakan bahwa produk tabungan yang paling banyak volume nasabahnya adalah jenis tabungan iB Insani. Kenaikan cukup signifikan terjadi pada tahun 2015 yaitu sebesar 2143 Rek yang sebelumnya pada tahun 2014 sebesar 1795 Rek. Hal ini menandakan semakin baiknya kualitas produk maupun jasa yang diberikan BPRS Gunung Slamet Cilacap sehingga begitu banyak masyarakat yang percaya untuk menggunakan produk tabungan dari BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Pada bulan Juli tahun 2018 BPRS Gunung Slamet Cilacap meresmikan berdirinya BPRS Cabang yang berada di Banyumas tepatnya di Ajibarang. BPRS Gunung Slamet Ajibarang kini menjalankan operasionalnya dibawah naungan BPRS Gunung Slamet Cilacap. Berikut adalah perkembangan jumlah nasabah tabungan selama periode bulan Februari sampai Mei 2018.

**Tabel 1.2**

**Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan BPRS Gunung Slamet Cabang  
Ajibarang Periode Februari-Mei 2019**

Jenis Tabungan	Februari	Maret	April	Mei
iB Insani cab	176 Rek	189 Rek	199 Rek	210 Rek
iB Pendidikan cab	39 Rek	42 Rek	48 Rek	53 Rek
iB Haji dan Umroh cab	1 Rek	1 Rek	1 Rek	1 Rek
iB Qurban cab	4 Rek	4 Rek	5 Rek	5 Rek
Jumlah	220	236	253	269

Sumber: PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang

<sup>12</sup>Muhammad, *Audit & Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Pres, 2011), hal 43

Dari data rekap jumlah nasabah tabungan BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang tersebut dapat dilihat bahwa perkembangan nasabah Tabungan terus mengalami kenaikan dan masih di dominasi oleh jenis Tabungan iB Insani yang pada Bulan Februari hanya 176 Rek menjadi 201 Rek pada bulan Mei. Hal ini dikarenakan karakteristik Tabungan iB Insani yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yaitu fleksibel bisa diambil kapan saja di tambah dengan adanya keuntungan mendapat bonus di setiap akhir bulan dan tidak adanya potongan untuk biaya administrasi sehingga banyak nasabah yang memilih menggunakan tabungan iB Insani.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa tidak cukup bagi sebuah Bank mengandalkan produknya saja untuk mempengaruhi keberlangsungan perusahaannya. Di dalam masyarakat yang semakin kritis seperti sekarang selain produk, pelayanan yang diberikan juga termasuk kedalam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang kepada nasabah telah diupayakan untuk memberikan kualitas pelayanan dengan sebaik mungkin. Berikut adalah beberapa layanan terbaik yang diterapkan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang kepada Nasabah :

1. Layanan pembukaan rekening tabungan, ketika nasabah datang untuk bertanya mengenai pembukaan tabungan maka customer service akan bersikap dengan ramah, menanyakan apa kebutuhannya, dan menjelaskan produk-produk tabungan syariah yang ada di BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang beserta fasilitas-fasilitas yang akan di dapatkannya.
2. Layanan pengajuan pembiayaan, sama halnya dengan nasabah tabungan, nasabah yang mengajukan pembiayaan akan diperlakukan dengan seramah mungkin salah satunya dengan memberi salam sapa yang hangat, apabila ada nasabah yang berusia lanjut karyawan akan menggunakan bahasa krama halus kemudian menanyakan apa keperluannya dan menjelaskan tentang produk-produk pembiayaan syariah yang ada di BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, serta segala persyaratan yang diperlukan untuk proses pengajuan pembiayaan.

3. Layanan setoran tunai bagi nasabah tabungan dan pembiayaan, Teller yang bertugas memproses transaksi akan menyambut kedatangan nasabah dengan senyum ramah dan sopan, menanyakan apa keperluan nasabah kemudian menerima dan memproses setoran nasabah dengan cepat dan profesional.
4. Layanan jemput bola atau pelayanan dengan mendatangi langsung nasabah ke rumah atau ke tempat usahanya. Jemput bola di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang dilaksanakan oleh petugas *pick up* atau marketing funding. Dimana petugas dalam bekerja menarik tabungan nasabah juga dilengkapi dengan sistem android yang memungkinkan bertransaksi secara cepat sehingga tidak perlu menulis slip setoran.
5. Selain memberikan layanan produk, BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang juga memberikan layanan pribadi dengan memberikan perhatian khusus kepada nasabahnya. Apabila ada nasabah yang sakit atau mengalami kecelakaan maka pihak bank akan menjenguk nasabah tersebut dan memberi bingkisan berupa buah, sembako maupun lain-lain. Begitu juga dengan nasabah yang berulang tahun, maka pihak bank akan mengucapkan selamat kepada nasabah tersebut. Dan apabila ada nasabah yang datang membawa anak kecil maka cs/teller akan menyediakan jajanan kecil untuk anak nasabah tersebut.

PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang dalam kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah sudah cukup baik, dan untuk membuktikannya penulis melakukan wawancara dengan seorang nasabah pasar yang bernama ibu sofi :

“ waktu saya bertransaksi untuk menabung pelayanannya sudah cukup baik mba, karyawannya sangat ramah, sopan, cepat dan mengerti kebutuhan para nasabahnya”<sup>13</sup>.

Dari pernyataan nasabah tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan pada nasabah sudah cukup baik, namun penulis melihat masih ada beberapa kekurangan dalam hal pengadaan fasilitas fisik seperti jumlah

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Sofi Nasabah Tabungan iB Insani, Tanggal 13 februari 2019

kantor cabang kurang memadai, belum adanya mesin ATM, ruang tunggu nasabah kurang luas, dan kurangnya keamanan area parkir karena belum memiliki pos security.

Dengan adanya hal tersebut membuat penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan BPRS Gunung Slamet Ajibarang sudah sesuai dengan harapan para nasabah lainnya sehingga dapat diketahui pula kualitas pelayanan dari PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI KEPUASAN NASABAH TABUNGAN iB INSANI DI PT.BPRS GUNUNG SLAMET CABANG AJIBARANG”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas?

## **C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu penulis dapat lebih memahami dan menambah pengetahuan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas. Dalam hal ini, penulis mencoba untuk membandingkan antara materi yang diperoleh mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan dengan praktek yang terjadi di lembaga keuangan perbankan syariah, yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang.

#### **D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

1. Penulis, untuk mempelajari dan memperoleh pemahaman secara teori maupun lapangan terhadap Pelaksanaan Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas.
2. Perusahaan, menjadi bahan masukan dan alat evaluasi dalam mengoptimalkan Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang.
3. Pihak lain, menjadi bahan referensi dan tambahan informasi atas optimalnya Pelaksanaan Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Untuk lebih memahami gambaran dari judul penelitian ini, dan tidak menimbulkan kesalah pahaman judul maka penulis perlu menjelaskan istilah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan, adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.<sup>14</sup>
2. Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika

---

<sup>14</sup>Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah. Dkk, *Islamic Marketing Management Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2017), hlm 180

kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.<sup>15</sup>

3. Tabungan *Wadi'ah*. Merupakan tabungan yang menggunakan akad *Wadi'ah*, akad tabungan wadiah adalah Transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang sewaktu-waktu.<sup>16</sup>

## F. Metode Penelitian Tugas Akhir

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field reserch) yang berarti bahwa penelitian berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah atau "in situ". Dalam hal demikian bahwa pendekatan ini terkait dengan pengamatan berperan serta.<sup>17</sup> Oleh karena itu disini penulis terjun langsung ke lapangan untuk menggali informasi. Penulis secara langsung melaksanakan wawancara, melakukan observasi secara langsung serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a) Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yaitu bertempat di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas.

#### b) Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dimulai pada hari Senin 7 Januari 2019 sampai dengan tanggal 15 Februari 2019.

### 3. Sumber Data

---

<sup>15</sup>Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*(Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002 ), hal 226

<sup>16</sup>Bambang Murdadi,"*Menguji Kesyariahan Akad Wadiah Pada Produk Bank Syariah*", Jurnal Ilmiah Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang, Vol.12,No.1, 2016

<sup>17</sup>Lexy j moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014) hal, 26

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>18</sup> Adapun sumber data dalam penelitian adalah :

- 1) Sumber primer didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan Manager Marketing BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas dan karyawan serta wawancara dengan nasabah serta melalui pengamatan (observasi) terhadap kegiatan operasional sehari-hari.
- 2) Sumber sekunder
- 3) Sumber sekunder didapatkan oleh penulis melalui hasil foto-foto serta dokumentasi yang merupakan data tambahan yang dapat mendukung penelitian ini.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Teknik Pengamatan / Observasi

Teknik observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang ada pada objek penelitian. Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati, baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Observasi ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung

Observasi yang penulis lakukan di sini yaitu dengan melakukan observasi/pengamatan secara langsung di PT. BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas lebih khususnya dibagian Pelayanan pada nasabah sesuai dengan tema judul laporan tugas akhir yang penulis ambil.

##### b. Teknik wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis, wawancara dilakukan pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Dalam wawancara

---

<sup>18</sup> Ibid, hlm 157.

selalu ada dua pihak yang masing-masing mempunyai kedudukan yang berlainan. Pihak yang satu berkedudukan sebagai peminta informasi dan pihak lainnya sebagai pemberi informasi.

Untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap lagi terkait dengan data-data yang penulis perlukan untuk penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis melakukan wawancara dengan alat komunikasi secara langsung baik dengan pimpinan, karyawan maupun dengan nasabah khususnya nasabah tabungan iB Insani PT. BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas atau pihak-pihak yang terkait di bidangnya masing-masing seperti dibagian operasional, marketing dan administrasi.

c. Teknik dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain.

Adapun sumber-sumber dokumen tersebut berasal dari arsip-arsip PT. BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas, dokumen-dokumen, formulir-formulir, dan sebagainya untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan untuk penyusunan. Selain meminta dokumen-dokumen langsung dari bank, penulis juga mengambil beberapa referensi dari majalah-majalah perbankan, *browsing* di internet dan lain sebagainya. Kesemua dokumen-dokumen diatas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

5. Metode Analisa Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi kemudian membuat kesimpulan untuk memudahkan dalam



memahami penelitian ini.<sup>19</sup>Metode ini digunakan peneliti untuk menganalisis data yang berupa keterangan dan pernyataan-pernyataan. Dalam hal ini, penulis akan mendiskripsikan Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang. Dari data tersebut kemudian ditarik kesimpulan mengenai adanya kualitas pelayanan yang ditinjau dari kepuasan nasabah tabungan ib insani menggunakan model CARTER yang terdiri dari enam dimensi diantaranya: Compliance, Tangibles, Emphaty, Responsives, Reliability, dan Assurance.

Menurut Miles Hubberman yang dikutip oleh Sugiono memaparkan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data secara global adalah sebagai berikut :<sup>20</sup>

#### 1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan proses pemilihan,pemusatan perhatian pada penyedeharnaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data ini berlangsung setelah pengumpulan data selesai dilakukan, semua catatan lapangan dibaca, dipahami dan dibuat ringkasan kontak yang berisi uraian hasil penelitian terhadap catatan lapangan, memfokuskan dan penjawaban terhadap masalah yang diteliti, Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah iB Insani di BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, Banyumas.

#### 2) Penyajian Data

Setelah data direduksi,maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Yang di maksud dengan penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi secara tersusun yang memberikan

---

<sup>20</sup>Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif dan R&D..., hlm 335

kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dalam penelitian ini, yang peneliti gunakan untuk menyajikan data atau informasi yang telah diperoleh dalam bentuk naratif dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dibaca, dipelajari, ditelaah, dan dipahami serta dianalisis secara seksama. Dengan mendisplaykan data (penyajian data), maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut”looking at display help us to understand what is happening and to dosome thing, further analysis or caution on that understanding” Miles and Hubberman. Selanjutnya dalam melakukan display data, selain menggunakan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network (jejaring kerja) dan chart.

### 3) Menarik Kesimpulan/ Verifikasi

Setelah data direduksi dan disajikan, maka peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan data yang ada guna menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu : Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang? Untuk dapat mengambil kesimpulan apakah dalam Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani sudah sesuai dengan srtandar pelayanan yang telah diterapkan dan sesuai dengan teori Kualitas Pelayanan yang ada sebagaimana yang telah dilakukan karyawan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, maka dilakukan berbagai penggalian informasi yang diperoleh dari Nasabah maupun dari pihak PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang baik berdasarkan hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi sehingga dapat diketahui hasil penelitian ini.

Tiga hal pokok yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan sesuatu yang saling berhubungan

pada saat selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar untuk membangun wawasan umum yang dibentuk analisis.

#### 6. Keabsahan data

Keabsahan data sangat diperlukan karena menjamin bahwa semua hasil dan pengamatan atau observasi, wawancara dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data dalam penelitian ini menjamin bahwa dalam mendeskripsikan Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang memerlukan jawaban yang jelas dari para subjek.

Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, adapun triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah *triangulasi sumber*. Hal ini dimaksudkan untuk membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.<sup>21</sup>

Dalam pelaksanaan *triangulasi sumber*, untuk mengecek kebenaran data yang diungkapkan subjek penelitian ini yakni nasabah BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, maka penulis juga melakukan wawancara dengan data lain sebagai informan atau penguat data, seperti kepala cabang PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang. Langkah berikutnya yang dilakukan penulis dalam proses penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada subjek penelitian untuk mencari tingkat kedalaman informasi data dari mereka, serta dokumentasi

---

<sup>21</sup>Lexy. J Moleong, *Metodologi Penelitian*, hal. 178

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 1994).<sup>22</sup> Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasi atau diterapkan. Kualitas merupakan istilah relative yang sangat bergantung kepada situasi ditinjau dari pandangan konsumen, secara subjektif orang mengatakan kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera (*fitness for use*).

##### **2. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (1983) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan<sup>23</sup>. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berdampak pada terciptanya rintangan beralih

---

<sup>22</sup>Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2004), hal 4

<sup>23</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2012), hal 157

(switching barriers), biaya beralih (switching cost), dan loyalitas pelanggan.<sup>24</sup>

Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011 : 3), “service is an interactive process of doing something for someone”. Diartikan bahwa layanan/jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.<sup>25</sup>

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibanding *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

### **3. Mengukur Kualitas Pelayanan**

#### **a) Model SERVQUAL (Service Quality)**

Pendekatan kualitas yang populer dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994). Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat

---

<sup>24</sup>Ibid...hal 153

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2004 ), hal 6

dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (Oliver, 1997). Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada sebuah atribut (*attribute performance*) lebih besar daripada ekspektasi (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan akan positif dan sebaliknya.<sup>26</sup>

Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi gethok tular, layanan yang diharapkan (*expected service*) juga dipengaruhi aktivitas komunikasi pemasaran perusahaan. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas layanan yang harus diikuti perusahaan dan diimplementasikan dalam setiap aktivitas melayani pelanggan.<sup>27</sup> Menurut Parasuraman terdapat 5 dimensi SERVQUAL yaitu sebagai berikut :

- a) Tangibles atau bukti fisik, merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman, dengan interior yang menarik, tempat parkir yang nyaman, eskalator, keamanan, AC, serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai.
- b) Reliability atau keandalan, merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan, kemudahan proses transaksi di kasir atau menggunakan kartu ATM, program promosi (program bebas biaya provesi) dilaksanakan sesuai program yang disosialisasikan, fasilitas kartu member/anggota dapat digunakan dengan fungsinya (mendapatkan poin, untuk kemudian dapat ditukar dengan *voucher* tertentu ; belanja misalnya) atau kemudahan berbelanja ketika menggunakan kartu kredit.

---

<sup>26</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan layanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta, 2012), hal 196

<sup>27</sup>Ibid...hal 198

- c) Responsiveness atau daya tanggap, merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- d) Assurance atau jaminan, merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, kualitas produk yang dijual sesuai dengan yang dipromosikan, harga/biaya pemeliharaan produk sesuai dengan harga yang dipromosikan, bukan seperti di warung makan (Mc Donald, KFC, dan sejenisnya) biaya/harga yang dibayar tidak sesuai dengan harga yang tertera pada produk.
- e) Empati sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, maka menjadi sangat penting bahwa seluruh mitra internal perusahaan untuk lebih memperhatikan pendekatan individu dengan pelanggan sehingga dapat terjadi hubungan emosional yang baik dengan pelanggan.<sup>28</sup>

#### **b. Model CARTER**

Othman dan Owen (2001) mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut disebut sebagai model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu<sup>29</sup> :

---

<sup>28</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010), hal 89

<sup>29</sup>Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, Vol 6 No (2), oktober 2016, hal 153

- a) Dimensi *Compliance* atau kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan pelaku bisnis terhadap aturan atau hukum yang telah ditetapkan Allah Swt atau dapat pula disebut syariat. Syariat islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan oleh Allah Swt. untuk dilaksanakan oleh umat manusia dalam kehidupan sehingga tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.
- b) Dimensi *Reliability* atau keandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat. Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang dan /atau jasa.
- c) Dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Hal tersebut berkenaan dengan profesionalitas. Dalam melakukan pekerjaan seseorang dikatakan profesional apabila dapat bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila dikerjakan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.
- d) Dimensi *Assurance* atau jaminan berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, dan respek terhadap pelanggan. Sifat tersebut akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pelanggan terhadap suatu perusahaan. Assurance tersebut tentu akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman, dan bebas dari risiko atau bahaya sehingga membuat pelanggan merasakan kepuasan.
- e) Dimensi *Empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, perhatian, serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Sikap tersebut dapat membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi karena telah dilayani dengan



baik. Sikap empati pegawai ini dapat direalisasikan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pelanggan, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati, dan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan.

- f) Dimensi *Tangibles*, atau bukti fisik berkenaan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep islam, pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas fisik hendaknya lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan, bukan menunjukkan kemewahan.<sup>30</sup>

#### 4. Karakteristik Pelayanan

Karakteristik dari suatu pelayanan adalah sebagai berikut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 75)<sup>31</sup>:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respons terhadap perubahan permintaan pasar. Kualitas pelayanan merupakan ciri dari sifat pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk

---

<sup>30</sup>Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, salim Basalamah. Dkk, *Islamic Marketing Management Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2017), hlm 180

<sup>31</sup>[https://www.google.com/url?sa=tsource=web&rct=j&url=http://repository.uinjkt.ac.id/dsc\\_ape/bitstream/123456789/36289/1/INTAN%2520KAMILA-FEB.pdf&ved=2ahUKEwjMpIyB-O\\_jAhUHeHOKHRAJBHkQfJaaEGqiarab&usg=AOvVaw31DZC65\\_upSFFjVZ59ex52](https://www.google.com/url?sa=tsource=web&rct=j&url=http://repository.uinjkt.ac.id/dsc_ape/bitstream/123456789/36289/1/INTAN%2520KAMILA-FEB.pdf&ved=2ahUKEwjMpIyB-O_jAhUHeHOKHRAJBHkQfJaaEGqiarab&usg=AOvVaw31DZC65_upSFFjVZ59ex52) diakses

memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diripelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan).<sup>32</sup>

## 5. Atribut Kualitas Pelayanan

Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.
2. Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada di garis depan yang secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.
4. Kelengkapan, yakni ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti pedoman, denah, dan sebagainya.
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti *outlet*, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti computer untuk memproses data, dan lain-lain.
6. Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan.
7. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan sebagainya.
8. Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.

---

<sup>32</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia, 2010), hlm 91

9. Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah dan lain-lain.<sup>33</sup>

Bank yang berorientasi pelayanan akan membawanya pada sukses besar, bank yang peka akan melihat sikap emosional nasabah sebagai suatu indikator yang harus ditangani dengan sebaik-baiknya untuk kemudian ditawarkan kepada nasabah. Nasabah adalah penting, mereka bukan pengganggu pekerjaan personil bank. Bagi bank, mereka adalah “ *the customer may not always be right but they are always important*” ini mengharuskan marketer sadar bahwa mereka tergantung kepada nasabah, nasabah adalah tujuan bank bekerja.<sup>34</sup>

## 6. Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah melakukan riset mendalam dalam rangka memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi layanan/jasa.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Perusahaan melakukan segala cara untuk memikat sebanyak mungkin pelanggan yaitu dengan cara melebih-lebihkan pesan komunikasinya. Namun semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan oleh penyedia layanan. Ada satu hal yang dapat menjadi pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tapi berikan lebih dari apa yang dijanjikan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan

Mengelola bukti layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan yang disampaikan. Maka dari itu layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangibles*.

---

<sup>33</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010), hal 91

<sup>34</sup>Ibid... hal 94

#### 4. Mendidik konsumen tentang layanan

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah layanan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara lebih efektif.

#### 5. Menumbuhkembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus.<sup>35</sup>

### 7. Klasifikasi Pelayanan

Menurut Lovelock layanan diklasifikasikan menjadi delapan kelompok, yaitu:

1. Informasi, misalnya jalan/arah menuju lokasi produsen, jadwal penyampaian produk/jasa, harga, intruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan (warnings), kondisi penjualan/layanan, pemberitahuan adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima dan tiket.
2. Konsultasi, seperti pemberian saran, *auditing*, konseling, pribadi, dan konsultasi manajemen/teknis.
3. Hospitality, diantaranya sambutan, toilet dan kamar mandi, fasilitas menunggu (majalah, monitor, ruang tunggu), transportasi, dan security.
4. Caretaking, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa, serta perhatian dan perlindungan atas barang yang dibeli pelanggan (pengemasan, transportasi, pengantaran, instalasi, pemeliharaan, dan lain-lain).
5. *Expectations*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani complain/pujian/saran, pemecahan masalah, dan resitusi (pengambilan uang, kompensasi, dan sebagainya).
6. *Billing*, meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening.

---

<sup>35</sup>Siti Mariah Ulfah, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada : PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas) (Skripsi), (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018), hlm 25

7. Pembayaran, berupa swalayan oleh pelanggan, pelanggan bertransaksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran, pengurangan otomatis atas rekening nasabah, serta control dan verifikasi.<sup>36</sup>

## **B. Kepuasan Pelanggan (Nasabah)**

### **1. Memahami Konsep Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan (nasabah) merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Kesenjangan akan menimbulkan ketidakcocokan, yaitu ketidakcocokan positif meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan ketidaksesuaian menciptakan ketidakpuasan. Berdasarkan perilaku organisasi, harapan dan ketidakcocokan kinerja yang dirasakan dipengaruhi oleh persepsi kualitas, *marketing mix*, merek dan citra perusahaan.<sup>37</sup>

Kotler (2006) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Chaplin, kepuasan adalah satu keadaan kesenangan dan kesejahteraan yang disebabkan karena seseorang telah mencapai suatu tujuan atau sasaran. Wikie (dalam Tjiptono, 1997) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.<sup>38</sup>

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*Perceived Performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai

---

<sup>36</sup>Ibid...hlm 25

<sup>37</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010), hal 83

<sup>38</sup>Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam* (Purwokerto: Pustaka Elbayan, 2012), hlm 147

dengan harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan maka pelanggan merasa puas, senang atau bahagia.<sup>39</sup>

Ada kesamaan diantara beberapa definisi kepuasan pelanggan diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan/kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadapapa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

**Gambar 1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan**



**Sumber** : Tjiptono, Fandy (2006), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, hal 147

---

<sup>39</sup>Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002), hal 226

## 2. Prinsip Kepuasan Pelanggan

Kajian tingkat kepuasan terhadap suatu produk (barang atau jasa) dalam bentuk penelitian dapat diterapkan langsung pada atribut produk atau dimensi tertentu yang menjadi fokus kajian. Dimensi kualitas dapat dipilah menjadi kualitas pelayanan dan kualitas produk. Setiap dimensi terdiri dari sub-subdimensi yang dapat dijadikan dasar pijakan untuk mengidentifikasi atribut yang dipertimbangkan dalam suatu penelitian. Menurut Handi Irawan (2007), ada sepuluh prinsip kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan untuk merebut hati mereka agar dapat memenangkan persaingan yaitu :

1. Memulai dengan percaya akan pentingnya kepuasan pelanggan, menanam kepuasan menuai laba.
2. Memilih pelanggan dengan benar untuk membangun kepuasan pelanggan, pilihlah pelanggan anda baru kemudian dipuaskan.
3. Memahami harapan pelanggan, mengontrol harapan, menggali harapan adalah kunci.
4. Mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan : faktor-faktor pendorong, kepuasan dimulai dari pabrik, dimensi kualitas produk, dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy).
5. Faktor emosional (estetika, self expressive value dan brand personality) adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
6. Pelanggan yang complain (kepuasan melalui complain, menangani keluhan dengan sistem, efektivitas penanganan komplain) adalah pelanggan yang loyal.
7. Garansi kepada pelanggan adalah lompatan yang besar dalam kepuasan konsumen atau pelanggan.
8. Mendengarkan suara pelanggan melalui pengukuran kepuasan pelanggan (*top two boxes, performance importance, servqual*), memanfaatkan hasil riset kepuasan pelanggan dan *performance importance mapping*.

9. Peran karyawan (*empowerment dan teamwork*) sangat penting dalam upaya memuaskan konsumen atau pelanggan.
10. Kepemimpinan (peran pemimpin dalam kepuasan pelanggan, kultivasi kepemimpinan untuk kepuasan pelanggan) adalah teladan dalam kepuasan pelanggan.<sup>40</sup>

### 3. Mengukur Kepuasan Pelanggan (Nasabah)

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing). Kotler (2004) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

#### 1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk mendapatkan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (customer hot line), dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang timbul.

#### 2. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi (Mc Neal dan Lamb, 1992). Melalui survei, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap

---

<sup>40</sup>Manajemen pemasaran teori & implementasi,, hlm 80



para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini, dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

a. Directly reported satisfaction

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti “ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT.Phirus Jaya pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas , netral, puas, sangat tidak puas”.

b. Derived dissatisfaction

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. Problem Analysis

Pelanggan yang dijadikan responden diminta mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. Importance-performance Analysis

Cara ini diungkapkan oleh Martilla dan James dalam artikel mereka yang dimuat dalam Journal of Marketing bulan Januari 1977 yang berjudul “Importance-Performance Analysis”. Dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

3. Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (Ghost Shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan

pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya.

Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian (misalnya dengan cara menelpon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan), karena bila hal ini terjadi, perilaku mereka akan sangat 'manis' dan penilaian akan menjadi bias.

#### 4. Lost customer analysis

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>41</sup>

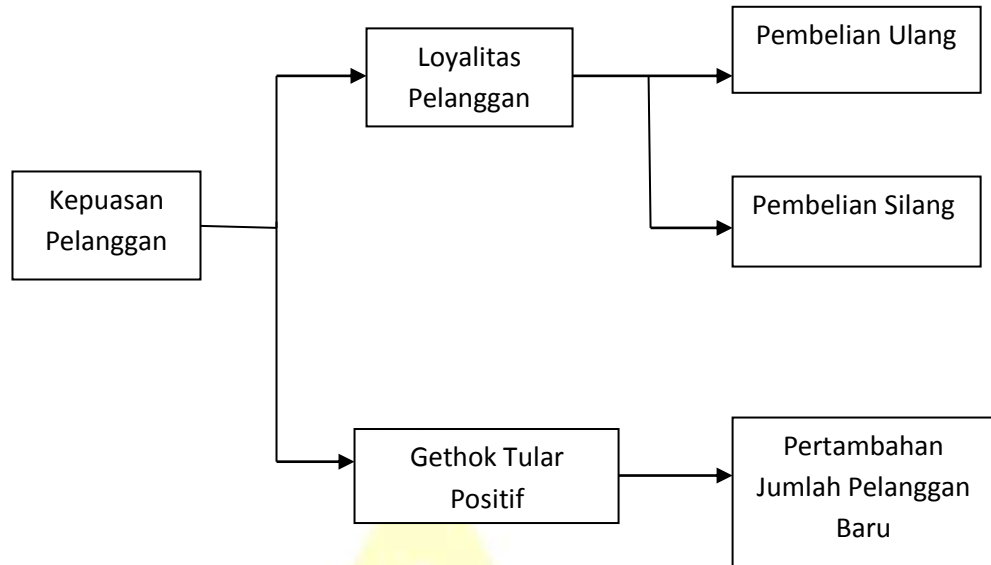
#### 4. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Memberikan layanan pelanggan yang luar biasa sebenarnya cukup sederhana : jika sebuah perusahaan atau pelaku bisnis memberikan layanan pelanggan yang hebat, maka pelanggan akan kembali lagi ke bisnis perusahaan tersebut. Dan mereka akan memberitahu teman-teman mereka, dan temen-teman mereka juga akan memberitahu temen-teman mereka yang lain (rekomendasi) gethok tular positif, begitu seterusnya. Hasilnya daya tarik bisnis dari sebuah perusahaan akan semakin besar dari mulut ke mulut. Hal ini adalah sebuah promosi gratis bagi bisnis perusahaan jasa. Dengan begitu perusahaan dan karyawan juga akan lebih percaya diri karena mendapatkan afirmatif positif bahwa mereka sudah melakukan pekerjaan mereka dengan baik.

---

<sup>41</sup>Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, (Yogyakarta : Penerbit Andi Offset, 2006), hlm 148

**Gambar 1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan**



Sumber : Tjiptono, Chandra, Adriana, et al, 2008

Lebih rinci, manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan mencakup : dampak positif pada loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*), menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatnya toleransi harga (terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok), rekomendasi gethok tular positif, pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product-line extensions, brand extension, dan new add-on services yang ditawarkan perusahaan,serta meningkatnya bargaining power relative perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi, singkat kata, tidakperlu lagi.

## 5. Tabungan Wadiah

### 1. Wadi'ah

#### a. Pengertian

Secara bahasa wadi'ah berarti meninggalkan, titipan atau kepercayaan. Para ahli fiqh sepakat, wadi'ah hanyalah amanah

tidak dengan dipertanggungjawabkan.<sup>42</sup> Harta yang dititipkan kepada pihak yang mau mengamalkannya tanpa dibebani biaya. Atau wadi'ah juga berarti barang yang dititipkan pada seseorang dengan tujuan pengamanan. Definisi wadi'ah juga menuju dzat yang dititipkan berupa materi (benda) atas dasar kontrak yang sistematis untuk proses penitipan.

## b. Landasan Hukum

### 1) Al-Qur'an

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

*Artinya: "Sungguh Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkan dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat." (Qs. An-Nisa [4] ayat 58)*

### Penjelasan

Ayat tersebut dijadikan sebagai landasan hukum wadi'ah karena mengandung beberapa unsur :

- Terdapat lafad *الامنت*, yang secara kebahasaan berarti sama dengan arti *wadi'ah* yaitu *amanah* atau titipan.
- Terdapat unsur pelaku sebagaimana pada wadi'ah, terdapat pemberi amanah, penerima amanah, dan barang amanah.
- Terdapat unsure-unsur tanggung jawab untuk menjaga amanah kepada yang berhak sebagaimana pula yang ditekankan pada *wadi'ah*.

---

<sup>42</sup>Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik* (Yogyakarta : Penerbit Teras, 2012), hlm 124

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَنَّىٰ  
 بِعَظْمِكُمْ بَعْضًا فَلَئُوذٌ الَّذِي أُوتِئْتُمْ بِأَمْنَتِهِ وَلِيَتَّقِيَ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا  
 تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فإِنَّهٗ ءِثْمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا  
 تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya : Dan jika kamu dalam berjalan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaknya ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya. (Qs. Al-Baqarah [2] ayat 283)

### Penjelasan

Ayat di atas sebenarnya tentang hutang piutang bagi musafir (orang yang melakukan perjalanan). Hutang piutang tersebut atas dasar amanah (saling percaya), oleh karenanya bagi yang diberi hutang wajib untuk mengembalikannya. Kemudian ayat tersebut menjadi landasan hukum wadi'ah dikarenakan terdapat unsur "amanah"-nya. Di mana amanah juga berarti wadi'ah.<sup>43</sup>

#### 1. Hadits

Artinya : ... Diriwayatkan dari Abu Hurairah ra. Bahwa Rasulullah Saw. sebelum hijrah masih menyimpan beberapa titipan ahli makkah. Ketika beliau akan berangkat hijrah, beliau menyerahkannya kepada Ummu Aiman dan ia (Ummu Aiman) menyuruh Ali bin Abi Thalib yang tertinggal di belakang untuk mengembalikan beberapa titipan tersebut kepada yang berhak.

### Penjelasan

Hadits tersebut merupakan landasan hukum tekstual tentang wadi'ah. Dari sini tersurat wadi'ah (titipan) tidak terjadi pembatasan waktu. Artinya akad wadi'ah dapat berakhir dikarenakan sebagian pihak berniat untuk mengakhirinya.

<sup>43</sup>Ibid...hlm 126

Walaupun dari hadits tersebut diatas menunjukkan pihak yang dititipi yaitu Rasulullah Saw. yang berinisiatif mengakhiri wadi'ah disebabkan akan hijrah.

Hadits ini sangat penting untuk dijadikan landasan pada saat pembahasan tentang praktik wadi'ah di bank syariah. Siapa pihak yang lebih dominan berinisiatif untuk mengakhiri dalam produk tabungan wadi'ah, yaitu nasabah (penitip) bukan bank (pihak yang dititipi).

Artinya : ... “sesungguhnya Rasulullah Saw. bersabda Tunaikanlah amanah (titipan) yang berhak menerimanya dan janganlah membalas khianat kepada orang yang mengkhianatimu.”

### **Penjelasan**

Hadits tersebut dijadikan sebagai landasan hukum secara kontekstual ditekankan kepada penitip untuk menitipkan sesuatu kepada yang mempunyai integritas dan kapabilitas. Jikapun dalam masa akad tersebut terjadi perbuatan yang berkhianat maka tidak boleh terjadi dendam pengkhianatan tersebut.

Terjadi ijma (konsensus) terhadap legitimasi wadi'ah sebagai landasan hukum islam dibidang ilmu fiqh mu'amalah. Hal ini dapat dilihat dalam kitab-kitab fiqh mu'tabar yang menjelaskan wadi'ah dari aspek pengertian, landasan hukum sampai kepada rukun wadi'ah.<sup>44</sup>

#### **a. Tabungan Wadi'ah**

Tabungan *wadi'ah* (*non remunerated deposit atau saving account*) yaitu produk yang bersumber dari nasabah yang sering disebut dana titipan pihak ketiga (DPK) dalam bentuk tabungan.

Landasan hukum tabungan wadi'ah mengacu pada :

- Fatwa DSN-MUI

Bahwa tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadi'ah.

---

<sup>44</sup>Ibid...hlm 128

- Peraturan Bank Indonesia (PBI)

Penjelasan pasal 3 peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007, *wadi'ah* adalah transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang sewaktu-waktu.

- Pasal 1 angka 21 UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah

Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/ atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Adapun praktik produk tabungan dengan akad *wadi'ah* dapat dirinci sebagai berikut :

- Rekening dapat dimiliki oleh perorangan, bersama (dua orang atau lebih), organisasi yang *tidak berbadan hukum*, perwalian, serta rekening jaminan.
- Jumlah setoran awal dan saldo minimal perbulan di sesuaikan dengan kebijakan bank. mewajibkan setoran awal minimal Rp. 500.000,-, saldo minimal Rp. 50.000,- dan menetapkan administrasi terhadap pengguna ATM (Fatwa DSN No. 02//DSN-MUI/IV/2000, menyatakan Terdapat Bank Umum Syariah yang mewAutomatic teller machine) sebesar Rp. 5000,- sd Rp. 10.000,- setiap bulan. Sedangkan di BPRS, rata-rata pembukaan rekening dengan jumlah minimal setoran Rp. 10.000,- dan saldo per-bulan minimal Rp. 5000,-. Pengguna ATM relative masih terbatas untuk lembaga BPRS, kecuali beberapa yang sudah kerjasama dengan Bank umum.

- Dana tabungan dapat diambil sesuai dengan permintaan nasabah (*on call*) tanpa batasan waktu, dan setiap transaksi tercatat dalam buku tabungan (*passbook*).
- Nasabah mendapatkan imbalan ('athaya) dari pihak bank, sebagai konsekuensi dananya diperdayakan oleh bank.<sup>45</sup>

#### **b. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu dan memaparkan kesamaan serta perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, berikut penjelasannya :

Pada penelitian pertama oleh Ahmad Guspul (2014) yang berjudul "Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo". Pada penelitian Ahmad menganalisis tentang kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan nasabah. Pada penelitian sekarang menganalisis tentang kualitas pelayanan yang ditinjau dari kepuasan nasabah. Persamaan dari penelitian Ahmad ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.<sup>46</sup>

Pada penelitian kedua oleh Sri Budi Cantika Yuli (2012) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Bagi Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang". Pada penelitian Sri lebih fokus pada mekanisme pelayanan teller pada nasabah, sedangkan pada penelitian sekarang selain pada mekanisme pelayanan teller juga menganalisis pelayanan dari Customer Service dan marketing funding. Persamaan

---

<sup>45</sup>Ibid..., hlm 138

<sup>46</sup>[http://scholar.google.co.id/citation?user=cD4\\_1EoAAAAJ&hl=id](http://scholar.google.co.id/citation?user=cD4_1EoAAAAJ&hl=id) diakses pada tanggal 27 mei 2019



dari penelitian Sri ini adalah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan.<sup>47</sup>

Pada penelitian ketiga oleh Stefhanie Sahanggamu, Lisbeth Mananeke, Jantje Sepang (2015) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan, Service Escape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sinar Mas Bitung”. Pada penelitian terdahulu menganalisis Kualitas Layanan, Service Escape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan metode Kuantitatif, sedangkan pada penelitian sekarang menganalisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan dengan metode Kualitatif. Persamaan dari penelitian terdahulu tersebut adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.<sup>48</sup>

Pada penelitian keempat oleh Yuli Andesra (2015) yang berjudul “Peran Kualitas Layanan Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Simpang Empat”. Pada penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana peran kualitas dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, sedangkan pada penelitian sekarang membahas bagaimana kualitas pelayanan yang ditinjau dari kepuasan nasabah. Persamaannya dari penelitian Yuli ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan pada nasabah.<sup>49</sup>

Pada penelitian kelima oleh Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey (2014) yang berjudul “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling”. Pada penelitian terdahulu menjelaskan

---

<sup>47</sup>[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.academia.edu/23723051/KUALITAS\\_LAYANAN\\_BAGI\\_NASABAH\\_DI\\_PT.\\_BANK\\_SYARIAH\\_MANDIRI\\_CABANG\\_MALANG&ved=2ahUKEwj7ejT\\_O\\_jAhWD4XMBHWtpDfEQFjAOegQICBAB&usg=AOvVaw3CQI8o3PWgkbJT2U7pel2J](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.academia.edu/23723051/KUALITAS_LAYANAN_BAGI_NASABAH_DI_PT._BANK_SYARIAH_MANDIRI_CABANG_MALANG&ved=2ahUKEwj7ejT_O_jAhWD4XMBHWtpDfEQFjAOegQICBAB&usg=AOvVaw3CQI8o3PWgkbJT2U7pel2J)

<sup>48</sup>[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/7868&ved=2ahUKEwiyua66\\_u\\_jAhV4\\_3MBHXjmDzkQFjAAegQIBhAB&usg=AOvVaW3IOy1IMfeJLDud\\_6hMfZEt](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/7868&ved=2ahUKEwiyua66_u_jAhV4_3MBHXjmDzkQFjAAegQIBhAB&usg=AOvVaW3IOy1IMfeJLDud_6hMfZEt)

<sup>49</sup>Yuli Andesra “Peran Kualitas Layanan Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Simpang Empat”, e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Vol 4 No 2, Maret 2016, hlm. 1.

analisis kualitas jasa layanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode kuantitatif sedangkan pada penelitian sekarang menjelaskan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Kepuasan Nasabah dengan metode kualitatif. Persamaan dari penelitian valdo dan silvia ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.<sup>50</sup>

Pada peneliti keenam oleh Tuti Hastuti dan Muhammad Nasri (2014) yang berjudul “Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah : Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang”. Pada penelitian terdahulu, menganalisis kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah : Aplikasi Servqual Model dengan metode Kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang menganalisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan dengan metode Kualitatif. Persamaan penelitian Tuti ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.<sup>51</sup>

Pada penelitian ke tujuh oleh Bernadeta Meilia Fitriani (2014) berjudul “Penerapan Pelayanan Prima Pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah”. Pada penelitian terdahulu menggunakan dimensi kelayakan prima yang terdiri dari (ketepatan pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggungjawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi pelayanan, kenyamanan, pelayanan pribadi dan, atribut pendukung dasar). Sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan dimensi SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry yang terdiri dari (Tangibles, Empathy, Responsive, Realibility, dan Assurance).

---

<sup>50</sup>Valdo J. Umboh & Silvia L. Mandey “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Teling”, Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, hlm. 654.

<sup>51</sup>TUTI Hastuti & Muhammad Nasri ” Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah : Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang”, Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol.3 No.3, Desember 2014, hlm. 73.

Persamaan dari penelitian Bernadeta ini adalah Sama-sama membahas tentang kualitas terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.<sup>52</sup>

**Tabel 1.3**

**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Terdahulu**

Nama	Judul Skripsi/ TA	Persamaan	Perbedaan
Ahmad Guspul (Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo, 2014 )	Kualitas Pelayanan,Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo	Sama sama membahas penelitian tentang Kualitas Pelayanan	Pada penelitian terdahulu menganalisis tentang kualitas pelayanan , Kepuasan, dan Kepercayaan nasabah. sedangkan pada penelitian sekarang menganalisis tentang kualitas pelayanan yang ditinjau dari kepuasan nasabah.
Sri Budi Cantika Yuli (Universitas Muhammadiyah	Kualitas Pelayanan Bagi Nasabah Di PT.BANK	Sama sama membahas tentang	Pada penelitian terdahulu lebih fokus pada

<sup>52</sup>Bernadeta Meilia Fitriani, Tugas Akhir “Penerapan Pelayanan Prima Pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah”, 2010, hlm 1.

Malang, 2012)	SYARIAH MANDIRI CABANG MALANG	kualitas pelayanan bagi nasabah	mekanisme pelayanan teller pada nasabah, sedangkan pada penelitian sekarang selain pada mekanisme pelayanan teller juga menganalisis pelayanan dari Customer Service dan marketing funding.
Stefhanie Sahanggamu, Lisbeth Mananeke, Jantje Sepang(Universitas Sam Ratulangi Medan, 2015)	Analisis Kualitas Layanan, Service Escape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BANK SINARMAS BITUNG	Sama sama membahas tentang Kualitas Layanan	Pada penelitian terdahulu menganalisis Kualitas Layanan, Service Escape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan metode Kuantitatif,

			sedangkan pada penelitian sekarang menganalisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan dengan metode Kualitatif
Yuli Andesra (STEI Pasaman, Simpang Empat, 2015)	Peran Kualitas Layanan Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Simpang Empat	Sama- sama membahas mengenai kualitas layanan kepada nasabah	Pada penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana peran kualitas dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, sedangkan pada penelitian sekarang membahas bagaimana kualitas pelayanan

			yang ditinjau dari kepuasan nasabah
Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey (Universitas Sam Ratulangi, Manado, 2014)	Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Teling	Sama sama membahas tentang kualitas layanan untuk kepuasan nasabah	Pada penelitian terdahulu menjelaskan analisis kualitas jasa layanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode kuantitatif sedangkan pada penelitian sekarang menjelaskan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Kepuasan Nasabah dengan metode kualitatif
Tuti Hastuti dan	Kualitas Pelayanan,	Sama-sama	Pada penelitian

<p>Muhammad Nasri (Universitas Widyagama Malang, 2014)</p>	<p>Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah : Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang</p>	<p>membahas tentang Kualitas Pelayanan</p>	<p>terdahulu, menganalisis kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah : Aplikasi Servqual Model dengan metode Kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang menganalisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan dengan metode Kualitatif</p>
<p>Bernadeta Meilia Fitriani (Universitas Sebelas Maret, 2010)</p>	<p>Penerapan Pelayanan Prima Pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta</p>	<p>Sama-sama membahas tentang kualitas terbaik untuk mencapai</p>	<p>Pada penelitian terdahulu menggunakan dimensi kelayakan prima yang</p>

	<p>Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah</p>	<p>kepuasan pelanggan</p>	<p>terdiri dari (ketepatan pelayanan, akurasi pelayanan,keso panan dan keramahan, tanggungjawab , kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi pelayanan,ken yamanan, pelayanan pribadi dan, atribut pendukung dasar). Sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan dimensi SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman,</p>
--	---	-------------------------------	---



			Zeithmal, dan Berry yang terdiri dari (Tangibles, Empathy, Responsive, Realibility, dan Assurance)
--	--	--	--

Sumber : Data Sekunder yang diolah, 2019



### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gunung Slamet Cabang Ajibarang**

##### **1. Sejarah Singkat BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas adalah salah satu BPRS yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, dan merupakan BPRS cabang dari PT.BPRS Gunung Slamet Cilacap yang berdiri di kota Ajibarang Banyumas. Berdiri pada tanggal 25 Juli 2018. Pendirian PT.BPR Syariah Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas diprakarsai oleh Muspika Kecamatan Ajibarang, Dewan Pengawas Syariah, Ketua MUI, Dewan Komisaris, Pemegang Saham Pengendali, Direktur Utama dan para pemegang saham.

Dari serangkaian diskusi dan pengkajian yang cukup lama oleh pemrakarsa akhirnya disepakati satu pilihan yang dinilai strategis. Melalui Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ini diharapkan akan dapat semakin memperluas dan menjadi komplemen layanan transaksi perbankan secara syariah bagi masyarakat yang tidak terakses oleh bank umum syariah, khususnya kalangan pengusaha kecil-mikro, sebagaimana dikehendaki oleh Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan dan Peraturan Perbankan Indonesia yang secara khusus mengatur tentang BPR Syariah.

Pendirian PT.BPR Syariah Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas bertujuan tidak semata-mata berorientasi mencari keuntungan financial disektor perbankan, melainkan terutama menjalankan dakwah dibidang ekonomi secara syariah yang berpihak kepada rakyat kecil agar kemampuan usaha dan ekonominya dapat tumbuh dan berkembang berdasarkan prinsip syariah Islam. Sehingga tidak hanya bermanfaat di dunia tapi membawa manfaat sampai akhirat.

Fasilitas serta konsultasi pendirian PT.BPR Syariah Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas diberikan oleh lembaga konsultan di

semarang (PNM). Konsultasi yang diberikan meliputi penyelenggaraan Pelatihan Dasar Perbankan Syariah bagi calon pemegang saham, pelatihan teknis bagi calon pengelola, penyusunan draf Standar Prosedur Operasi, serta pengadaan hardware dan softwarena.

## **2. Visi dan Misi PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas**

### a. Visi

Menjadi BPR Syariah yang Sehat, Amanah, dan Bermanfaat.

### b. Misi

Misi PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas ada dua

1. Menjalankan kegiatan operasional perbankan syariah secara profesional
2. Menjalin kerjasama kemitraan atas dasar kemaslahatan.<sup>53</sup>

## **3. Tujuan Pendirian BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas**

Pendirian BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas memiliki beberapa tujuan yaitu sebagai berikut:

- a. Ikut berperan aktif dalam membangun ekonomi syariah
- b. Memanfaatkan peluang pasar masyarakat muslim dengan menggunakan sistem ekonomi syariah
- c. Memberikan manfaat bagi pemerintah dan stakeholder.<sup>54</sup>

## **4. Struktur Organisasi Perusahaan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas**

Berikut Karyawan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas selama menjalani PKL:

- |                     |                        |
|---------------------|------------------------|
| a. Kepala Cabang    | : Tahdibul Fuad        |
| b. Customer Service | : Utari Dwiayu Kencana |
| c. Teller           | : Afriyani Restuty     |
| d. Lending Officer  | : Jefri Rahardian P    |
| e. Funding Officer  | : Sania Yunia Rika     |
|                     | : Cuk Diyah Purnami    |

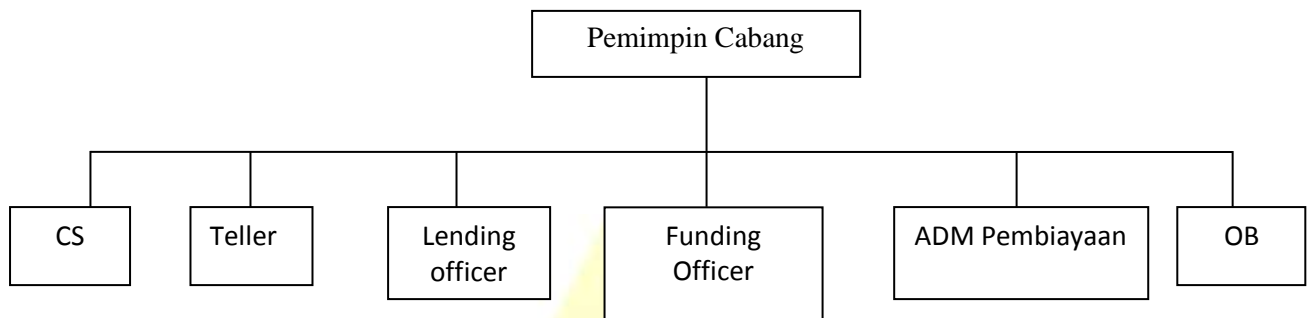
---

<sup>53</sup> Dokumen BPRS Gunung Slamet Cilacap

<sup>54</sup> *Ibid.*

- f. ADM Pembiayaan & Legal : Munashihatul Ummah
- g. OB : Amin Rofiq

**Gambar 1.3 Struktur Organisasi PT.BPRS Gunung Slamet Cabang AjibarangBanyumas**



Berikut akan dijelaskan mengenai ringkasan pekerjaan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan organisasi BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas.

1. Branch Marketing (Kepala bagian Marketing)

a. Ringkasan pekerjaan

Memimpin, mengawasi dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja di semua bagian di dalam kantor.

b. Tugas dan Tanggung Jawab

Menjalankan program perusahaan/mengejar target.

2. Branch Operational Supervisor( Kepala Bagian Operasional)

a. Ringkasan Pekerjaan

Memimpin mengawasi dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional serta memberikan laporan rutin berkala atas pekerjaannya kepada direksi.

b. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Memberikan pengarahan dan pembinaan karyawan yang ada dibawahannya( Teller, Customer Service, Satpam )

2. Memeriksa semua transaksi dan mutasi keuangan.

3. Bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyampaian laporan bulanan kepada Direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  4. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Direksi.
  5. Bertanggung jawab kepada direksi.
3. Customer Service
- a. Ringkasan Pekerjaan

Memberikan pelayanan kepada setiap nasabah/tamu dengan baik dan Islami serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, baik secara langsung ataupun tidak langsung.
  - b. Tugas dan Tanggung Jawab
    1. Memberikan pelayanan dan penjelasan tentang produk dan informasi lainnya yang diperlukan.
    2. Meregristrasikan data nasabah, mengimput data master nasabah pada program/system.
    3. Membuat laporan bulanan sesuai instruksi Kepala Bagian Operasional.
    4. Melakukan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian/Direksi.
    5. Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Operasional/Direksi.
4. Teller
- a. Ringkasan Pekerjaan

Membantu dan melayani nasabah dalam menerima setoran, penarikan uang dan transaksi lainnya berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam customer Teller.
  - b. Tugas dan Tanggung Jawab
    1. Sebagai pemeriksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.
    2. Melaksanakan cash count akhir pada seksi kas atau pada saat pergantian teller.
    3. Mengambil atau menyetorkan uang tunai pada main vault.
    4. Mencatat/membuat daftar posisi kas setiap hari.

5. Bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Operasional.

5. Lending Officer

a. Ringkasan Pekerjaan

Mencari nasabah yang sedang membutuhkan dana untuk keperluan individu maupun kepentingan guna mengembangkan perusahaannya.

b. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan
2. Mempunyai kemampuan menganalisis pembiayaan
3. Memproses dan merealisasikan pembiayaan

6. Funding Officer

a. Ringkasan Pekerjaan

Menghimpun dana nasabah dalam bentuk Tabungan, Deposito.

b. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Mempromosikan produk berupa Tabungan, Deposito
2. Membuka rekening Tabungan baru
3. Mempertahankan nasabah agar tetap menyimpan uang di Bank

7. Admin Pembiayaan dan Legal

a. Ringkasan Pekerjaan

Melakukan analisis yuridis

b. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Melakukan pemeriksaan dan penilaian jaminan
2. Menyiapkan perjanjian pembiayaan
3. Melakukan pengikatan jaminan

8. Satuan Pengamanan

a. Ringkasan Pekerjaan

Melakukan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggungjawab pada keamanan bank.

## 5. Konsep Operasional dan Produk-Produk PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas

### a. Konsep Operasional

PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas merupakan lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan Syariah Islam, yang berada di wilayah kerja di Ajibarang Kabupaten Banyumas. PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas sendiri memiliki Kantor Pusat di Cilacap, dan 3 Kantor Kas yakni Kantor Kas Gunung Simpang, Kantor Kas Kesugihan dan Kantor Kas Kroya. Sistem operasional yang diterapkan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas, Kantor Pusat dan Kantor Kas lainnya adalah tidak menggunakan sistem bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil, jual beli dan sewa menyewa.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas tidak hanya mengikuti tata cara sesuai dengan Al-Qur'an dan Al-Hadits namun juga mengacu pada UU No. 21 Tahun 2008 dan Fatwa MUI tentang Perbankan Syariah. Standar Operasional Pekerjaan yang menjadi acuan setiap karyawan dalam melakukan pekerjaannya merupakan aturan yang sudah dibuat oleh Kantor Pusat.<sup>55</sup>

### b. Produk-Produk PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas

#### 1. Produk Penghimpunan Dana (Funding)

PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas memiliki produk-produk penghimpunan dana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat yang menyimpan dananya di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas akan merasa puas dan nyaman ketika menyimpan dananya. Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas, produk penyimpanan dananya menggunakan dua prinsip, yaitu prinsip titipan dengan akad *Wadiah* dan prinsip kerjasama dengan akad

---

<sup>55</sup> Dokumen BPRS Gunung Slamet Cilacap

mudharabah. Untuk prinsip titipan (*Wadiah*) digunakan pada produk Tabungan iB Insani dan Tabungan iB Pendidikan, dan Sedangkan untuk prinsip bagi hasil (*Mudharabah*) digunakan pada produk Tabungan iB Haji dan Umroh, Tabungan iB Qurban dan Deposito iB.<sup>56</sup>

**Gambar 1.4 Produk Penghimpunan Dana PT.BPRS Gunung Slamet Cabang**



## 2. Simpanan dengan Prinsip *Wadiah*

*Wadiah* adalah transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.

Simpanan *Wadiah* merupakan titipan dana nasabah di Bank Syariah dengan menggunakan akad *WadiahYadDhamanah*, dimana bank boleh memanfaatkan dana tersebut dan nasabah dapat mengambil dananya sewaktu-waktu ketika dibutuhkan. Timbal balik yang didapat oleh nasabah yang telah menyimpan dananya dengan prinsip wadiah adalah berupa bonus yang besarnya sesuai kebijakan bank.

<sup>56</sup> Ibid



Dari sekian produk penghimpunan dana yang ada di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas, yang menggunakan prinsip *Wadiah* adalah produk Tabungan iB Insani dan Tabungan iB Pendidikan.

a) Tabungan iB Insani

Tabungan iB Insani merupakan tabungan yang paling diminati oleh nasabah dari tabungan lainnya. Persyaratan yang mudah dan banyaknya fasilitas yang diberikan menjadikan tabungan iB Insani menjadi produk unggulan di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas. Hanya dengan fotocopy kartu identitas dan uang Rp. 20.000,- masyarakat dapat membuka Tabungan ini.

b) Tabungan iB Pendidikan

Tabungan iB Pendidikan merupakan tabungan untuk siswa dan santri guna mendorong budaya menabung sejak dini yang diterbitkan dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik. Persyaratannya hanya mengisi kelengkapan aplikasi pembukaan rekening, dan melengkapi dokumen pembukaan rekening.

3. Simpanan dengan Prinsip *Mudharabah*

Simpanan *Mudharabah* merupakan simpanan dana nasabah di Bank Syariah yang bersifat investasi, sehingga nasabah berhak mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang disepakati. Nasabah hanya boleh mengambil dananya ketika sudah jatuh tempo sesuai waktu yang disepakati.

Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas, produk simpanan yang menggunakan prinsip *Mudharabah* adalah

Tabungan iB Haji dan Umroh, Tabungan iB Qurban, dan Deposito iB.

a) Tabungan iB Haji dan Umroh

Tabungan Haji dan Umroh PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas ini didedikasikan untuk masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat yang ingin melakukan perjalanan ibadah haji dan umroh guna menunaikan rukun islam yang ke-5 dengan prinsip bagi hasil (*Mudharabah al-Muthlaqoh*) dalam bentuk investasi. Adapun manfaat dari tabungan haji dan umroh PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas yakni ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

b) Tabungan iB Qurban

Tabungan untuk Tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang merencanakan Sunnah Nabi untuk berbagi dengan sesama melalui Ibadah Qurban.

c) Deposito iB

Deposito adalah simpanan dana nasabah yang bersifat investasi dan dapat ditarik berdasarkan jangka waktu , 3, 6, dan 12 bulan dan dapat diperpanjang secara otomatis. Nasabah berhak mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang telah disepakati. Deposito iB PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas memberikan banyak kemudahan dan fasilitas bagi para nasabah.

Usaha anda dalam megembangkan dana terbaik sewajarnya dikelola dengan cara yang terbaik. Deposito iB PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip bagi hasil. Hasil investasi anda tidak hanya menguntungkan, tetapi juga maka membawa berkah.

4. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

Penyaluran Dana Bank Syariah kepada para Nasabahnya adalah untuk membiayai berbagai sektor ekonomi, seperti: Sektor

Industri, Konstruksi, Perdagangan, Jasa Dunia Usaha, dan Sektor Lainnya. Dari sektor ekonomi tersebut dibagi menjadi berbagai jenis penggunaan dana, seperti modal kerja, investasi, dan konsumtif.

Produk Penyaluran Dana PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas meliputi:

1) Pembiayaan Murabahah/iB Kepemilikan

Bank memberikan fasilitas pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang ingin memiliki suatu jenis barang yang menggunakan transaksi jual beli sebesar harga pembelian ditambah margin keuntungan yang disepakati dengan cara pembayaran sesuai kesepakatan<sup>57</sup>. Dalam memperoleh barang, Bank dapat mewakilkan kepada nasabah untuk mewakili atas nama Bank.

2) Pembiayaan Mudharabah/iB Investasi

Merupakan kerja sama usaha antara pemilik dana (*shahibul maal*) dalam hal ini adalah Bank dengan pihak pengelola dana (*mudharib*) dalam hal ini nasabah sedangkan keuntungan dibagi sesuai nisbah/bagi hasil yang telah disepakati sebelumnya. Bank tidak ikut dalam pengelolaan usaha nasabah, tetapi memiliki hak dalam pengawasan dan pembinaan usaha yang dibiayai.

3) Pembiayaan Musyarakah/iB Modal Bersama

Merupakan kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha, dimana masing-masing pihak memiliki modal dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung sebesar partisipasi modal. Bank memberikan penyertaan modal, melakukan pengawasan dan pembinaan, sedangkan pengelolaan usaha diserahkan kepada nasabah.

4) Pembiayaan Qardh/iB Dana Talangan

Merupakan pinjaman untuk kebutuhan yang mendesak. Dalam jangka pendek dengan kewajiban mengembalikan pokok

---

<sup>57</sup>Brosur BPRS Gunung Slamet Cilacap

pinjaman sesuai kesepakatan. Nasabah diperbolehkan memberikan jasa tanpa diperjanjikan di awal akad.

#### 5) Pembiayaan Multijasa/iB Manfaat

Merupakan perjanjian sewa-menyewa atas manfaat suatu barang atau jasa antara pemilik obyek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan berupa sewa atau upah bagi pemilik obyek sewa. Bank menguasai hak/manfaat atas suatu objek sewa yang diinginkan nasabah dan menyewakan kepada nasabah dengan pembayaran sesuai kesepakatan.

Syarat-syarat untuk bisa mendapatkan produk pembiayaan di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang Banyumas adalah sebagai berikut:<sup>58</sup>

Mengisi formulir permohonan pembiayaan yang berisi tentang :

- 1) Data pribadi pemohon
  - a. Nama pemohon
  - b. Nama suami / istri pemohon
  - c. Alamat sesuai KTP
  - d. No. Telepon
  - e. No. KTP / KK
  - f. Nama Gadis Ibu Kandung Pemohon
- 2) Data pekerjaan dan usaha
  - a. Bidang usaha
  - b. Lama usaha
- 3) Jumlah dan Tujuan penggunaan
  - 1.1. Jumlah Permohonan
  - 1.2. Jangka Waktu
  - 1.3. Penggunaan
- 4) Data penghasilan
  1. Penghasilan pemohon dari usaha

---

<sup>58</sup>Dokumen BPRS Gunung Slamet Cilacap

2. Sumber pembayaran kembali
- 5) Tanda tangan pemohon (Suami/istri dan penjamin suami/ istri)
- 6) Data penjamin suami/istri (jika jaminan bukan atas nama sendiri) Data Pendukung
  - a) Legalitas pribadi
    1. Foto copy KTP suami/istri terbaru masing-masing 2 lembar.
    2. Foto copy KK 2 lembar.
    3. Foto copy akta nikah/keterangan cerai 2 lembar.
    4. Foto copy keterangan kematian jika janda/duda 2 lembar.
    5. Foto copy KTP penjamin suami/istri terbaru masing-masing 2 lembar.
    6. Foto copy KK penjamin 2 lembar.
    7. Foto copy akta nikah 2 lembar
    8. Khusus pegawai/karyawan : Fotokopi Slip Gaji/Keterangan Penghasilan, Fotokopi SK Pengangkatan Pertama dan Terakhir, Taspen, Surat Keterangan Masa Kerja (Bagi Swasta), Surat Kuasa Potong Gaji, Surat Rekomendasi Pimpinan.
  - b) Legalitas Usaha  
AD, AKTA,SIUP. NPWP, TDP (jika ada).
  - c) Legalitas jaminan
    1. Foto copy Sertifikat HGB, Hak milik dilampiri dengan bukti pembayaran PBB terakhir sebanyak 2 lembar.
    2. Foto copy BPKB,STNK, Kwitansi kosong yang ditanda tangani oleh pemilik /nama di STNK sebanyak 3 lembar (salah satu bermaterai).
    3. Kwitansi pembelian dan surat pernyataan kepemilikan jika jaminan bukan atas nama sendiri.

4. Surat keterangan gaji/pegawai dari instansi terkait.<sup>59</sup>

## **B. Analisis Data Hasil Penelitian**

Pada bagian ini penulis membahas hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani. dengan mengacu pada rumusan masalah yaitu bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang lebih lanjut penelitian dianalisis sebagai berikut:

### **1. Analisis Kualitas Pelayanan Di tinjau Dari Kepuasan Nasabah Tabungan iB Insani Di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang**

Sesuai dengan prinsipnya, perbankan syariah diciptakan untuk memberikan produk-produk unggul yang sesuai dengan syariat Islam. Namun, meskipun produk-produk tersebut unggul secara syariah, masih banyak orang yang meragukan keprofesionalan pelayanannya. Unggul didalam produk masih belum mencukupi untuk mempertahankan pelanggan. Di dalam masyarakat yang semakin kritis seperti sekarang, selain produk, pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi keberlangsungan perusahaan. Kualitas pelayanan yang unggul akan mempengaruhi kepuasan pelanggan<sup>60</sup>.

Saat ini PT.BPRS Gunung Slamet Cilacap terjun dalam persaingan menjaring nasabah agar semakin banyak masyarakat yang merasakan manfaat dari produk-produk yang di pasarkan. Melalui produk-produk dan jasa bank yang dikeluarkan BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang terus menjalankan usahanya lewat hubungan yang diberikan pihak bank kepada nasabahnya, sehingga dengan kualitas hubungan yang baik itu bisa menjadi titik tolak kemajuan perbankan.

Kemajuan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang ditandai dengan semakin banyaknya nasabah yang menggunakan produk pendanaan yaitu salah satunya produk Tabungan iB Insani. Pertambahan jumlah

---

<sup>59</sup> Dokumen BPRS Gunung Slamet Cilacap

<sup>60</sup> [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.undip.ac.id/35662/2/Skripsi\\_LOVENIA.pdf&ved=2ahUKEwjhyt6N7vDjAhUCU30KH7BDFIQFjAAegQIChAB&usg=AOvVawOJRaR916azY2yu4g\\_z4vnV](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.undip.ac.id/35662/2/Skripsi_LOVENIA.pdf&ved=2ahUKEwjhyt6N7vDjAhUCU30KH7BDFIQFjAAegQIChAB&usg=AOvVawOJRaR916azY2yu4g_z4vnV) Di akses tanggal 7 juli 2019

nasabah tabungan tersebut dikarenakan karakteristik produk yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah ditambah pelayanan dari karyawan yang selalu ramah dan penuh etika kepada para nasabahnya. Namun, dibalik baiknya layanan yang diberikan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang masih ada yang perlu diperhatikan dalam hal pengadaan fasilitas fisik seperti jumlah kantor cabang yang kurang memadai, belum adanya mesin ATM, jumlah kursi di ruang tunggu nasabah kurang banyak dan kurangnya keamanan area parkir karena belum memiliki pos security. Sehingga dengan masih adanya kekurangan-kekurangan tersebut dapat mengurangi kepuasan nasabah.

### **1) Penyajian Hasil Observasi Penelitian**

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan tentu menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan dengan sedetail dan sebaik mungkin. Dalam pembahasan hasil penelitian kali ini, penulis akan menyampaikan hasil wawancara bersama 4 (Empat) orang nasabah terpilih khususnya nasabah tabungan iB Insani, berikut penjabarannya Hasil Wawancara Bersama **Nasabah PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang.**

#### **1. Subjek I**

Nama : Bapak Arif

Dalam wawancara tersebut, pertama penulis tanyakan kepada bapak Arif bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang menjawab :

“Pelayanannya cukup memuaskan mba”

Penulis menanyakan kembali kepada bapak Arif, mengapa lebih memilih menjadi nasabah PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang dibanding bank lain yang sudah ada, bapak Arif menjawab :

“Selama ini dari bank gunung slamet syariah itu kan pake jemput bola yah mba, jadi lebih memilih bank gunung slamet syariah ya karena biar gampang nabungnya ”

Selanjutnya penulis menanyakan lagi tentang kelebihan pelayanan yang ada pada PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang dibanding bank lain, bapak arif menjawab:

“yang pertama itu jemput bola, terus yang kedua itu pelayanannya ramah dan selanjutnya itu menurut saya kantornya lumayan strategis jadi lebih membantu nasabah mba”

Penulis menanyakan lagi kepada bapak Arif, apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik, kemudian pak Arif menjawab:

“Alhamdulillah untuk selama ini belum pernah mba”

Kemudian penulis menanyakan kepada bapak arif mengenai fasilitas apa saja yang di dapat dari PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, bapak Arif menjawab:

“kalo fasilitas bank gunung slamet syariah ini belum pake ATM yah mba, tapi ya itu saya bisa pake fasilitas jemput bola soalnya lebih gampang”

Penulis kembali menanyakan pada bapak arif, apa ada yang perlu ditambah atau ditingkatkan dari pelayanan yang ada di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, bapak Arif menjawab:

“kalo bisa cabangnya lebih banyak mba, jadi bisa memudahkan nasabah lain yang mau pinjam atau nabung di Bank Gunung Slamet Syariah terus kalo bisa sediain fasilitas ATM juga supaya bisa transfer antar Bank dan satu lagi fasilitas kantor seperti kursi ruang tunggu juga perlu ditambah mba biar antrian gak menumpuk jadi nasabah bisa lebih nyaman”.

Terakhir penulis menanyakan apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, bapak Arif menjawab:

“sudah cukup puas mba”<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Bapak Arif Nasabah BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, 01 Agustus 2019



## 2. Subjek II

Nama: Bapak Murdianto

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, maka penulis mewawancarai langsung bapak Murdianto. Dalam wawancara tersebut, pertama penulis tanyakan kepada bapak Murdianto bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, bapak Murdianto menjawab :

“ya yang saya tau selama ini baik, pelayanannya juga ramah”

Penulis menanyakan kembali kepada bapak Murdianto mengapa lebih memilih menjadi nasabah PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang,bapak Murdiantomenjawab :

“karena salah satu faktor kantornya dekat mungkin yah mba, dan sistemnya jemput bola jadi banyak orang yang suka nabung di BPRS Gunung Slamet Ajibarang”

Selanjutnya penulis menanyakan lagi tentang kelebihan pelayanan yang ada pada PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, bapak Murdianto menjawab:

“karyawannya ramah sih, cepet dan tanggap juga mbak”

Penulis menanyakan lagi kepada bapak Murdianto, apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik, kemudian pak Murdianto menjawab:

“belum pernah”

Kemudian penulis menanyakan kepada bapak Murdianto tentang fasilitas apa yang sudah di dapat di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang,bapak Murdianto menjawab :

“fasilitas jemput bola mba”

Penulis kembali menanyakan kepada bapak Murdianto apa yang perlu ditambah dari pelayanan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, bapak Murdianto menjawab:

“sejauh ini pelayanannya nyaman-nyaman aja mba, paling lebih bagus kalo ada ATM biar bisa transfer antar Bank.”

Terakhir penulis menanyakan kepada bapak Murdianto apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang? Bapak Murdiantopun menjawab :

“cukup puas mba”<sup>62</sup>

### 3. Subjek III

Nama : Ibu Sofi

Kepada ibu Sofi penulis menanyakan bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan karyawan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, ibu Sofi menjawab :

“menurut aku sih layanan dari karyawannya ramah yah mba murah senyum”

Kemudian penulis kembali menanyakan kepada ibu Sofi mengapa lebih memilih menjadi nasabah PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang dibanding dengan bank lain yang sudah ada, ibu Sofi menjawab :

“aku mau nabung karena kalo di bank gunung slamet syariah ini kan ga ada potongan biaya admin perbulannya mba, ga kaya di bank lain kan ada malah nanti saldonya jadi habis ”

Penulis menanyakan kembali pada ibu Sofi apa kelebihan dari pelayanan PT.BPRS dibanding dengan bank lain? Ibu Sofi menjawab :

“kelebihannya ya itu kalo mau setor tabungan jelas gampang ya soale dijemput langsung sama pegawainya. Terus pegawainya cepet juga sih. Kalo aku lagi butuh uang kan tinggal telfon petugasnya, dan petugasnya tuh langsung dateng jadi enaknye disitu sih mba ”

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Bapak Murdianto Nasabah BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, 01 Agustus 2019

Kemudian penulis menanyakan kembali pada ibu Sofi, apakah pernah mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang. Kemudian ibu Sofi menjawab :

“belum pernah mba”

Penulis kembali menanyakan pada ibu Sofi apakah ada yang perlu ditambah dari pelayanan yang ada di BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang. kemudian ibu Sofi menjawab :

“kalo dari pelayanannya sendiri ga ada kekurangan mba, Cuma mungkin kalo pengen dibikin menarik itu nasabah yang nabung dikasihbonus souvenir kecil kaya dompet, asesscories atau buku agenda gitu selain kalender loh ya, biar banyak orang lain tertarik buat ikut nabung mba ”

Kemudian penulis menanyakan pada ibu Sofi apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, ibu Sofi menjawab :

“ sudah puas mba”<sup>63</sup>

#### 4. Subjek IV

Nama : ibu dyandra

Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang ada di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang penulis menanyakan pada ibu dyandra bagaimana tanggapan mengenai pelayanan yang ada di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, maka ibu dyandra menjawab :

“sudah cukup baik mba”

Kemudian penulis menanyakan pada ibu dyandra mengenai mengapalebih memilih menjadi nasabah PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang dibanding dengan bank lain yang sudah ada, ibu dyandra menjawab :

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Ibu Sofi Nasabah BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, 01 Agustus 2019

“ketika menabung pake layanan jemput bola mba jadi rasanya lebih memudahkan saya aja karena saya seorang ibu rumah tangga. Terus karena syariahnya jelas mba, dari produk-produk yang ditawarkan juga beragam dan sangat berlandaskan hukum islam. ”

Kemudian penulis kembali menanyakan pada ibu dyandra tentang apa kelebihan pelayanan yang ada di BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang di banding dengan bank lain, ibu dyandra menjawab:

“karyawannya ramah, sopan dan lebih enakan aja mba. Maksudnya gak membeda-bedakan status sosial nasabah jadi hubungannya lebih akrab.”

Kemudian penulis menanyakan pada ibu dyandra apakah selama ini pernah mendapat pelayanan yang kurang baik dari PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, maka ibu dyandra menjawab:

“selama ini sih enggak mba”

Penulis kembali menanyakan ibu dyandra tentang fasilitas apa yang sudah di dapat dari PT.BPRS Gunung Slamet Ajibarang, ibu dyandra menjawab :

“fasilitas jemput bola mba, soalnya jaman sekarang kan apa-apa lagi mahal yah jadi menurut saya adanya sistem jemput bola ini sangat membantu IRT seperti saya ini supaya gak keluar rumah jadi lebih ngirit pengeluaran juga”

Kemudian penulis menanyakan pada ibu dyandra tentang apa yang perlu ditambah dari pelayanan yang ada di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, ibu dyandra menjawab

“menurut saya pelayanannya sudah bagus kok mba, mungkin cabangnya aja yang ditambah kali ya biar makin banyak masyarakat desa yang bisa terbantu perekonomiannya”

Terakhir penulis bertanya pada ibu dyandra apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, maka ibu dyandra pun menjawab :

“puas mba. Maksudnya jadi merasa lebih aman karena dari bank sudah kasih bukti transaksi dan kalo lagi bertransaksi cukup di rumah aja ”<sup>64</sup>

## 2) Penyajian Data Hasil Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang terhadap nasabahnya penulis juga menanyakan kepada bapak Jefri selaku lending officer di PT.BPRS Gunung Slamet beberapa pertanyaan berikut sebagai informan:

### 1. Apa saja Pelayanan yang diberikan?

“ Pelayanan yang ada di BPRS Gunung Slamet ini ada layanan pembukaan rekening tabungan, layanan untuk pengajuan pembiayaan, layanan setoran dan ada juga layanan tambahan seperti jemput bola untuk penarikan tabungan nasabah mba ”

### 2. Apa saja kendala yang dialami dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah?

“Ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan antara lain, sistem yang sering offline sekarang ini kan bank menggunakan aplikasi berbasis sistem untuk menjalankan operasionalnya, kemudian dari pelayanan penarikan tabungan juga sudah menggunakan sistem android jadi ketika sistem tiba-tiba offline, petugas penarik tabungan yang bertugas menarik tabungan jadi harus pake transaksi secara manual. Terus yang kedua itu masih terbatasnya fasilitas seperti ATM karena kita kan belum punya jaringan dan ditambah lagi banyaknya kompetitor, sehingga masih ada nasabah yang menanyakan kenapa BPRS Gunung Slamet belum ada ATMnya . jadi untuk menjaga kepuasan nasabah, yang kita lakukan sekarang tetap memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya contohnya dengan jemput bola itu mba”

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Ibu Dyandra Nasabah BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, 01 Agustus 2019

3. Apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

“Pertama sekarang yang menjadi konsen utama level pusat maupun cabang ya, merupakan pelayanan prima mba. Jadi kami diminta supaya mempersiapkan misalnya tempat sebaik mungkin kemudian pelayanan. Kami mempunyai standar pelayanan misalnya di CS membuka rekening sekian puluh menit, kemudian standar kita penarikan tunai, standar kita transaksi setor tunai. Itu semua sudah ada standarnya. Kemudian ada lagi pedoman yang harus diterapkan karyawan dalam melayani nasabah yaitu 5 S + 5 T (Senyum, sapa, salam, sopan dan santun + Tahu, Tepat, Terampil, Tanggap, dan Tanggung jawab). Selain itu memberikan standar, kita juga monitoring dan evaluasi. Di bank gunung slamet syariah ini setiap bulannya ada evaluasi bulanan, misalkan pengadaan training produk knowledge, evaluasi service excellence, peningkatan perform, pemberian gift untuk mitra dan jasa sosial yang diadakan oleh Perbarindo. Dan di bank syariah gunung slamet ini mba bagusnya selalu memperhatikan karyawannya, dimana setelah pengadaan training pasti bank akan mengadakan presentasi ulang oleh karyawan yang sudah mendapat giliran training, tujuannya ya itu supaya semakin mengasah service skill karyawan.”<sup>65</sup>

Dari pembahasan rumusan masalah diatas menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan dari hasil observasi penulis di bank tersebut dapat diketahui bahwa apa yang sudah dijelaskan dari hasil wawancara bersama nasabah di atas mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang memang sudah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan oleh kantor pusat PT.BPRS Gunung Slamet baik itu dari segi keramahan, kecepatan, ketanggapan dan kenyamanan bagi nasabah.

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak Jefri selaku lending officer PT BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, tanggal 01 Agustus 2019

Namun, masih ada pendapat dari nasabah bahwa kantor cabang perlu ditambah agar semakin banyak masyarakat yang bisa menabung dan melakukan pembiayaan di PT.BPRS Gunung Slamet, perlunya menambah fasilitas kartu ATM agar bisa melakukan transfer antar Bank, kemudian yang tidak kalah penting adalah menambah ketersediaan kursi di ruang tunggu nasabah agar tidak terjadi penumpukkan antrian nasabah. Hal tersebut sejalan dengan pendapat penulis mengenai kurangnya ketersediaan kursi nasabah seperti pada gambar berikut :



*Sumber : Dokumentasi Penelitian*

Menurut bapak Jefri bahwa memang bank masih terkendala dengan terbatasnya fasilitas seperti ATM karena bank belum mempunyai jaringan dan ditambah lagi banyaknya kompetitor. Dan seharusnya hal tersebut diusahakan oleh pihak PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang dengan menambah kantor cabang di daerah lain agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan produk bank syariah ,serta memperluas jaringannya yaitu dengan menggandeng Bank umum agar bank dapat menerbitkan kartu ATM supaya bisa meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah menilai kualitas jasa melalui enam faktor sebagai berikut:

a. *Compliance* (kepatuhan)

Compliance atau kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan pelaku bisnis terhadap aturan atau hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Swt atau dapat pula disebut syariat. Syariat Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan oleh Allah Swt. untuk dilaksanakan oleh umat manusia dalam kehidupan sehingga tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.<sup>66</sup> Menurut subjek faktor kepatuhan terhadap syariat agama merupakan poin penting yang menjadi alasan utama mengapa mereka memilih bertransaksi menggunakan jasa pelayanan yang diberikan BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang.

Bagaimana cara berpakaian setiap karyawan yang rapi, sopan serta menutupi seluruh bagian aurat merupakan pandangan yang sangat menyejukan bagi nasabah. Selain itu, penerapan ketentuan produk secara Islami, tidak adanya pembayaran bunga, serta sistem bagi hasil yang ditawarkan BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang merupakan suatu wujud kepatuhan terhadap hukum Islam yang telah ditetapkan. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan kepatuhan merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang. Karena kepatuhan ini merupakan alasan utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi di BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, maka dari itu kepatuhan hukum Islam harus diperhatikan untuk tetap terlihat menarik dan berbeda.

b. *Tangible* (bukti fisik)

Menurut subjek yang merupakan nasabah BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, bukti fisik berupa lokasi kantor, penampilan gedung, interior dan fasilitas ruang tunggu merupakan poin yang sangat diperhatikan. Seperti yang diungkapkan bapak Murdianto bahwa

---

<sup>66</sup>Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, salim Basalamah. Dkk, *Islamic Marketing Management Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2017), hlm 180



pengadaan gedung masih kurang banyak, sehingga perlu dipikirkan untuk menambah kantor cabang.

Secara non operasional atau sarana pendukung atau sarana pendukung perbankan syariah seperti area parkir yang kurang luas dan memadai belum memenuhi keinginan nasabah saat menggunakan sarana tersebut. Area parkir yang kurang luas menyulitkan nasabah dalam memarkirkan kendaraannya. Penampilan karyawan bank penting dipertahankan karena merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum dan simpatik serta hormat terhadap nasabah.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bukti fisik merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada bank dan karyawan BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang. Karena bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah, maka dari itu bukti fisik harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern. Khususnya sarana area parkir yang kurang memadai sehingga perlu segera dicarikan solusi dan diperbaiki.

c. *Reliability* (kehandalan)

Kemudahan prosedur pelayanan seperti membuka buku tabungan, pengajuan pembiayaan, mencetak buku, serta pengambilan dan penyetoran uang harus dirasakan oleh setiap nasabah perbankan ketika melakukan transaksi keuangan diperbankan syariah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Arif prosedur pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya telah cukup sesuai dan memberikan kemudahan bagi nasabah. Lovelock dan Wright (2007:99) yang mengatakan bahwa, keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut.<sup>67</sup>

Sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat. Hal ini sesuai dengan sabda nabi Muhammad SAW yang artinya:

“Barangsiapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat” (HR. Muslim dari Abu Hurairah dalam Sahihya nomor 2699)

Dapat disimpulkan bahwa dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Akhirnya keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan perlu dijaga dilestarikan.

d. *Responsiveness* (daya tanggap)

Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, memabantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

Seperti yang diungkapkan oleh subjek ibu Sofi nasabah tabungan iB Insani BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan karyawannya. Kesiap seiagaan karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah yang tepat membuat ibu Sofi memberikan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan variabel yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan

kepada nasabah. Pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah secara adil. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan bank berupa imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

e. *Assurance* (jaminan)

Pada jasa perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada transaksi yang dilakukan (baik transaksi yang dilakukan di kantor maupun melalui layanan jemput bola). Selain itu nasabah juga menginginkan keamanan akan dana simpanan yang dipercayakan kepada perbankan syariah, harus mampu membangun posisi yang aman dibanding dengan bank-bank lain melalui stabilitas bank terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada subjek yang mengeluhkan keamanan yang dijanjikan pihak BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan karyawan perbankan syariah pada pengetahuan, kompetensi, dan sifat atau perilaku kepada nasabah penting ditingkatkan agar nasabah yakin akan keputusan melakukan transaksi pada BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang.

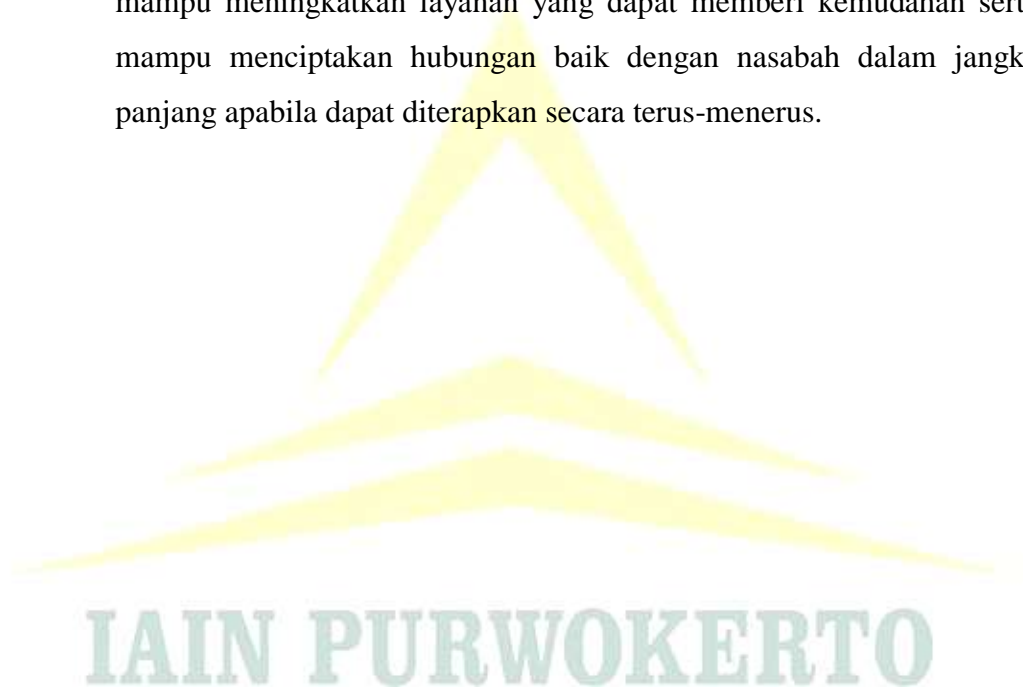
f. *Empathy* (empati)

Variabel ini merupakan bentuk perhatian individual karyawan bank kepada nasabah. Merupakan bentuk dari sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan

memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa dalam memberikan variabel perhatian kepada nasabah, karyawan BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang sudah sangat memuaskan. Penambahan fasilitas layanan jemput bola menunjukkan tingkat empati yang mendalam dari pihak BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang kepada nasabahnya. Dengan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa empati karyawan BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang mampu meningkatkan layanan yang dapat memberi kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang apabila dapat diterapkan secara terus-menerus.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Dari hasil observasi di bank tersebut dapat diketahui bahwa apa yang sudah dijelaskan dari hasil wawancara bersama nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang memang sudah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan oleh kantor pusat PT.BPRS Gunung Slamet baik itu dari segi keramahan, kecepatan, ketanggapan dan kenyamanan bagi nasabah. Namun, masih ada pendapat dari nasabah bahwa kantor cabang perlu ditambah agar semakin banyak masyarakat yang bisa menabung dan melakukan pembiayaan di PT.BPRS Gunung Slamet dan perlunya menambah fasilitas kartu ATM agar bisa melakukan transfer antar Bank.
2. Dari hasil data penelitian, pihak BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang menyebut masih ada beberapa kendala yang dihadapi BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang seperti terbatasnya fasilitas kartu ATM dikarenakan bank belum memiliki jaringan, namun pihak BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang juga telah melakukan peningkatan dan perbaikan setiap bulannya terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Seperti semakin digencarkannya layanan jemput bola pada nasabah tabungan. Kemudian pelatihan service excellence karyawan yang diadakan setiap bulannya. Hal ini merupakan upaya yang sangat baik untuk memperbaiki kualitas pelayanan dalam hal menambah kepuasan nasabah pada perbankan.
3. Dari beberapa persepsi subjek dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa layanan produk yang diterapkan dengan jaminan bagi hasil tanpa pembebanan biaya bunga terhadap tabungan maupun pinjaman, bukti langsung (*tangible*)

berupafasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan (*realibility*) berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan, dan terakhir faktor empati (*empathy*) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Berdasarkan penelitian, pihak BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang sudah menerapkan 6 komponen faktor tersebut dan yang paling berpengaruh dalam peningkatan kualitasnya adalah ada pada komponen *reponsiveness* (daya tanggap).

## **B. Saran**

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah di PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Hendaknya PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang baru, menambah fasilitas kartu ATM dengan menambah jaringan yaitu menggandeng Bank umum dan disesuaikan dengan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat . Agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi.
- 2) Kepada PT.BPRS Gunung Slamet Cabang Ajibarang agar dapat memperbaiki fasilitas fisik seperti area parkir kantor serta kondisi ruang tunggu sehingga dapat memuaskan nasabah kedepannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3) Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, jika ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang terjadi dilapangan secara lebih mendetail.



## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku :

- Fahmi, Irham, 2014, *Pengantar Perbankan Teori & Aplikasi*, Alfabeta, Jakarta.
- Umam, Khotibul, 2011, *Legislasi Fikih Ekonomi Dan Penerapannya Dalam Produk Perbankan Syariah di Indonesia*, BPFE, Yogyakarta.
- Antonio, Muhammad Syafi'i, 2001, *Bank Syariah Dari Teori kePraktik*, Gema Insani, Depok.
- Jundiani, 2017, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, UIN-Malang Press, Malang.
- Rangkuti, Freddy, 2017, *Customer Care Excellence*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Muhammad, 2004, *Etika Bisnis Islam, Akademi Manajemen Perusahaan*, Yogyakarta.
- Muhammad, 2011, *Audit & Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah*, UII Pres, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, 20014, *Total Quality Management Edisi Revisi*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Daryanto & Ismanto Setyabudi, 2014, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Djuwaini, Dimyauddin, 2010 *Pengantar Fiqh Muamalah*, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Sumarni, murti, 2002, *Manajemen Pemasaran Bank*, Liberty Yogyakarta, Yogyakarta.
- Aminudin aziz, fathul, 2012, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, Pustaka Elbayan, Purwokerto.
- Moleong, Lexy J, 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Sugiono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif*, ALFABETA, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

### Referensi Skripsi dan Jurnal :

- Lovenia, Christina Okky Augusta. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah [skripsi], Semarang: UNDIP Semarang,
- Bambang Murdadi. 2016. Menguji Kesyarifan Akad Wadiah Pada Produk Bank Syariah. Jurnal Ilmiah Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang, Vol.12 (No.1) 2016.



Kamila,Intan. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug). *Skripsi*. Jakarta: UNJ.

Ulfah, Siti Mariah. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada : PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas). *Skripsi*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.



Bank tidak ikut dalam pengelolaan usaha nasabah, tetapi memiliki hak dalam pengawasan dan pembinaan usaha yang dibiayai.

#### ▶ Pembiayaan IB Modal Bersama

Merupakan kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha, dimana masing-masing pihak memiliki modal dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan.

Pembiayaan IB Modal Bersama ini menggunakan akad Musyarakah.

Bank memberikan penyertaan modal, melakukan pengawasan dan pembinaan, sedangkan pengelolaan usaha diserahkan kepada nasabah.

#### ▶ Pembiayaan IB Dana Talangan

Merupakan pinjaman untuk kebutuhan yang mendesak dalam jangka pendek dengan kewajiban mengembalikan pokok pinjaman sesuai kesepakatan.

Nasabah diperbolehkan memberikan jasa tanpa dipergunakan di awal akad.

#### ▶ Pembiayaan IB Manfaat

Merupakan perjanjian sewa menyewa atas manfaat suatu barang atau jasa antara pemilik obyek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan berupa sewa atau upah bagi pemilik obyek sewa.

Bank menguasai hak manfaat atas suatu obyek sewa yang diinginkan nasabah dan menyediakan kepada

Saatnya Anda Menabung dan Pembiayaan  
Secara Syariah Bersama Kami  
Untuk Informasi lebih lanjut hubungi :  
Bank Syariah Gunung Slamet

#### PUSAT

Jl. Dr. Wahidin No. 34 CILACAP  
Telp. (0282) 520333 Fax (0282) 520550

**KAS GUNUNG SIMPING**

Jl. Galot Subroto No. 91 B Cilacap Telp/Fax (0282) 544088

#### KAS KROYA

Jl. Jend. Sudirman No. 156 Kroya Telp/Fax (0282) 5296091

#### KAS KESUGIHAN

Jl. Serayu Raya - Kesugihan Telp/Fax (0282) 6981296

#### CABANG ALIBARANG

Jl. Raya Alibarang Tegal No. 10 Alibarang Telp/Fax (0281) 5705333

**DANA TABUNGAN DAN DEPOSITO ANDA**

#### DEWASIN OLEH

**LEMBAGA PENJAMINAN SIMPANNAN**

UU No. 4 Th. 2004 tentang Lembaga Penjaminan Simpanan

**PERINGKAT 10 NASIONAL**  
BERASET Rp. 10 M s/d 25 M  
BPRS TERBAIK TAHUN 2013

**PERINGKAT 13 NASIONAL**  
BERASET Rp. 25 M s/d 50 M  
BPRS TERBAIK TAHUN 2014

**PERINGKAT 3 NASIONAL**  
BERASET Rp. 25 M s/d 50 M  
BPRS TERBAIK TAHUN 2016

**PERINGKAT 3 NASIONAL**  
BERASET Rp. 50 M s/d 100 M  
BPRS TERBAIK TAHUN 2017



*Menjalin Kermitraan Yang Berkeadilan*




**AYO** ke **BANK SYARIAH**

# SPECIMEN TANDA TANGAN TABUNGAN

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH  
GUNUNG SLAMET



No. Rekening	:	:	
Nama	:	:	
No. KTP/SIM/KTM	:	:	Nama:
Alamat	:	:	
No. Telepon	:	:	Nama: 
			Stempel
Keterangan tanda tangan : Penarikan/penutupan tabungan hanya dapat dilakukan oleh yang bersangkutan sesuai tanda tangan diatas.			
<b>DIISI OLEH PETUGAS BANK</b>			
Diperiksa oleh :	Disetujui oleh :		
Nama :	Nama :		

Bank Syariah Gunung Slamet adalah lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan Syariah Islam.

Bank Syariah Gunung Slamet tidak menggunakan sistem bunga, melainkan menggunakan sistem bagi hasil, jual beli dan sewa menyewa.

### A. PRODUK SIMPANAN

#### Tabungan iB Insani

adalah titipan dana ( wadiah ) dari nasabah yang harus dijaga oleh Bank, dan nasabah berhak mengambilnya kembali kapanpun bila dikehendaki. Bagi perorangan setoran pertama minimal Rp. 20.000,- selanjutnya minimal Rp. 10.000,- dan bagi Lembaga/Organisasi minimal Rp. 100.000,- dan selanjutnya minimal Rp. 50.000,-.

#### Tabungan iB Pendidikan

Tabungan untuk Siswa dan Santri sebagai sarana pengenalan Bank dan melatih mengatur secara cermat keuangannya sejak dini.

Tabungan Pendidikan ini menggunakan prinsip Wadiah sehingga dapat ditarik kembali setiap saat. Setoran awal minimal Rp. 10.000,- dan selanjutnya minimal Rp. 5.000,-.

#### Tabungan iB Haji dan Umroh

Tabungan untuk umat Islam yang mempunyai rencana menunaikan ibadah Haji dan Umroh. Tabungan ini menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqoh, dengan bagi hasil yang menarik. Setoran awal minimal Rp. 500.000,- dan selanjutnya

#### Tabungan iB Qurban

Tabungan Qurban diperuntukkan bagi umat Islam yang merencanakan Sunnah Nabi untuk berbagi dengan sesama melalui ibadah Qurban. Menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqoh. Setoran awal minimal Rp. 100.000,- dan selanjutnya minimal Rp. 20.000,-.

#### Tabungan iB Pendidikan

Tabungan untuk Pelajar sebagai sarana pengenalan Bank dan melatih mengatur secara cermat keuangannya sejak dini, yang akan diambil oleh petugas melalui sekolah masing-masing.

#### Manfaat Menabung :

- Dapat diambil kembali setiap saat
- Meningkatkan ketenangan karena dikelola secara syariah, dan Insya Allah terbebas dari Riba
- Memberi Keamanan karena dikuasertakan dalam program Penjaminan Simpanan.
- Menguntungkan karena akan mendapatkan bonus/bagi hasil setiap akhir bulan

#### Deposito iB

Merupakan investasi Syariah menggunakan akad bagi hasil (Mudharabah) yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank.

#### Manfaat Deposito :

1. Aman karena dikuasertakan dalam program penjaminan simpanan
2. Dana dipergunakan untuk usaha yang halal
3. Membantu Sektor Usaha Kecil Meningkatkan dengan berinvestasi secara syariah
4. Mendapatkan bagi hasil menarik dan kompetitif

Pembukaan Rekening Deposito minimal Rp. 1.000.000,- untuk perorangan dan Rp. 2.000.000,- bagi Badan Hukum. Deposito dapat diperpanjang secara Otomatis (Automatic Roll Over/ARCO)

#### \* Syarat umum pembukaan tabungan / deposito :

Mengisi aplikasi pembukaan rekening. Menyertakan Fotocopy KTP/SIM/PASPOR/Kartu Pelajar atau bukti identitas lain yang masih berlaku. Bagi lembaga/organisasi menyertakan legalitas lembaga/organisasi, menyertakan susunan pengurus dan fotocopy KTP salah satu pengurus yang ditunjuk, dengan melampirkan surat kuasa dari pengurus lainnya.

### B. PRODUK PEMBIAYAAN

#### Pembiayaan iB Kepemilikan

Bank memberikan fasilitas pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang ingin memiliki suatu jenis barang. Menggunakan transaksi jual beli sebesar harga pembelian ditambah margin keuntungan yang disepakati dengan cara pembayaran sesuai kesepakatan.

Dalam memperoleh barang, Bank dapat mewakili kepada nasabah untuk mewakili atas nama Bank.

#### Pembiayaan iB Investasi

Merupakan kerja sama usaha antara pemilik dana (shahibul maal) dalam hal ini adalah Bank dengan pihak pengelola dana (mudharib) dalam hal ini adalah nasabah. Keuntungan dibagi sesuai nisbat/prola bagi yang disepakati sebelumnya.

Pembiayaan iB Investasi ini merupakan



**APLIKASI PERMOHONAN PEMBUKAAN REKENING  
TABUNGAN WADI'AH**



Dengan ini kami mengajukan permohonan pembukaan rekening simpanan atas dasar akad berprinsip  
Ariah : Tabungan Wadi'ah : 1. iB Insani, 2. iB Pendidikan

1. Nama : .....
2. Tempat dan tanggal lahir : .....
3. Alamat rumah : .....
4. Pekerjaan pegawai negeri/karyawan swasta/BUMN ( pilih pegawai atau karyawan )
  - : Instansi tempat bekerja .....
  - : Alamat tempat bekerja .....
  - : Nomor telpon tempat bekerja .....
  - : Sumber dana .....
5. Pekerjaan ( Jika bukan pegawai/karyawan )
  - : Sumber pendapatan .....
  - : Tujuan penggunaan dana .....
6. Ahli Waris : ..... Hubungan .....
7. Alamat Ahli Waris : .....

**NASABAH PERANTARA ATAU PEMEGANG KUASA  
( BENEFICIAL OWNER )**

8. Bukti Penugasan, Surat Kuasa kewenangan bertindak sebagai perantara terlampir.
9. PERNYATAAN :

Bahwa saya ( ..... )  
telah dilakukan penelitian terhadap kebenaran identitas maupun sumber dana dari pemegang kuasa  
(beneficial owner) perorangan/perusahaan.

Identitas diri berupa KTP / ..... terlampir.

Banyumas, .....

Spesimen Tanda Tangan	Spesimen Paraf
1	1
Tanda Tangan Dan Nama Jelas	Paraf Dan Nama Jelas

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama :
2. Alamat :

**DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA :**

1. Dana yang disetor tidak berasal dari dan untuk pencucian uang.
2. Tidak bersedia memberikan dan/atau menyebarluaskan Data Pribadi Saya/Kami kepada pihak lain untuk tujuan komersial, tanpa terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan/atau penyebaran Data Pribadi Saya/Kami kepada pihak lain.
3. Saya ( ..... ) telah dilakukan penelitian terhadap kebenaran identitas maupun sumber dana dari pemegang kuasa (beneficial owner) perorangan/perusahaan.

Banyumas, .....

Pendapat/Penilaian Bagian Tabungan/Deposito

.....  
.....  
.....  
.....

\_\_\_\_\_  
Petugas

Pendapat/Penilaian Pengawas (Setelah Melalui Pengecekan)

.....  
.....  
.....  
.....

\_\_\_\_\_  
UKK

Mengetahui Kepala Cabang :

(.....)

## SURAT PERNYATAAN

yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : .....  
Alamat : .....  
No. Identitas : .....

Selanjutnya disebut "**Pemberi Pernyataan**"

Sehubungan dengan ketentuan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah salah satu persyaratan pembukaan rekening Tabungan dan Deposito di Bank, Pemberi Pernyataan dengan ini menyatakan sebagai berikut :

- Pemberi Pernyataan adalah wajib pajak yang memperoleh penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) namun sampai saat ini belum mempunyai NPWP. Pemberi Pernyataan dengan ini mengikatkan diri untuk melakukan pengurusan NPWP tersebut pada instansi yang berwenang. Apabila dikemudian hari Pemberi Pernyataan telah memiliki NPWP maka Pemberi Pernyataan akan segera menyerahkan NPWP kepada PT. BPRS Gunung Slamet.
- Pemberi Pernyataan adalah perorangan yang tidak diwajibkan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak karena memperoleh penghasilan yang tidak melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Apabila dikemudian hari Pemberi Pernyataan telah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan di bidang perpajakan sehingga diwajibkan mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak maka Pemberi Pernyataan akan segera mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan menyerahkan NPWP kepada PT. BPRS Gunung Slamet.

Dalam hal terdapat penambahan dan/ atau perubahan ketentuan atas Produk (termasuk biaya – biaya yang menajau kewajiban Pemberi Pernyataan), BANK akan melakukan pemberian informasi penambahan dan/atau perubahan ketentuan tersebut diberlakukan. Jika dalam waktu 30 Hari Kerja sejak diberlakukan ketentuan yang baru, tidak terdapat sanggahan pendapat/ penolakan atas penambahan dan/ atau perubahan tersebut, Pemberi Pernyataan dianggap menyetujui dan sepakat untuk tunduk pada ketentuan hasil penambahan dan/ perubahan yang dilakukan oleh BANK.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dapat digunakan sebagai mestinya. Pemberi Pernyataan bertanggung jawab sepenuhnya atas pernyataan tersebut diatas dan membebaskan PT. BPRS Gunung Slamet dari segala macam tuntutan/gugatan dari siapapun dan dari pihak manapun termasuk Pemberi Pernyataan.

**Pemberi Pernyataan**

.....)  
Nama Lengkap dan Tanda Tangan

Diisi oleh Petugas Bank :

No. CIF : .....  
No. Rekening : .....  
Kode/Nama Cabang/Kas : .....

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A, Purwokerto 53126  
 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id



No.	BULAN	HARI/ TANGGAL	MATERI BIMBINGAN *)	TANDA TANGAN	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
4.	Juli	senin 1 / 7 / 2019	penambakan alat pengukuron kualitas pelayanan .		
5.	Agustus	komis 8 / 8 / 2019	- ACC sidang tugas akhir		

\*Diisi Pokok-pokok Bimbingan  
 \*\*Diisi Setiap Selesai Bimbingan

Purwokerto, ..... 27 Juni 2019....  
 Pembimbing,

Rahwani Hadi, S.E. M.Si.





**IAIN PURWOKERTO**  
 KEMENTERIAN AGAMA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A, Purwokerto 53126  
 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

**BLANKO/ KARTU BIMBINGAN**

Nama : Martine Difta Lestari  
 NIM : 1617203071  
 Smt./Prodi : viii / MPS  
 Dosen Pembimbing : Rahmini Hadi, S.E., M. Si  
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Kepuasan Narabak di Tabungan ib Injani  
 Di: PT-BPRS Gunung Slamet cabang Ailarang, Banyumas

No.	BULAN	HARI/TANGGAL	MATERI BIMBINGAN *)	TANDA TANGAN	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
1.	Maret	Kamis 14/4/2019	perbaikan judul		
2.	Juni	Kamis 26/6/2019	revisi latar belakang, penambahan data		
3.	Juni	Kamis 27/6/2019	revisi latar belakang, sumbu nama tabel penelitian terdahulu		

\*Diisi Pokok-pokok Bimbingan  
 \*\*Diisi Setiap Selesai Bimbingan

Purwokerto, 27 ~~Maret~~ <sup>Jun</sup> 2019.....  
 Pembimbing,

Rahmini Hadi, S.E., M.Si.,  
 NIM



IAIN PURWOKERTO

**MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS  
INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO  
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, [www.iainpurwokerto.ac.id](http://www.iainpurwokerto.ac.id)

**CERTIFICATE**

*Number: In.22/ UPTP, Bhs/ PP.00.9/ 777/ 2016*

This is to certify that :

Name : **MARTINA DIPTA LESTARI**

Study Program : **MPS**

Has completed an English Language Course in Intermediate level organized by Language Development Unit with result as follows:

**IAIN PURWOKERTO**

SCORE: **56** GRADE: **FAIR**







KEMENTERIAN AGAMA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
 UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA  
 Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40 A, Telp. 0281-635524 Fax. 636553 Purwokerto 53126

**SKALA PENILAIAN**

SKOR	HURUF	ANGKA
86 - 100	A	4
81 - 85	A-	3,6
76 - 80	B+	3,3
71 - 75	B	3
66 - 70	B-	2,6
61 - 65	C+	2,3

**MATERI PENILAIAN**

MATERI	NILAI
Microsoft Word	B
Microsoft Excel	B+
Microsoft Power Point	B+

**SERTIFIKAT**

Nomor: In.17/UPT TIPD-3797/HK/2018

Diberikan kepada:

**MARTINA DIPTA LESTARI**

NIM: 1617203071

Tempat/Tgl Lahir: Banyumas, 6 Januari 1998

Sebagai tanda yang bersangkutan telah mengikuti dan menempuh Ujian Akhir  
 Komputer

pada Institut Agama Negeri Purwokerto Program Microsoft Office

yang diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto

pada tanggal 22 April 2019

Purwokerto, 3 Mei 2019

Kepala UPT TIPD



*(Signature)*  
 Dr. Falaq Harahono, S.Si, M.Sc.  
 NIP: 19801215 200501 1 003



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126  
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

# SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/Sti.006/0010/2017

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

**MARTINA DIPTAL.**

**1617203071**

MATERI UJIAN	NILAI
1. Tes Tulis	74
2. Tartil	70
3. Kitabah	90
4. Praktek	70

NO. SERI: MAJ-G2-2017-063

Sebagai tanda mahasiswa bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengalaman Ibadah (PPI).

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 24 Agustus 2017

Mudir Ma'had Al-Jami'ah,

Drs. H. M. Mukti, M.Pd.J

NIP. 19570521 198503 1 002

**PANITIA OPAK 2016**  
**DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PURWOKERTO**  
 Kantor: Gedung Lembaga Kemahasiswaan Lt-1 Jl. A. Yani No. 40-A Purwokerto Utara



## SERTIFIKAT

NO: 193/A1/Pan.OPAK/DK/2016

*diberikan kepada:*

# MARTINA DIPTA LESTARI

*sebagai*

## P E S E R T A

Dalam Kegiatan Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2016 yang diselenggarakan oleh Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Dengan Tema ; *"Revitalisasi Pembinaan menuju Mahasiswa Mumpuni, Jilami, dan Berkeadilan"* Pada Tanggal 29 Agustus - 01 September 2016 di IAIN Purwokerto.

*dengan nilai :*

Kepresmpinaan	Kekaktifan	Kebudayaan	Kedisiplinan	Kecompakan	Rata-rata
85	80	85	80	90	84

Mengetahui,  
 Ketua DEMA-I

Ketua Panitia

Wakil Dekan III

*(Signature)*

*(Signature)*

Mubamad Naumudin, Malikah  
 NIM. 1223301207

Mubamad Azag  
 NIM. 1223204019

H. Supriyanto, I.C. MSI  
 NIP 146740326 199903 1 001



PATA PURWOKERTO

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

NAMA : Martina Dipta Lestari

Tempat, Tanggal Lahir : Banyumas, 01 Juni 1998

Alamat : Pekuncen RT 04 RW 01, Desa Karang Kemojing, Kec.  
Gumelar, Kab. Banyumas

No Telp : 08562876783

Nama Ayah : Joko

Pekerjaan Ayah : Wiraswasta

Nama Ibu : Tumiyatun

Pekerjaan Ibu : Ibu rumah tangga

Alamat Orang Tua : Pekuncen RT 04 RW 01, Desa Karang Kemojing, Kec.  
Gumelar, Kab. Banyumas

### **PENDIDIKAN**

SD : SDN 1 Karang Kemojing

SMP : SMPN 3 Ajibarang

SMA : SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang

**IAIN PURWOKERTO**