

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Banyak perusahaan saat ini yang ingin menjadi terbaik dimata nasabah ataupun pelanggan, hal ini karena tentu menjadi idaman semua perusahaan. Selain menjadi terbaik tentu juga membuat nasabah menjadi pelanggan setia dengan cara memberikan produk yang menarik dan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Pengertian pelayanan terbaik itu sendiri adalah kemampuan sebuah perusahaan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.¹

Tinggi rendahnya penilaian kualitas layanan dari suatu badan usaha dipengaruhi oleh persepsi pelanggan pada kualitas layanan tersebut, dimana persepsi pelanggan pada kualitas layanan yang diberikan baik pelanggan akan merasa puas, demikian juga sebaliknya pelanggan akan tidak puas bila persepsinya pada kualitas layanan yang diberikan buruk. Persepsi pelanggan diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan pelanggan tersebut. Karena semakin baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas, bahkan semakin loyal dan akan terus memakai

¹ Analisis Manajemen et al., “Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi Di Bank Syariah Indonesia Kc . Bengkulu Panorama)” (2022): 1–15.

layanan yang diberikan. Semakin mudah dan modern layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan pada nasabahnya. Kepuasan adalah sesuatu yang utama yang menjadi faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan hidup sebuah bisnis. Semakin banyak pelanggan setia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, maka dapat dipastikan perusahaan tersebut akan sukses dan bertahan lama.²

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.³

² *Jurnal Manajemen et al., "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" (n.d.): 32–39.*

³ *Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru," Jurnal Kajian Ekonomi Islam 2, no. 1 (2017): 51–66,*

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor, seperti subjektivitas yang dipersepsikan konsumen dan pemberi jasa, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen. Persepsi mengenai kualitas jasa yang disampaikan pun akan berbeda antara pelanggan dan penyedia jasa. Berdasarkan hal ini, mengetahui seberapa besar penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang disampaikan menjadi sangat perlu.⁴

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan nasabah. Pada dasarnya pengertian kepuasan merupakan keadaan dimana seorang nasabah merasa puas atas produk jasa bank, karena kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan nasabah.⁵

Pengertian manajemen itu sendiri dalam pandangan Islam adalah segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar tertib dan teratur, sehingga diperlukan sebuah manajemen. Menurut savas bahwa pada sektor publik, atau (Perbankan) peristilahan pelayanan (*government service*) diartikan sebagai

⁴Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta," *Esensi* 6, no. 2 (2016): 151–162.

⁵ Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru."

pemberian pelayanan oleh agen pemerintah atau bank melalui pegawai/karyawannya (*the delivery of service by a government agency using its own employees*).⁶

Manajemen pelayanan ini dianggap penting untuk diteliti karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan. Seperti sikap staf-stafnya saat melayani nasabah yang kurang ramah, ruangan yang sempit, kurang bersih, dan masih banyak lainnya sebagai akibat yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting karena dapat menghindari berbagai masalah pelayanan dalam melayani nasabah. Setiap pelayan *costumer service*, teller, maupun staf lainnya harus mampu menerapkan manajemen pelayanan dengan baik seperti sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja, dan pengetahuan dalam produk-produk bank yang akan disampaikan kepada nasabah.⁷

Perkembangan perbankan syariah saat ini terus mengalami kemajuan dalam beberapa tahun terakhir ini sehingga menjadikan perbankan syariah banyak dicari oleh masyarakat. Hal ini karena perbankan syariah menjadi salah satu lembaga keuangan yang dapat memajukan sektor

⁶ Manajemen et al., “*Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi Di Bank Syariah Indonesia KC . Bengkulu Panorama)*.”

⁷ Ummu Naqiyatin, “*Studi Komparasi Manajemen Pelayanan Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank*” (n.d.): 58–82.

perekonomian masyarakat. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan, tentunya dalam mempertahankan kelembagaannya harus dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, salah satu cara untuk dapat bersaing adalah melalui pelayanan, pelayanan ini dilakukan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka, seorang nasabah tentunya menginginkan pelayanan dengan kualitas terbaik karena kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting bagi kepuasan nasabah.⁸

Bank syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang dalam operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah itu sendiri berbeda dengan lembaga keuangan non bank lainnya karena Bank Syariah merupakan lembaga keuangan Bank sedangkan lembaga keuangan non bank bukan jenis bank tetapi lembaga keuangan. Bentuk usaha Bank Syariah adalah perseroan terbatas sedangkan lembaga keuangan non Bank memiliki bentuk usaha berbadan hukum

⁸ “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model Carter Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja” VI, no. 2 (2019): 60–73.

yang ditunjukkan dengan akta pendirian oleh notaris. Meskipun kedua jenis lembaga keuangan ini memiliki perbedaan tetapi memiliki persamaan dalam hal operasional nya yaitu berdasarkan syariat islam serta memiliki fungsi yang sama dalam mengumpulkan dana dari masyarakat kemudian akan disalurkan kepada pihak yang membutuhkan.⁹

Bank syariah memiliki fungsi dalam mengumpulkan dana yang diperoleh dari masyarakat sehingga menjadikan Bank syariah sebagai lembaga penitipan uang yang dipercaya. Masyarakat berpendapat bahwa menyimpan uang di Bank syariah jauh lebih aman apalagi Bank syariah tidak menerapkan sistem bunga seperti Bank konvensional. Bank syariah juga sebagai tempat peminjaman uang dengan harus memenuhi persyaratan dari bank Sehingga banks syariah memiliki fungsi sebagai penitipan uang dan peminjaman uang. Dengan kedua fungsi tersebut mengantarkan bank sebagai lembaga yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.¹⁰

Bank syariah mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat percaya

⁹ Rini dan Fatriani, “*Bentuk Bentuk Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia*” 1, no. 1 (2018): 218–224.

¹⁰ Ismail, “*Manajemen Perbankan*”, (Jakarta: Kencana, 2004), h.

bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin dibanding ditempatkan di lembaga lain. Di sisi lain bank juga berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Masyarakat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, sepanjang masyarakat pengguna dana tersebut dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank. Dengan demikian, Bank memiliki peran dalam dua sisi yaitu, menghimpun dana yang berasal dari masyarakat yang sedang berlebihan dana, dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan kedua fungsi tersebut Bank sebagai lembaga perantara keuangan bagi masyarakat dengan cara menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan.¹¹

Perbankan Syariah dalam beberapa tahun terakhir ini menjadi lembaga keuangan yang banyak dicari oleh masyarakat. Karena menjadi salah satu alternatif lembaga keuangan bagi masyarakat dalam memajukan sektor rill. Hal ini juga menambah minat masyarakat karena Bank Syariah menggunakan praktek bagi hasil untuk menghindari praktek *riba*(bunga). Hal ini dikarenakan bank syariah adalah sebagai

¹¹Lenny Menara, “Analisis Dimensi Carter Dan Keuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Dikota Medan”, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2020), h. 28.

lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya Bank Syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah islam. Bank Syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan. Pada umumnya dalam akad jual dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan/atau bentuk lainnya sesuai dengan Syariah Islam.¹²

Manajemen pelayanan ini dianggap penting untuk diteliti karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan. Seperti sikap staf-stafnya saat melayani nasabah kurang ramah, ruangan yang sempit, kurang bersih, Pelayanan tidak Tepat Waktu, Informasi yang diberikan kurang jelas, dan masih banyak lainnya sebagai akibat yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting karena dapat menghindari berbagai masalah pelayanan dalam melayani nasabah. Setiap pelayan *costumer service*, *teller*, maupun staf lainnya harus mampu menerapkan manajemen pelayanan dengan baik seperti sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja, dan pengetahuan dalam produk-

¹² Hamdi Agustin, "Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam," Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance 1, no. 1 (2018): 63-70.

produk Bank yang akan disampaikan kepada nasabah. Manajemen pelayanan sangat diperlukan dalam pelayanan kepada nasabah. Manajemen pelayanan meliputi *Complaine*, *Assurance*, *Reability*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*.

Alasan peneliti mengadakan penelitian di Bank Syariah Indonesia adalah karena, setelah peneliti melakukan Observasi awal atau interview, Banyak sekali nasabah Bank Syariah terkhusus untuk penulis sendiri belum mengetahui bagaimana pihak bank mengelola manajemen pelayanan sehingga nasabah bisa merasakan kepuasan, dan apa yang menjadi kendala dalam penerapan manajemen pelayanan, jadi hal ini dapat menjadi sebuah ketertarikan penulis untuk meneliti di Bank Syariah Indonesia saat ini.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul penelitian **“Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (Kc. S.Parman 1 Bengkulu)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimanakah Penerapan Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia?

2. Apakah Yang Menjadi Kendala Dalam Penerapan Manajemen Pelayanan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Kendala Dalam Penerapan Manajemen Pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Akademis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan dunia akademis yaitu hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk peneliti selanjutnya yaitu mengenai Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah.

2. Manfaat bagi Peneliti

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis di bidang Perbankan khususnya Perbankan Syariah yaitu mengenai Analisis

Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Hery Purwanto dengan judul penelitian “Manajemen Perbankan Syariah” pada tahun 2019 yang membahas tentang manajemen pelayanan Perbankan Syariah yang sesuai standar pelayanan dengan standar operasi prosedurnya dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.¹³

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dan penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Perbedaan antara penelitian Hery Purwanto yang berjudul “Manajemen perbankan syariah” Dengan penelitian ini adalah penelitian Hery purwanto mengaku manajemen pelayanan dengan 5 indikator saja atau yang di singkat TERA meliputi, *Tangible, emphaty, Reliabeliy, Resvonsivnes, Ansuransi*, sedangkan penelitian ini menggunakan demensi CARTER. Dalam mengukur manajemen pelayanan yang meliputi *compliance, Ansurance, Reliability, tangible, emphaty, Resvonsivnes*. Sedangkan untuk persamaannya adalah kedua penelitian ini sama-sama mengkaji atau membahas tentang bagaimana manajemen yang ada di Bank Syariah.

¹³Herry Purwanto, “*Manajemen Perbankan Syariah*”, Jurnal Perbankan Syariah, Vol.5, No. 01, (Mei 2019). 105-118.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Mirwan yang berjudul “Sistem Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional” pada tahun 2018 yang mana penelitian ini membahas tentang bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan antara Bank syariah dan bank konvensional.¹⁴

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Perbedaan penelitian yang berjudul “Sistem pelayanan Bank syariah dan Bank konvensional” oleh mirwan adalah penelitian ini membahas bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah (Bank muamalat *cpren Wonotnulyo*) dan Bank konvensional (Bank BRI unit bumiayu) sedangkan penelitian ini hanya membahas bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kc. S.Parman 1 Bengkulu. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah jenis kedua penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan demensi *CARTER*. Untuk mengukur manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah dan Bank konvensional.

Ketiga, Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah” yang diteliti oleh Rafidah pada tahun 2014 yang mana penelitian ini membahas tentang

¹⁴ Mirwan, “*Sistem Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional*”, J-ALIF Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam, Vol. 03, No. 01, Mei 2018.

bagaimanan kualitas pelayanan secara islami yang ada di perbankan syariah.¹⁵

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif. Penelitian yang berjudul “ Kualitas pelayanan islami pada perbankan syariah” Yang di teliti oleh Rafidah memiliki perbedaan dan persamaan. Perbedaan penelitian Rafidah dengan penelitian ini adalah penelitiannya membahas tentang tentang berbagai macam bentuk cara mengukur kualitas pelayanan di bank syariah sedangkan penelitian ini hanya membahas tentang cara mengukur kualitas pelayanan di bank syariah. Persamaan antara penelitian yang di lakukan Rafidah dengan judul “ Kualitas pelayanan islami pada perbankan syariah” Dengan penelitian yang sedang berlangsung adalah sama-sama menggunakan demensi CARTER dalam mengukur kualitas pelayanan.

Keempat, Penelitian ini berjudul “ Analisis Demensi *carter* dan kepuasan nasabah pada PT Banak syariah mandiri di kota medan” Oleh lenni menara SS, Boy Fadi, asmuni, isnaini harap. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis data primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data yang berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan

¹⁵ Rafidah, “Kualitas Pelayananislami pada perbankan Syariah”,Nalar Fiqih Vol. 10 No. 02, desember 2014. 113-126

bahwa dimensi *CARTER* (*Compliance, Ansurans, Realibility, Tangible, Emphaty* dan *Resvonsivnes*) Secara keseluruhan telah di terapkan dengan baik bank syariah Mandiri di kota medan.¹⁶

Penelitian ini tentu memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Perbedaan penelitian antara penelitian yang berjudul “Analisis Dimensi *Carter* dan kepuasan nasabah pada PT bank syariah mandiri di kota medan” Oleh Lenny Menera SS, Boy fadi, Asmuni, dan isnaini harapan ini adalah penelitian menggunakan metode sekunder yang mana penelitian ini mendapatkan data sekundernya melalui perantara buku secara langsung sedangkan penelitian ini mendapatkan data sekunder secara langsung dari nasabah. Persamaannya Adalah kedua penelitian ini menggunakan dimensi *CARTER* dalam mengukur bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Bank syariah.¹⁷

Kelima penelitian yang dilakukan oleh Ach Zuri dan rudi haryanto yang berjudul “Dimensi *CARTER* dalam peningkatan kualitas layanan *BPRS* bahkti sumeker sumenep”.¹⁸

¹⁶Lenny Menara ss, dkk, “*Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan*”. Prosiding Seminar Edusaintech Fmipa Unimus 2020. 978-602-5614-35-4. 524-532.

¹⁷ Lenny Menara ss, dkk, “*Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan*”. Prosiding Seminar Edusaintech Fmipa Unimus 2020. 978-602-5614-35-4. 524-532.

¹⁸ Manajemen et al., “*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.*”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dan penelitian ini membahas tentang dimensi *CARTER* dalam kualitas layanan di BPRS bhakti sumenep yang mana dimensi ini telah dijalankan dari diperhatikan dengan baik dan mendapatkan respon yang cukup baik dari nasabah hanya saja beberapa fasilitas yang harus diperbaiki dan di tambah mulai dari tempat parkir yang kurang luas, kurangnya tempat duduk nasabah. Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan antara kedua penelitian ini. Perbedaan kedua penelitian ini adalah penelitian yang berjudul "Demensi *CARTER* dalam peningkatan kualitas pelayanan BPRS Bhakti sumekar sumenep" ini memiliki objek penelitian terhadap *teller, customer service*. Sedangkan penelitian ini objek penelitiannya adalah nasabah dan karyawan bank. Sedangkan untuk persamaannya antara kedua penelitian ini adalah sama menggunakan dimensi *CARTER*. Dalam mengaalisis bagaimana kualitas pelayanan di bank syariah mau pun di BPRS.¹⁹

F. Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif.

¹⁹ Manajemen et al., "*Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi Di Bank Syariah Indonesia KC . Bengkulu Panorama)*."

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian Lapangan (*field research*) Jenis penelitian skripsi ini adalah termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, Penelitian ini juga bisa dikatakan sebagai penelitian sosiologis, yaitu suatu penelitian yang cermat yang dilakukan dengan langsung terjun ke lapangan, Penelitian lapangan biasanya membuat catatan lapangan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kode dan dianalisis dalam berbagai cara.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini bersifat *deskriptif*, yakni penelitian yang memberikan gambaran tentang stimulasi dan kejadian faktual dan sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang dimiliki untuk melakukan dasar-dasarnya saja. Penelitian ini menyajikan data *deskriptif* berupa data tertulis atau lisan dari informan dan perilaku yang akan diamati, karena peneliti bertujuan untuk memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti.

Penelitian *Deskriptif* dilakukan dengan tujuan menggambarkan secara sistimatis fakta dan karakteristik subjek atau objek yang diteliti secara tepat, untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia.

Pendekatan kualitatif, lebih mengutamakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan memiliki banyak keistimewaan antara lain: sarana dalam menyajikan pandangan subjek yang diteliti, menyajikan uraian yang menyeluruh dan mirip dengan apa yang dialami oleh pembaca dalam kehidupan sehari-hari, memberikan penilaian atau konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks yang diteliti.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini di Mulai Pada Bulan Agustus sampai Selesai, dan Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kc. S.Parman 1 Bengkulu. Yang bertempat di Jln. Parman No 15, Padang Jati, kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian Kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (*sample size*). Pada umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel kecil

bahkan pada kasus tertentu menggunakan hanya 1 informan saja setidaknya ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian.²⁰

Penelitian ini melibatkan 7 informan yaitu 3 karyawan Bank Syariah Indonesia Kc. S.Parman 1 Bengkulu dan 4 orang Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc. S.Parman 1 Bengkulu.

Nama-nama informan tersebut adalah sebagai berikut:

- Een Tantri (Karyawan)
- Renny Dwijayanti (Karyawan)
- Andi (Karyawan)
- Lala (Nasabah)
- Wawan Swtiawan (Nasabah)
- Tri Wiwit (Nasabah)
- Hexys Anggelio Utama (Nasabah)

4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

- a. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik melalui

²⁰ By Robert and E Bob Brown, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2004.
2004

observasi maupun wawancara kepada *responden* dan informan.²¹ Bentuk hasil dari data primer ini sendiri adalah dari sumber lisan dari hasil wawancara terhadap kariawan BSIKC. S.Parman 1 Bengkulu dan nasabahnya.

2. Data sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misal lewat orang lain atau lewat orang lain atau lewat dokumen.²² Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari informan yang bentuk data tertulis dan literatur yang relevan dengan penelitian ini seperti buku, jurnal ilmiah, serta berita yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

b. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data yaitu seperti Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

²¹ Samsu, *Metode Penelitian:Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*,(Jambi: PUSAKA,2017),h 94.

²² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif Cet. Ke-11*, (Bandung:Alfabeta,2015),h.62.

1. Observasi

Observasi adalah sebuah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan baik itu yang sedang berlangsung atau masih dalam tahap yang meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap suatu kajian objek yang menggunakan penginderaan. Dan merupakan dari suatu tindakan yang dilakukan secara sengaja atau sadar dan juga sesuai urutan.²³ Observasi digunakan dengan tujuan untuk mengetahui tentang kondisi dan subjek penelitian ini adalah karyawan Bank BSI Kc. S.Parman 1 Bengkulu dan nasabah Bank BSI Kc. S.Parman 1 Bengkulu.

2. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data. Interviewer menanyakan sejumlah pertanyaan kepada *interviewee* untuk mendapatkan jawaban.²⁴

Wawancara bertujuan untuk mengalih informasi

²³ Uswatun Khasanah, *Pengantar Mikroteaching*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2020). Hal 25.

²⁴ Fadhallah, *Wawancara*, (Jakarta Timur : UNJ Press, 2020), Hal 2.

terkait masalah penelitian tentang Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film gambar, dan karya-karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.²⁵

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data merupakan rangkaian proses memadukan data-data yang diperoleh yang dikonfirmasi dengan landasan teori yang relevan terhadap data penelitian untuk menghasilkan suatu kesimpulan ilmiah.²⁶

²⁵ Muh Fitrah, dkk, *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, & Studi Kasus)*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2017), Hal 74.

²⁶ Jogyanto Hartono, *Metoda Pengumpulan dan teknik analisis data*, (Yogyakarta : IKAPI, 2018), Hal 205.

G. Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II KAJIAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan mengenai uraian isi kerangka teori yang terkait dengan tema yang diteliti

3. BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan Tentang Sejarah Pendirian Bank Syariah Indonesia, visi dan misi bank syariah Indonesia, dan struktur organisasi Bank syariah Indonesia Kantor cabang S.Parman 1 Kota Bengkulu

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai temuan hasil kegiatan dan pembahasan

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan beserta saran.