

BAB II

KAJIAN TEORI

A. KAJIAN TEORI

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2003).

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah garis harapan pelanggan tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.²⁷

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. Kesetiaan bersifat hubungan, yaitu hubungan antara penyedia dan pelanggannya. Kesetiaan dapat berupa hasil dari kepuasan pelanggan dan juga citra dari sebuah merek.

²⁷ Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta."

b. Pengertian Nasabah

Dunia kompetitif semakin ketat dalam berbagai hal untuk itulah orientasi layanan pada nasabah adalah salah satu kunci utama keberhasilan. Ini dapat dilakukan dengan cara berusaha dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah tetap loyal (*brand-loyalty*) dan tidak beralih kepegadaian lain (*brand-switching*).²⁸

Beberapa Pengertian Nasabah menurut para ahli adalah:

1. AS. Mahmoeddin

AS. Mahmoeddin mengemukakan pengertian nasabah sebagai berikut nasabah adalah pelanggan bank (Mahmoeddin AS.,1996; 76).

2. Bob Waworuntu

Bob Waworuntu ia mengajukan dua pengertian nasabah yaitu: a) Pengertian nasabah. Nasabah adalah individu yang menopang kepentingan Bank (Bob Waworuntu, 1997; 15.b). Pengertian Pelayanan Nasabah. Pelayanan nasabah adalah terjemahan dari ungkapan bahasa Inggris *Customer Service*. Untuk

²⁸ S Purnamasari, "Korelasi Kepuasan Nasabah Dengan Minat Menjadi Nasabah Pada Lembaga Keuangan Syariah" 12, no. 21 (2014): 73–91.

bidang bisnis secara umum ungkapan ini diartikan sebagai pelayanan pelanggan.²⁹

c. Pengertian Kepuasan Nasabah

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.³⁰

Kepuasan nasabah merupakan fokus penilaian yang merefleksikan 5 (lima) dimensi spesifik dari layanan. Zeithaml dan Bitner dalam Hidayat menyatakan bahwa kepuasan nasabah lebih eksklusif yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor manusia. Selanjutnya Zeithaml dalam Pribadi menyatakan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang

²⁹ Purnamasari, "Korelasi Kepuasan Nasabah Dengan Minat Menjadi Nasabah Pada Lembaga Keuangan Syariah."

³⁰ Manajemen et al., "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh."

sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti loyalitas terhadap perusahaan, kemauan untuk membayar lebih serta keengganan untuk berpindah ke produk lain, sehingga kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik. Memberikan pelayanan berkualitas merupakan tujuan agar pelanggan mendapatkan kepuasan sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.³¹

Kepuasan konsumen dapat terbentuk bila perusahaan mampu memberikan produk barang dan jasa sesuai dengan harapan konsumen. Salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas produk atau pelayanan yang diberikan perusahaan dan kepuasan konsumen berhubungan erat dengan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan karena dengan kualitas produk yang memenuhi preferensi konsumen akan mengikat konsumen sehingga perusahaan tersebut tertanam dalam benak konsumen. Kualitas pelayanan memiliki nilai yang besar dalam membawa konsumen

³¹ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2017): 51–66,

menuju ke tingkat kepuasan, sehingga kepuasan tersebut akan memberikan dampak positif bagi perusahaan.³²

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.³³

Beberapa Pengertian Kepuasan Nasabah Menurut para Ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Engel Kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Selanjutnya Supranto istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat

³² “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model Carter Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.”

³³ Januar Efendi dan Ai Lili, “Pengaruh Kualitas Pelayanan...” : 266-267.

melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat.³⁴

Menurut Tjiptono (2005) kepuasan konsumen dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya:

1. Reputasi perusahaan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.
4. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan akan semakin harmonis.
5. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.³⁵

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk

³⁴ Purnamasari, "Korelasi Kepuasan Nasabah Dengan Minat Menjadi Nasabah Pada Lembaga Keuangan Syariah."

³⁵ *Jurnal Manajemen Bisnis* • Volume 2 No. 01 • Edisi April 2012

memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa.³⁶

Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditentukan nasabah yaitu

1. Nasabah harus merupakan prioritas utama organisasi. Kelangsungan hidup organisasi tergantung nasabah.
2. Nasabah yang dapat diandalkan merupakan nasabah yang telah melakukan pembelian berkali-kali (pembelian ulang) dari organisasi yang sama. Nasabah yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi nasabah yang dapat diandalkan. Oleh karena itu kepuasan nasabah sangat penting.
3. Kepuasan nasabah dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar nasabah tetap puas dan loyal.³⁷

³⁶ Nasabah Pada, Bank Syariah, and Mandiri Kota, “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih” 6 (2020): 101–118.

³⁷ Manajemen et al., “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.”

e. Indikator Kepuasan Nasabah

1. Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa, karena masalah kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan kualitas produk serta loyalitas telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan loyalitas.³⁸

2. Fasilitas

Fasilitas yang lengkap juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, seperti tempat duduk yang nyaman, tempat parkir yang luas, gerai ATM yang memadai, hal ini tentu saja dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

³⁸ Riswandhi Ismail, Bprs Syarikat, and Madani Batam, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Indikator Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah” 1 (2003).

Ada Beberapa Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah yaitu:

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
- b. Promosi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- c. Kualitas Pelayanan dan Promosi Produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.³⁹

2. Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen

Manajemen syariah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, mengendalikan upaya anggota organisasi, dan menggunakan semua sumber daya organisasi lainnya berdasarkan Al Quran dan Hadist untuk mendapat ridho Allah SWT dengan mentalitas sifat Rasulullah SAW yang terdiri dari *siddiq, amanah, fathonah dan tabliq*. Dengan demikian manajemen syariah melakukan pengelolaan dan mengatur untuk mencapai hasil optimal yang bermuara pada pencarian ridho Allah SWT. Dengan demikian maka setiap langkah yang diambil didasarkan pada aturan-aturan Al Quran dan Hadist.⁴⁰ Sedangkan

³⁹ Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru."

⁴⁰ Agustin, "Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam."

definisi manajemen konvensional adalah proses sosial yang berbeda yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan, memotivasi, koordinasi dan pengendalian, diterapkan pada upaya karyawan untuk memanfaatkan secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Ini meliputi proses mendapatkan kegiatan yang diselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain melalui perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, mengarahkan, koordinasi, pelaporan dan penganggaran.

Ada banyak penelitian mengenai pendekatan, teknik dan teknologi untuk desain dan pengembangan SIM. Namun, ada beberapa artikel yang meliputi dampaknya Sistem Informasi Manajemen mengenai strategi perencanaan dan pengambilan keputusan. Sementara tidak ada definisi sistem informasi manajemen yang diterima secara universal dan yang ada dalam literatur hanya pendapat para peneliti (Adeoti-Adekeye, 1997). Untuk dapat memahami arti Sistem Informasi Manajemen (SIM) berikut ini disajikan pengertian sistem informasi manajemen dari beberapa pendapat yaitu:

1. Lee (2001) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai sistem atau proses yang

menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mengelola organisasi efektif.

2. Baskerville dan Myers (2002) secara luas mendefinisikan system informasi manajemen sebagai pengembangan, penggunaan dan penerapan sistem informasi oleh individu, organisasi dan masyarakat.
3. Laudon dan Laudon (2003) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai studi tentang sistem informasi yang berfokus pada penggunaannya dalam bisnis dan manajemen.
4. Becta (2005) menggambarkan sebuah sistem informasi sebagai sebuah sistem terdiri dari jaringan semua saluran komunikasi yang digunakan dalam organisasi.⁴¹

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua

⁴¹ Agustin, "Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam."

pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.⁴²

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald, bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock, "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.⁴³ Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang

⁴² Achmad Batinggi and Badu Ahmad, "*Pelayanan Umum Dan Sistem Manajemen*," *Modul 1* (2014): 1–32,

⁴³ H Hardiyansyah, "*Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*" (2018),.

dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴⁴

Beberapa Pengertian Pelayanan menurut para Ahli adalah sebagai berikut:

1. Moenir

Menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan

⁴⁴ Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya."

merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

c. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen Pelayanan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan, karena menyangkut langsung terhadap nasabah sehingga manajemen pelayanan harus dilakukan dengan baik sehingga membuat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan sangat menentukan sebuah kepuasan di suatu perusahaan atau perbankan.⁴⁵

Memberikan Pelayanan yang baik tentu sudah kewajiban setiap perusahaan. Karena dengan pelayanan yang baik, perusahaan tidak akan mendapatkan konsumen atau nasabah dalam bisnis usahanya. Hal ini sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan bagaimana pelayanan yang diberikan sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik dihati nasabah dan tentu juga menjaga citra dan nama perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, belum tentu konsumen atau nasabah tertarik terhadap perusahaan tersebut sehingga dibutuhkan

⁴⁵ Manajemen et al., “Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi Di Bank Syariah Indonesia KC . Bengkulu Panorama).”

produk yang menarik agar konsumen atau nasabah tertarik. Pelayanan yang baik belum tentu nasabah atau konsumen tertarik dengan produk yang dijual oleh perusahaan jika tidak menarik. Bisa jadi konsumen membeli produk dari perusahaan lain yang mempunyai kualitas pelayanan yang sangat memuaskan sehingga perusahaan dapat kehilangan konsumen atau nasabahnya.⁴⁶

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. Untuk itu perlu diadakan penelitian secara mendalam tentang persepsi

⁴⁶ Syifa S. Mukrimaa et al., "Pelayanan," *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* 6, no. August (2016): 128.

masyarakat Guluk Guluk terhadap manajemen pelayanan yang ada di kedua lembaga.⁴⁷

Manajemen pelayanan menurut ajaran islam adalah segala sesuatu yang harus dilakukan secara rapi, berurut, teliti, dan teratur, sehingga diperlukan sebuah manajemen. Menurut savas bahwa pada sektor publik, atau perbankan bahwa pelayanan merupakan sebagai pemberian pelayanan dari perusahaan atau agen pemerintah melalui karyawan atau pegawai perusahaan kepada nasabah atau konsumen.⁴⁸

Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Secara etimologi, pelayanan dapat pula diartikan sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam usaha

⁴⁷ Naqiyatin, “*Studi Komparasi Manajemen Pelayanan Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank.*”

⁴⁸ Abdul Basyit, “*Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam,*” no. 33 (n.d.).

menawarkan kepuasan terhadap nasabah guna memenuhi kebutuhannya.⁴⁹

Manajemen pelayanan di suatu perusahaan atau perbankan syariah harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi demi menjaga citra dan respon yang baik untuk perusahaan. Seperti sikap atau etika para staf atau pegawai yang harus diperhatikan, ruangan yang luas, bersih dan masih banyak lagi yang harus ditingkatkan lagi. Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting agar dapat menghindari masalah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan.⁵⁰

Dalam mengukur kualitas pelayanan menurut persepektif islam othman dan owen, telah menjelaskan enam dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam *Serqual* dan menambahkan dimensi sebagai berikut *Compliance* (kepatuhan) di dalam keenam dimensi tersebut dengan dikenal *Carter Model* yang meliputi

⁴⁹ Manajemen et al., “Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* (Studi Di Bank Syariah Indonesia KC . Bengkulu Panorama).”

⁵⁰ Manajemen et al., “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.”

1. *Compliance*

Compliance adalah *run on islamic law compliance* seperti dibawah ini: (Owen dan Othman, 2011) menjalankan prinsip dan hukum islam.⁵¹ Indikator *compliance* adalah:

- a. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan dan pinjaman
- b. Menerapkan layanan produk secara islami
- c. Bebas pinjaman tanpa bunga
- d. Adanya ketentuan pembagian keuntungan investasi secara adil.

2. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini meliputi kemampuan pengetahuan dan kesopanan serta memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah serta juga meliputi komunikasi yang baik dalam bentuk lisan maupun tertulis. Indikator dari dimensi *Assurance* adalah sebagai berikut :

- a. Karyawan melayani dengan ramah dan santun
- b. Memberikan keamanan dalam bertransaksi
- c. Produk sesuai dengan yang dipromosikan

⁵¹ Lenny Menara, „No Title“, *Analisis Dimensi Carter Dan Keuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Dikota Medan*, 978- 602-5614-36-4, 2020, 526-28.

d. Dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah

3. *Realibility* (Kendala)

Reliability adalah bagaimana kemampuan bank syariah dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Indikator untuk dimensi *reliability* sebagai berikut :

- a. Pelayanan tepat waktu
- b. Pelayanan yang sama kepada nasabah tanpa membedakan
- c. Memberikan pelayanan yang cepat
- d. Pelayanan cepat dan akurat

4. *Tangible* (Bentuk Fisik)

Tangible adalah kemampuan bank syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang dapat dilihat secara langsung dari bentuk fisiknya. Seperti kondisi gedung bersih, nyaman, tempat parkir yang luas, serta penampilan dan keterampilan pegawai. Indikator *Tangible* antara lain :

- a. Fasilitas yang lengkap
- b. Parkiran yang luas
- c. Tempat duduk yang nyaman
- d. Penampilan karyawan yang sopan dan rapi
- e. Lokasi yang mudah dijangkau

f. Gerai atm yang memadai

5. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah. Hal ini dapat diharapkan tumbuh rasa pengertian dan peduli kepada nasabah. Indikator *empathy* adalah sebagai berikut:

- a. Menyapa nasabah saat datang
- b. Menangani keluhan nasabah dengan cepat
- c. Memahami kebutuhan nasabah
- d. Penetapan tarif layanan yang rendah

6. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah bagaimana kemampuan bank syariah dalam memberikan bantuan kepada nasabah dengan cepat, tepat dan memberikan informasi yang jelas. Indikator dari

Responsiveness adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan yang efisien
- b. Dapat memberi solusi yang terbaik kepada nasabah jika ada masalah
- c. Memberikan pelayanan dengan ikhlas⁵²

Dimensi di atas sangat penting dimasukkan dalam mengukur kualitas pelayanan di lembaga

⁵² Manajemen et al., “Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi Di Bank Syariah Indonesia KC . Bengkulu Panorama).”

perbankan syariah karena kepatuhan bank syariah terhadap prinsip syariah merupakan salah satu bentuk eksistensi seorang muslim.

3. Perbankan Syariah

a. Pengertian Bank

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat meminjam uang bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.⁵³

Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank menghimpun dana masyarakat, kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan bahwa

⁵³ Riska Dayanti Syamajaya, "Analisis Laporan Keuangan Dalam Efektivitas Penilaian Permohonan Kredit (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSEROTbk)," *Suparyanto dan Rosad* (2015 5, no. 3 (2020): 248–253.

adanya intermediasi ini, maka bank dapat mendorong peningkatan taraf hidup rakyat.

Secara terminologis, pengertian bank adalah lembaga keuangan suatu negara yang didirikan dengan kewenangan menghimpun, mengelola, dan mengatur seluruh hal berkaitan dengan keuangan. Harapannya, bank mampu memaksimalkan pemanfaatan keuangan untuk menggerakkan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Pengertian Syariah

Secara etimologi, syariah berarti aturan atau ketetapan yang Allah perintahkan kepada hamba-Nya, seperti puasa, shalat, haji, zakat, dan seluruh kebaikan. Kata syariat berasal dari kata *syar'a al-syai'u* yang berarti menerangkan atau menjelaskan sesuatu atau berasal dari kata *syir'ah* dan *syariah* yang berarti suatu tempat yang dijadikan sarana untuk mengambil air secara langsung sehingga orang yang mengambilnya tidak memerlukan bantuan alat lain⁵⁴

Syariat dalam istilah *syar'i* berarti hukum-hukum Allah yang disyariatkan kepada hamba-Nya, baik hukum-hukum dalam Al-Quran dan Sunnah Nabi Muhammad SAW dari perkataan, perbuatan, dan penetapan. Syariat dalam penjelasan *Qardhawi* adalah

⁵⁴ Nurul Huda, "Esensi Dasar Dan Lingkup Etika Bisnis Syariah," *Etika Bisnis Syariah* (2020): 9–11.

hukum-hukum Allah yang ditetapkan berdasarkan dalil-dalil Al-Quran dan sunnah serta dalil-dalil yang berkaitan dengan keduanya, seperti *ijma'* dan *qiyas*. Syariat Islam dalam istilah adalah apa-apa yang disyariatkan Allah kepada hamba-hambaNya dari keyakinan (*aqidah*), ibadah, akhlak, muamalah, sistem kehidupan dengan dimensi yang berbeda-beda untuk meraih keselamatan di dunia dan akhirat.

Pengertian syariah, menurut para ahli adalah sebagai berikut:

1. Ashshiddieqy

Menurut Ashshiddieqy syariah adalah sebagai nama bagi hukum yang ditetapkan Allah untuk para hamba-Nya dengan perantara Rasullullah supaya para hamba melaksanakannya dengan dasar iman dan takwa, baik hukum itu mengenai amaliyah lahiriyah maupun yang mengenai akhlak dan akidah, kepercayaan yang bersifat batiniah.

2. Agnides

Menurut Agnides syariah adalah sesuatu yang tidak akan diketahui adanya, seandainya saja tidak ada wahyu Ilahi.

3. Fyzee

Menurut Fyzee pengertian syariah, yaitu syariat dalam bahasa Inggris disebut *connon of law*, yakni keseluruhan perintah Tuhan. Di mana tiap-tiap perintah itu dinamakan hukum. Hukum Allah tidak mudah dipahami dan syariah itu meliputi semua tingkah laku manusia.

4. Hanafi

Menurut Hanafi pengertian syariah adalah apa (hukum-hukum) yang diadakan oleh Tuhan untuk para hambaNya yang di bawa oleh salah seorang NabiNya, baik hukum-hukum itu berhubungan dengan cara mengadakan perbuatan, yaitu yang disebut sebagai hukum-hukum cabang dan amalan. Oleh karena itu, dihimpunlah ilmu fiqih ataupun mengenai hal yang berhubungan dengan kepercayaan, yaitu yang disebut sebagai hukumhukum pokok atau keimanan yang terhimpun dalam kajian ilmu kalam.⁵⁵

c. Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang aktifitasnya meninggalkan sistem riba. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkanbunga. Bank Syariah yang disebut tanpa

⁵⁵ Huda, "Esensi Dasar Dan Lingkup Etika Bisnis Syariah."

bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasiaannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam.⁵⁶

Bank Syariah terdiri dari dua kata, yaitu Bank, dan Syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana dan pihak kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan sesuai dengan hukum Islam.⁵⁷

Perbankan Syariah saat ini mengalami kemajuan dan tentu banyak masyarakat yang ingin mencoba semua produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank syariah. Pengertian Perbankan Syariah itu sendiri adalah sebuah sistem perbankan yang ada di Indonesia yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah (hukum islam). Dalam pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam yang dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadits. Larangan tersebut ialah dimana di

⁵⁶ Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: AMPYKPN, 2002

bank syariah tidak boleh menerapkan bunga (*riba*) dalam memungut hasil keuntungan investasi yang dikategorikan haram dalam agama misalnya yang berkaitan dengan dengan produksi makanan/makanan yang mengandung haram, usaha media yang tidak islami, dan lain-lain.⁵⁸

Jadi Bank Syariah adalah suatu lembaga yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Sistem oprasional nya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidak pastian atau ketidak jelasan (*gharar*)

Maraknya perbankan syariah ini bukan merupakan gejala baru dalam dunia bisnis keadaan ini ditandai dengan semangat tinggi dari, yaitu berbagai kalangan: ulama, akademisi dan praktisi untuk mengembangkan perbankan tersebut dari sekitar pertengahan abad ke 20. Pada masa ini bank syariah sedang menjadi pilihan bagi perilaku bisnis perbankan sampai dengan pertengahan tahun 2001.

⁵⁸ Manajemen et al., “Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi Di Bank Syariah Indonesia KC . Bengkulu Panorama).”

Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank menghimpun dana masyarakat, kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan bahwa adanya intermediasi ini, maka bank dapat mendorong peningkatan taraf hidup rakyat.⁵⁹

d. Fungsi utama Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan.

Fungsi utama bank menurut Kasmir yaitu:

1. Menghimpun dana dari masyarakat

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat memercayai bank sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi dan menyimpan dana (uang). Dengan menyimpan uangnya di bank, nasabah juga akan mendapat keuntungan berupa return atas

⁵⁹ Syamajaya, “Analisis Laporan Keuangan Dalam Efektivitas Penilaian Permohonan Kredit (Studi Kasus Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSEROTbk).”

simpanannya yang besarnya tergantung kebijakan masing-masing bank.⁶⁰

2. Menyalurkan dana kepada masyarakat

Kebutuhan dana oleh masyarakat, akan lebih mudah diberikan oleh bank apabila masyarakat yang membutuhkan dana dapat memenuhi semua persyaratan yang diberikan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank karena akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan.

Bank memberi pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan, dengan kata lain menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Tentu saja sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak untuk diberikan atau tidak.

3. Pelayanan jasa perbankan

Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat-surat berharga yang berasal dari kota (*clearing*). *Letting Of Credit*,

⁶⁰ Syamajaya, "Analisis Laporan Keuangan Dalam Efektivitas Penilaian Permohonan Kredit (Studi Kasus Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSEROTbk)."

penagihan surat-surat berharga dari luar negeri (*inkaso*), garansi bank dan pelayanan jasa lainnya. Produk pelayanan jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank.

e. Jenis Bank Syariah

Jenis-jenis bank berdasarkan Undang-Undang yang berlaku yaitu berdasarkan cakupan kegiatannya seperti Bank Umum (BU) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Sesuai dengan pengertian bank umum dan bank perkreditan rakyat menurut Undang-Undang No.10 tahun 1998, yaitu bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (*Giral*). Bank Perkreditan Rakyat adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.⁶¹

f. Produk-produk Bank Syariah

1. Produk Penghimpun Dana

Pada dasarnya, bentuk-bentuk produk penghimpunan dana yang ada pada bank

⁶¹ nur Fatwa, "Persaingan Perbankan Berdasarkan Jenis Bank" (2016): 630–644.

konvensional maupun bank syariah adalah sama. Bank konvensional maupun bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan, dan deposito.

a. Giro

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, *bilyet giro*, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan. Produk giro pada bank syariah diatur di dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. : 01/DSN-MUI/IV/2000 tentang Giro.

b. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Produk tabungan pada bank syariah diatur di dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. :02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan.⁶²

⁶² Fatwa, “*Persaingan Perbankan Berdasarkan Jenis Bank.*”

c. Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Produk deposito pada bank syariah diatur di dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. :03/DSNMUI/IV/2000 tentang Deposito.

2. Produk Penyaluran Dana

Adapun produk-produk pembiayaan yang ada pada bank syariah yaitu pembiayaan berdasarkan akad jual beli, pembiayaan berdasarkan akad sewa-menyewa, pembiayaan berdasarkan akad bagi hasil, dan pembiayaan berdasarkan akad pinjam meminjam yang bersifat sosial.

Pembiayaan berdasarkan akad jual beli:

- a. *Murabahah*, Akad *murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.
- b. *Salam*, Akad *salam* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan

pembayaran harga yang dilakukan terlebih dahulu dengan syarat tertentu yang disepakati⁶³

- c. *Istishna*”, Akad *istishna*” adalah akad pembiayaan barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan atau pembeli (*mustashni*”) dan penjual atau pembuat (*shani*”).

Pembiayaan berdasarkan akad sewa-menyewa:

- a. *Ijarah*, Akad *ijarah* adalah akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.
- b. *Ijarah muntahiya bittamlik*, Akad *ijarah muntahiya bittamlik* adalah akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa dengan opsi pemindahan kepemilikan barang.⁶⁴

Pembiayaan berdasarkan akad bagi hasil

- a. *Mudharabah*, Akad *mudharabah* dalam pembiayaan adalah akad kerja sama suatu usaha antara pihak pertama (*malik, shahibul mal*, atau

⁶³ Fatwa, “*Persaingan Perbankan Berdasarkan Jenis Bank.*”

⁶⁴ Fatwa, “*Persaingan Perbankan Berdasarkan Jenis Bank.*”

bank syariah) yang menyediakan seluruh modal dan pihak kedua (*,amil, mudharib, atau nasabah*) yang bertindak selaku pengelola dana dengan membagi keuntungan usaha sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam akad, sedangkan kerugian ditanggung sepenuhnya oleh bank syariah, kecuali jika pihak kedua melakukan kesalahan yang disengaja, lalai, atau menyalahi perjanjian.

b. *Musyarakah*, Akad *musyarakah* adalah akad kerja sama di antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu yang masing-masing pihak memberikan porsi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung sesuai dengan porsi dana masing-masing.

Partisipasi para mitra dalam pekerjaan merupakan dasar pelaksanaan *musyarakah*.

Akan tetapi, kesamaan porsi kerja bukanlah merupakan syarat.

Pembiayaan berdasarkan akad pinjam-meminjam yang bersifat sosial, Islam sebagai agama yang rahmatan lil ‘alamin menganjurkan pemeluknya, di samping melakukan usaha produktif untuk mencari karunia Illahi, juga harus peka terhadap keadaan di

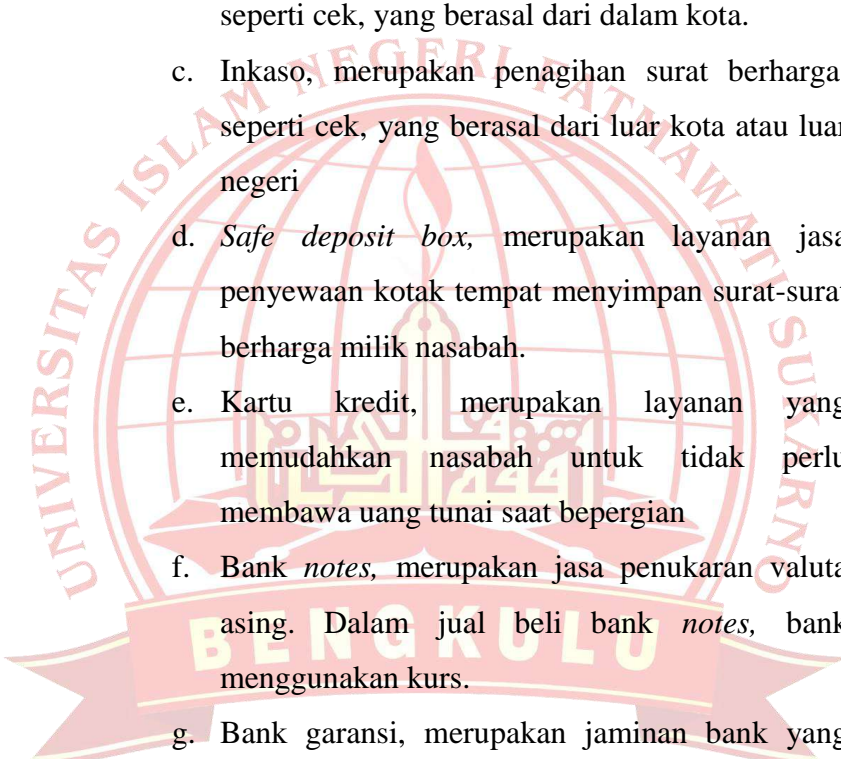
sekitarnya. Ini berarti bahwa umat Islam dianjurkan untuk mempunyai jiwa sosial. Tidak terkecuali pada institusi perbankan, yang di samping mengemban misi bisnis, juga mengemban misi sosial sebagaimana terlihat dalam produk-produknya yang disalurkan kepada masyarakat. Salah satu produk perbankan syariah yang lebih mengarah kepada misi sosial adalah *qardh*.

a. *Al-Qardh* adalah pinjaman yang diberikan kepada nasabah (*muqtaridh*) yang memerlukan. Dana *al-Qardh* bersumber dari bagian modal bank syariah, keuntungan bank syariah yang disisihkan, dan lembaga lain atau individu yang mempercayakan penyaluran *infaq* nya kepada bank syariah. Biaya administrasi dibebankan kepada nasabah.⁶⁵

3. Produk Pelayanan Jasa

Pada dasarnya, bentuk-bentuk produk pelayanan jasa perbankan yang ada pada bank konvensional maupun bank syariah adalah sama. Adapun bentuk-bentuk produk pelayanan jasa perbankan yang ada pada bank konvensional yaitu (Kasmir, 2012)

⁶⁵ Fatwa, "Persaingan Perbankan Berdasarkan Jenis Bank."

- 
- a. Kiriman uang (transfer), merupakan jasa pengiriman uang melalui bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan.
- b. Kliring, merupakan penagihan surat berharga, seperti cek, yang berasal dari dalam kota.
- c. Inkaso, merupakan penagihan surat berharga, seperti cek, yang berasal dari luar kota atau luar negeri
- d. *Safe deposit box*, merupakan layanan jasa penyewaan kotak tempat menyimpan surat-surat berharga milik nasabah.
- e. Kartu kredit, merupakan layanan yang memudahkan nasabah untuk tidak perlu membawa uang tunai saat bepergian
- f. *Bank notes*, merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli *bank notes*, bank menggunakan kurs.
- g. Bank garansi, merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiayai suatu usaha.
- h. *Bank draft*, merupakan *wesel* yang dapat diperjualbelikan.

- i. *Letter of Credit (L/C)*, suatu kredit yang diberikan yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-impor; dan
- j. Cek wisata (*travellers cheque*), merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan.

