

**ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION PADA
KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) KCP. BENGKULU ARGA MAKMUR**



Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

YUNITA SRI LESTARI
NIM. 1811140140

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
2023 M/1444 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp. (0780) 5226-5171, 5172 Faksimili (0780) 5171-5173
Website: www.uin-sukarno.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur", ditulis oleh Yunita Sri Lestari, NIM 1811140140, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Januari 2023 M/26 Jumadil Akhir 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, Februari 2023 M
Rajab 1444 H.

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D
NIP. 198312872014031001

Sekretaris

Aadi Cahyono, M.I
NIP. 1985051420240121004

Penguji I

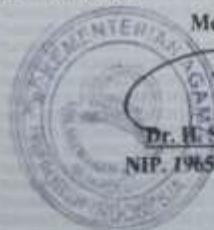
H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D
NIP. 198312872014031001

Penguji II

Yetti Afrida Indra, M.Ak., CTA&R
NIDN. 0214048401

Mengetahui

Dekan



Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504161993031007

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul "**Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur**", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, November 2022 M

26 Rabiul Akhir 1444 H

Mahasiswa Yang Menyatakan


Yunita Sri Lestari
NIM. 1811140140

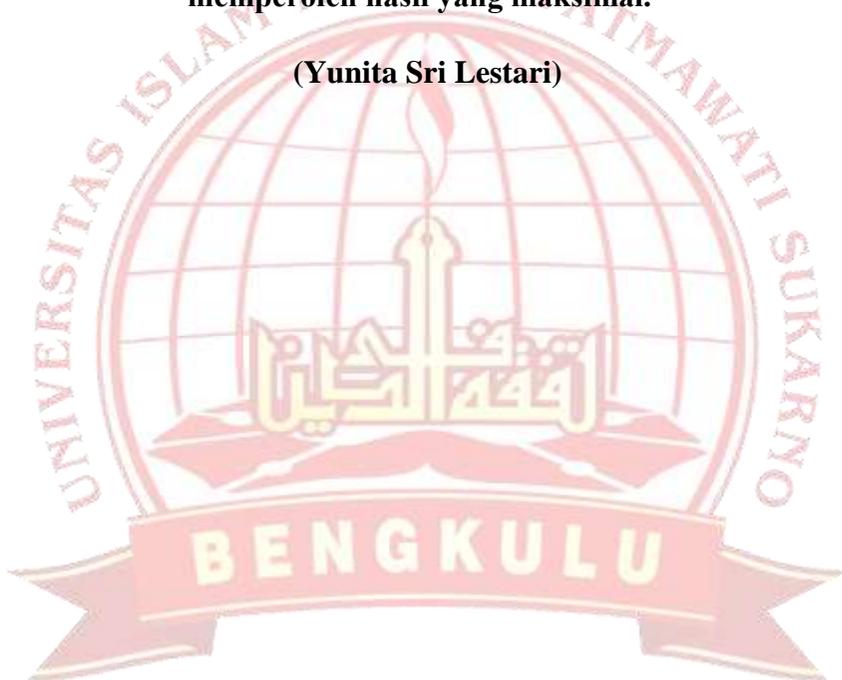
MOTTO

“Dan barang siapa bertakwa kepada Allah, niscaya dia menjadikan kemudahan baginya dalam urusannya.”

(Q.S. At- Talaq: 4)

“Lakukan hal kecil dengan cinta yang besar agar memperoleh hasil yang maksimal.”

(Yunita Sri Lestari)



PERSEMBAHAN

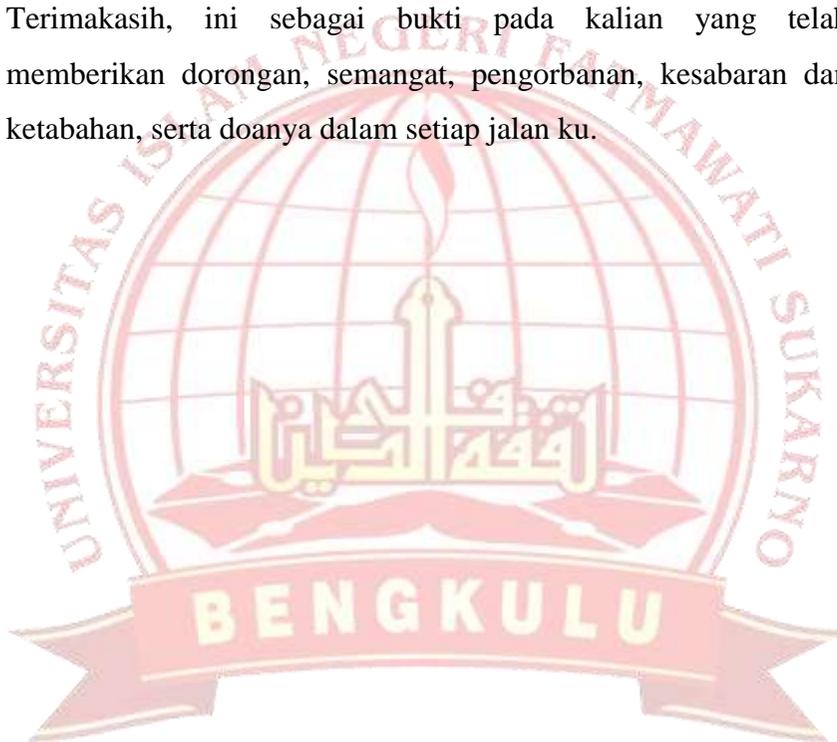
Alhamdulillah, ku panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan yang telah di berikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan penuh suka, duka, serta air mata. Segala syukur ku ucapkan kepada Mu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling ku. Yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material, semangat serta doa, sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Kedua orang tua ku, yaitu Bapak Husin dan Ibu Bunyani, yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, yang selalu memberikan semangat ketika tubuh ini lelah serta selalu mengiringi langkah ini dengan doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu atas dukungan yang selalu diberikan, doa, serta kasih sayangnya.
- ❖ Kepada ayuk ku, yaitu Rita Amanda S.Pd dan Ella Indah Dwi Siska S.K,M ,yang selalu mendengarkan keluh kesah ku, menyemangati dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Kepada adik ku, yaitu Chika Clarabel, yang telah memberikan semangat serta segala bantuan yang telah diberikan.

- ❖ Seluruh keluarga besar ku, yaitu nenek, kakek, paman, bibik, ponakan dan yang lainnya yang senantiasa selalu mendoakan dan dukungan disetiap langkah ku.
- ❖ Ibu Dr. Asnaini M.A. selaku pembimbing I dan Ibu Debby Arisandi, MBA selaku pembimbing II, yang telah bersabar dalam membimbing serta mengarahkan penulis demi terselasaikannya skripsi ini.
- ❖ Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
- ❖ Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam bidang administrasi.
- ❖ Sahabat-Sahabat ku, Vina, Pita, Bela, dan Melvina yang selalu ada disetiap susah dan senang, yang selalu membantu dan selalu mewarani hari-hari ku.
- ❖ Untuk Teman-Teman Seperjuang ku, Dewi Ratna Sari, Heryunda Afista, Bela Oktaria, Deta Erlina Wati, Yeti Zetrianita Terima kasih telah menjadi teman yang baik selama ini dan telah memberikan dorongan serta motivasi.
- ❖ Kakak Asuhku yaitu Erlina Intan Azhari S.E. yang telah memberikan semangat serta segala bantuan yang telah diberikan

- ❖ Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
- ❖ Untuk Keluarga FEBI UINFAS Bengkulu dan Almamater Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menempah ku.

Terimakasih, ini sebagai bukti pada kalian yang telah memberikan dorongan, semangat, pengorbanan, kesabaran dan ketabahan, serta doanya dalam setiap jalan ku.



ABSTRAK

Analisis *Customer Satisfaction* Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur

Oleh Yunita Sri Lestari, NIM 1811140140

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah pada bank syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dan untuk mengetahui bentuk pelayanan bank syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur. Metode penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Untuk memperoleh data penulis melakukan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan dan verifikasi data yang telah ditemukan dalam penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut ditunjukkan melalui 5 (lima) faktor yaitu : *tangible* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu merupakan point yang sangat diperhatikan. *Reability* (kehandalan) kemudahan prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggap) diberikan melalui respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip. Mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. *Empaty* (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

Kata Kunci : Kepuasan nasabah, Kualitas, Pelayanan, BSI KCP Arga makmur

ABSTRACT

Customer Satisfaction Analysis on Service Quality at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur

By Yunita Sri Lesatari, NIM 1811140140

The purpose of this study was to determine customer satisfaction at Indonesian Islamic banks KCP. Bengkulu Argamakmur and to find out the form of Indonesian Islamic bank KCP services. Bengkulu Arga Makmur. This research method is a field research (field research). by using a descriptive qualitative approach. To obtain the data the authors used the method of observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, then drawing conclusions and verifying the data that has been found in the study. The results of this study indicate that the services available at Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur provides satisfaction for customers. This is shown through 5 (five) factors, namely: tangible (physical evidence) in the form of office locations and waiting room facilities are points of great concern. Reability (reliability) ease of service procedures such as banking transactions provided quickly and precisely. Responsiveness is provided through a responsive response to customer needs. Helping customers who have difficulty filling out slips. Directing customers to units that suit customer needs. Assurance consists of several components such as communication, credibility, security, competence and courtesy. Empathy (empathy) gives attention by trying to understand the wishes of customers.

Keywords: *Customer satisfaction, Quality, Service, BSI KCP Arga Makmur*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang mana atas rahmat dan nikmat serta taufik dan hidayah-Nya juga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “**Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur**”. Shalawat dan salam semoga tersanjungkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, yang telah membuka jalan kebenaran dan pedoman hidup kita umat islam sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah (PBS) jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Selain itu penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas curahan kasih sayang dan do'a nya untuk keberhasilan penelitian yang penulis tulis ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.

3. Yenti Sumarni, SE.,MM selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam UINFAS Bengkulu.
4. Debby Arisandi,MBA. Selaku Kordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu dan selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Dr. Asnaini, M.A selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar,membimbing, serta memberikan berbagai ilmu dengan penuh keiklasan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UINFAS Bengkulu angkatan 2018 yang sudah bekerja sama memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dan segenap pimpinan,kepala unit,karyawan,dan staff Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur yang telah mengizinkan penulis

untuk meneliti di kantor Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

9. Orang tua tercinta, Bapak Husin, Ibu Bunyani yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang tak terhingga serta doa yang tiada terhenti untuk kesuksesan penulis.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam serta staf Perpustakaan universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan fasilitas, baik berupa referensi ataupun literatur-literatur lainnya serta memberikan pelayanan dengan baik.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak. Namun, yang diharapkan penulis adalah kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, November 2022

Penulis,

Yunita Sri Lestari

NIM.1811140140

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu.....	9
F. Metode Penelitian	21
G. Sistematika Penulisan	28
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR	
A. Bank Syariah	30
1. Definisi	30
2. Prinsip Dasar Bank Syariah	31
3. Ciri-ciri Bank Syariah.....	32
B. Kualitas Pelayanan	34

1. Definisi Kualitas Pelayanan	1
2. Kualitas Pelayanan	34
3. Etika Pelayanan Nasabah	41
4. Indikator Kualitas Pelayanan	42
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	44
C. Kepuasan Nasabah	45
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	45
2. Memahami Kebutuhan Nasaah	50
3. Indikator Kepuasan Nasabah	51
4. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	52
5. Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah	58
6. Strategi Kepuasan Nasabah	62
D. Kerangka Konseptual	64

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur	66
B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur	68
C. Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur	68
D. Logo Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur	73
E. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur	74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur 80
2. Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur 98

B. Pembahasan

1. Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur 114
2. Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur 115

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 125
- B. Saran 127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ringkasan Studi Terdahulu..... 17

Tabel 2.1 Pengelompokan Sumber Informan..... 24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	53
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BSI	63



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti Pengajuan Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 6 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Jurnal Pembimbing I
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Jurnal Pembimbing II
- Lampiran 10 : Lembar LOA Jurnal
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Lulus Plagiat
- Lampiran 12 : Lembar Saran Tim Penguji
- Lampiran 13 : Dokumentasi Foto Penelitian





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, pemahaman tentang bank di negeri ini belum sepenuhnya. Sebagian masyarakat hanya memahami bank sebatas tempat meminjam dan menyimpan uang belakang. Bahkan terkadang sebagian masyarakat sama sekali belum memahami bank secara utuh, sehingga pandangan tentang bank sering diartikan secara keliru. Semua ini tentu dapat dipahami karena pengenalan dunia perbankan secara utuh terhadap masyarakat sangatlah minim, sehingga tidak mengherankan keruntuhan dunia perbankan pun tidak terlepas dari kurang pahamiannya pengelola perbankan di tanah air dalam memahami dunia perbankan secara utuh.¹

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan jika hendak menjalankan

¹ Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2016), h. 2-3

aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.²

Sekalipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat muslim terbesar di dunia, kehadiran bank yang berdasarkan syariah masih relatif baru, yaitu pada awal 1990-an. Namun, diskusi tentang Bank Syariah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal 1980. Sedangkan prakarsa untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990. Lahirnya Bank Syariah pertama di Indonesia yang merupakan hasil kerja tim perbankan MUI adalah dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditanda tangani tanggal 1 November 1991. Bank ini sempat terimbas oleh krisis moneter pada akhir tahun 90-an, sehingga ekuitasnya hanya tersisa sepertiga dari modal awal. IDB kemudian memberikan suntikan dana kepada bank ini dan pada periode 1999-2002 dapat bangkit dan menghasilkan laba.³

Bank Syariah di Indonesia telah diatur dengan Undang-Undang, yaitu UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Hingga tahun 2007, terdapat 3 institusi Bank Syariah di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, dan Bank Mega

² Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2016), h. 2-3

³ Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014, cet, 14), h. 242

Syariah. Bank umum yang telah memiliki unit usaha syariah sekarang ini sudah puluhan bank, di antaranya bank besar seperti Bank Negara Indonesia (Persero) dan Bank Rakyat Indonesia (Persero), serta sistem Syariah juga telah digunakan oleh Bank Perkreditan Rakyat, yang saat ini telah berkembang ratusan BPR Syariah.⁴

Salah satu tujuan utama bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa kemudian harapan tersebut di bandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan.⁵Keputusan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan loyal kepada bank, mengulang kembali pembelian produknya,

⁴ Djoko Muljono, Perbankan dan lembaga keuangan syariah,(yogyakarta : andi, 2015), Ed. 1 h. 415-416

⁵Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta : Kencana, 2008, Ed. Rev, cet, 3), h. 161-162

membeli lagi produk lain dalam bank yang sama serta memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut.⁶

Hubungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan . Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu harapan dan keluhan terhadap jasa yang diterima. Apabila pelanggan menerima perlakuan yang baik sesuai dengan harapannya maka pelanggan akan puas dan sebaliknya apabila pelanggan diperlakukan dengan kurang baik dan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan tidak akan puas dan kecewa dengan perusahaan kita⁷.

Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan pelayanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Pengaruh dari harapan pelanggan dan kenyataan pelanggan dibandingkan sehingga dapat diketahui baik buruknya kualitas pelayanan suatu perusahaan. Apabila kenyataan yang pelanggan terima melebihi harapan berarti kualitas pelayanannya baik. Sedangkan apabila kenyataan terima melebihi harapan berarti kualitas pelayanannya baik. Sedangkan apabila kenyataan yang mereka terima lebih rendah dari pada harapan berarti kualitas pelayanannya buruk.⁸

⁶ Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta : Kencana, 2008, Ed. Rev, cet, 3), h. 161-162

⁷ Tjiptono Dkk, Service, Quality, & Satisfaction, Edisi ke 3, (Yogyakarta : Andi, 2005), h. 129

⁸ Tjiptono Dkk, Service, Quality, & Satisfaction, Edisi ke 3, (Yogyakarta : Andi, 2005), h. 129

Pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi pelanggannya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu promosi perusahaan. Sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain. Sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berkaitan menurunnya jumlah pemakai jasa perusahaan.⁹

Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur merupakan Bank syariah yang terletak di tengah-tengah kota Argamakmur. Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur ini didirikan pada tanggal 1 februari 2021. Observasi peneliti pada Bank ini, sudah memiliki fasilitas yang memadai, dibuktikan dengan adanya Ruang tunggu ber AC, pegawai Bank yang Ramah, Pelayanan yang cepat.

Selanjutnya wawancara awal pada beberapa nasabah yang ditemui di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur kepada saudari Deta Erlina selaku nasabah bank

⁹ Tjiptono Dkk, Service, Quality, & Satisfaction, Edisi ke 3, (Yogyakarta : Andi, 2005), h. 130

syariah mengatakan bahwa pelayanan Bank ini sudah baik. hanya saja terdapat beberapa faktor yang masih perlu ditambah oleh pihak bank seperti fasilitas ATM sangat minim dan juga luas ruangan kantor terbatas.¹⁰ Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai dalam berpakaian. Keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membeda-bedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun muda, yang naik mobil maupun naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.¹¹

Berdasarkan Uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih detail tentang pelayanan di bank syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur. “ Analisis *Customer Satisfaction* Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur. “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Argamakmur ?

¹⁰ Deta Erlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 Oktober 2022

¹¹ Pradila, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 21 Oktober 2022

2. Bagaimana Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Kepada Nasabah ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini tidak terlepas dari rumusan masalah, yaitu :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Argamakmur
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Argamakmur

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dan menambah pengeahuan, wawasan serta referensi bagi pembaca khususnya yang berkaitan dengan Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur.

2. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Peneliti
 - a. Penelitian ini memberikan serta menambah pengetahuan yang baru mengenai Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur.

b. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya terkait dengan masalah yang sama.

2) Bagi Pihak Bank

Bank Syariah Indonesia, dinilai sangat pemeringkat KCP Bengkulu Argamakmur khususnya untuk memberikan informasi mengenai dampak kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang menjadi bahan pertimbangan dan acuan dalam penyusunan proposal skripsi ini, yaitu :

Peneliti Melis yang berjudul “ *Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang*”. Pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di PT Bank Syariah Mandiri cabang Palembang. Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan nasabah bank syariah mandiri cabang Palembang berada dipososi dengan persepsi dimensi “empathy” sebagai dimensi yang mendominasi tingkat kepuasan nasabah tersebut. PT Bank Syariah Mandiri cabang Palembang perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna jasa. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank Syariah Mandiri cabang

palembang terhadap kepuasan nasabah dan pengguna jasa lainnya. Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif. Pada penelitian terdahulu membahas tingkat kepuasan nasabah, sedangkan penelitian sekarang membahas analisis Customer Pada penelitian terdahulu membahas tingkat kepuasan nasabah, sedangkan penelitian sekarang membahas analisis Customer satisfaction pada kualitas pelayanan. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga Makmur.¹²

Peneliti Deni Widya Santi dkk yang berjudul “*Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI (BSI) Bengkulu .*” Pada tahun 2021 Penelitian ini bertujuan untuk membangun pelayanan jasa kualitas dalam kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa nasabah merasa puas terhadap aplikasi mobile banking, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dalam aplikasi mobile banking, data dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder berupa hasil wawancara dan dokumentasi yang berhubungan dengan layanan jasa mobile banking. Persamaan penelitian adalah

¹² Melis, “Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang,” *Jurnal Islamic Banking*, Vol. 2, No. 1/ Februari 2016

sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian terdahulu membahas startegi layanan jasa mobile banking , sedangkan penelitian sekarang membahas analisis Customer satisfaction pada pelayanan. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada Bank BRI Syariah (BSI) Bengkulu, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Arga Makmur.¹³

Peneliti Saepul Bahri yang berjudul “ Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta .” Pada tahun 2018. hasil dari penelitian ini yaitu Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut : (1) Dari bukti fisik yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta masyarakat menganggap bahwa kondisi gedung yang dimiliki dan cara karyawan dalam berpenampilan sudah cukup baik, serta promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian sudah dapat menarik minat masyarakat untuk bertransaksi di pegadaian; (2) Keandalan pegadaian syariah dalam melakukan pelayanan tepat waktu dinilai sudah cukup baik, sebagian nasabah pun menyatakan puas. Selain itu pegadain syariah juga tidak pernah ingkar janji, dan selalu

¹³ Deni Widya Santi dkk, “ Startegi Layanan Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu, “ Journal Bima (*Business, Management and Accountiing Journal*), Vol. 2 No. 2/2021

berusaha membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi nasabahnya pada saat transaksi, serta selalu teliti dalam melakukan pencatatan data; (3) Daya tanggap pegadaian syariah merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas serta kesediaannya dalam menyambut nasabah dinilai nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta sebagai hal yang dianggap paling penting dan mempunyai pengaruh yang paling dominan untuk meningkatkan kepuasan nasabah; (4) Jaminan dan kepastian yang diberikan pegadaian syariah cabang Veteran Purwakarta yaitu sifat karyawan yang dapat dipercaya, pengetahuan yang memadai mengenai masalah produk pegadaian syariah, serta sikap sopan karyawan pegadaian syariah terhadap nasabah yang ingin bertransaksi yang di nilai masyarakat sudah baik; (5) Perhatian yang diberikan oleh pegadaian syariah cabang Veteran Purwakarta kepada nasabah pegadaian syariah mendapatkan respon yang baik. Nasabah menganggap bahwa pihak pegadaian mampu memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, dapat memahami kebutuhan nasabahnya, serta memberikan perhatian pribadi kepada nasabahnya. Dari kelima dimensi pelayanan diketahui bahwa dimensi pelayanan yang dinilai paling baik menurut persepsi responden adalah dimensi Tangible (bukti fisik) yaitu

mencapai 79%. Sedangkan yang penilaiannya rendah menurut persepsi responden yaitu pada dimensi Reliabiliti (keandalan) yaitu sebesar 76.5%. Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian adalah pada penelitian terdahulu peneliti membahas analisis tingkat kualitas pelayanan nasabah, sedangkan penelitian sekarang membahas analisis Customer satisfaction pada pelayanan. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objeknya yaitu pada Pengadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga Makmur.¹⁴

Peneliti Ningsih Wahyuningsih, Nurul Jannah yang berjudul “ *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan internet banking pada bank muamalat*. Pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran nasabah yang menggunakan internet banking dan untuk mengetahui pengaruh efisiensi, kepercayaan, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan internet banking di Bank Muamalat KCP Plered Cirebon. Hasil penelitian yang diperoleh adalah dari hasil penelitian menunjukkan bahwa

¹⁴ Saepul Bahri, “ Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta, “ Jurnal Ekisbank, Vol. 2 No. 2/Desember 2018

untuk mengetahui gambaran nasabah yang menggunakan internet banking dan untuk mengetahui pengaruh efisiensi, kepercayaan, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan internet banking di Bank Muamalat KCP Plered Cirebon. Persamaan penelitian adalah sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian adalah pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objeknya yaitu pada Bank Muamalat KCP Plered Cirebon, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga Makmur.¹⁵

Peneliti Nurdin Nurdin dkk yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Iain Palu)*.” Pada tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kecepatan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan apakah keamanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah akurasi dan kepercayaan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian yang

¹⁵ Nining Wahyuningsih, Nurul Jannah, “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan internet banking pada bank muamalat,” Jurnal al- amwal, Vol. 10, No. 2/2018

diperoleh adalah dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mengetahui apakah kecepatan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan apakah keamanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah akurasi dan kepercayaan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁶

Tabel 1.1
Ringkasan Studi Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Melis (2016).	Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang .	Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif.	Pada penelitian terdahulu membahas tingkat kepuasan nasabah, sedangkan penelitian sekarang membahas analisis Customer satisfaction pada kualitas pelayanan.

¹⁶ Nurdin, Nurdin dkk “ Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu) , “ Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 1 Tahun 2020

				<p>Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga Makmur.</p>
2.	Deni Widya Santi dkk (2021).	Strategi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah Syariah Bengkulu.	Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode penelitian kualitatif.	<p>Pada penelitian terdahulu membahas startegi layanan jasa mobile banking , sedangkan penelitian sekarang membahas analisis Customer satisfaction pada pelayanan.</p> <p>Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada</p>

				Bank BRI Syariah (BSI) Bengkulu, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Arga Makmur.
3.	Saepul Bahri (2018).	Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pengadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta .	Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan penelitian adalah pada penelitian terdahulu peneliti membahas analisis tingkat kualitas pelayanan nasabah, sedangkan penelitian sekarang membahas analisis Customer satisfaction pada pelayanan. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objeknya yaitu pada Pengadaian Syariah Cabang Veteran

				Purwakarta, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga Makmur.
4.	Ningsih Wahyuningsih (2018).	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat	Persamaan penelitian adalah sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian adalah pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objeknya yaitu pada Bank Muamalat KCP Plered Cirebon, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga

				Makmur.
5.	Nurdin Nurdin dkk (2020).	Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Iain Palu).	Persamaan penelitian adalah sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah	Perbedaan penelitian adalah pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada Mahasiswa Perbankan Iain Palu, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga Makmur.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) yaitu menggunakan kenyataan atau reaktas lapangan sebagai sumber data, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan, dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dimana obyek yang akan diteliti yaitu dengan 2 orang yaitu dengan nasabah dan pimpinan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga Makmur.¹⁷

Penelitian kualitatif (*qualitative research*) adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari Bulan Desember 2021 hingga Januari 2023

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur yaitu di

¹⁷ Nana Syodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2015), h. 60

Jalan Jendral Sudirman No. 239 RT 004, Kelurahan Gunung Alam Kecamatan Argamakmur Kabupaten Bengkulu Utara, Bengkulu. Alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian disini, karena memiliki sumber informasi mengenai analisis customer satisfaction pada kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur serta peneliti tertarik meneliti judul tersebut dikarenakan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur baru saja berdiri pada 1 Februari 2021 yang membuat peneliti semakin tertarik meneliti data yang masih amat sedikit serta pegawai yang masih muda energetic yang membuat kita mudah dalam proses penelitian dan juga belum ada orang yang meneliti dengan judul yang ini.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini untuk melengkapi dalam pengambilan data dan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber. Dalam hal ini informan dalam penelitian dilakukan dengan Nasabah dan BOSM (Branch Operasional & Service Manager)Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga Makmur.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang yang terdiri dari 1 orang BOMS (Branch Operasional & Service manager), 2 orang guru, 1 orang staf karyawan notaris, 1 orang staf , 1 orang buruh, dan 1 orang mahasiswa.

Tabel 1.2
Pengelompokan Sumber Informan

No.	Nama	Usia	Jawaban/ Pekerjaan
1.	Stivano Nataski	35 Tahun	BOMS (Branch Operasional & Service Manager
2.	Siti Aisyah	36 Tahun	Guru
3.	Fenti Puspawati	30 Tahun	Guru
4.	Sumi	39 Tahun	Staf Karyawan Notaris
5.	Pradila	26 Tahun	Staf
6.	Rusli	42 Tahun	Buruh
7.	Deta	23 Tahun	Mahasiswa

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber data

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari nasabah Bank Syariah Indonesia . Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru

yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer, ¹⁸peneliti harus mendatangi Bank BSI mewawancarai nasabah mengumpulkan data tersebut secara langsung yang diawasi oleh pihak.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, laporan, dan lain-lain. ¹⁹

b. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, pengertian dari observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. ²⁰

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang di teliti yaitu mengenai analisis customer satisfaciom pada

¹⁸ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian , (Yogyakarta : Literasi Media Publish. 2015), hal. 67-68

¹⁹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian , (Yogyakarta : Literasi Media Publish. 2015), hal. 67-68

²⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung:Alfabeta, 2018), h. 145

kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

2. Wawancara

Menurut Slamet, pengertian wawancara (Interview) adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi social antara peneliti dengan yang diteliti.²¹

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan untuk melengkapi dalam pengambilan data dan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber. dalam hal ini wawancara dilakukan dengan Nasabah dan BOSM (Branch Operasional & Service Manager) Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Argamakmur.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berupa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan perlengkap dari penggunaan

²¹ Fandi Rosi Sarwo Edi, Teori wawancara psikodiagnostik, (Yogyakarta: Leuntikaprio, 2016), h. 2

metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²²

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan model analisis interaksi di mana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan proses pengumpulan data. Tiga tahap dalam menganalisa data, yaitu :

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data langsung secara terus menerus selama pengumpulan data langsung.

Adapun langkah yang dilakukan yaitu peneliti mereduksi data yang telah di dapat dari lapangan yang berkaitan langsung dengan tema penelitian yaitu analisis customer satisfaction pada kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur.

²² Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 124

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah itu langkah selanjutnya adalah peneliti menyajikan data yang dirangkum berdasarkan fakta di lapangan, lalu di interpresentasikan dengan teori yang berkenaan dengan tema penelitian yaitu analisis customer satisfaction pada kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur.

c. *Conclusion Drawing/ verification* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut miles and huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Setelah data disajikan,

kemudian peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian.²³

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan menjelaskan gambaran yang saling bersinggungan mengenai perihal penelitian yang akan dilakukan, sistematikanya adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan : Bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan metode penelitian, serta sistematika penelitian.

Bab II Kajian Teori : Bab ini berisi mengenai teori-teori yang terdiri dari: A. Bank Syariah meliputi: 1. Definisi Bank Syariah, 2. Prinsip Dasar Bank Syariah, B. Kualitas Pelayanan terdiri dari: 1. Definisi Kualitas Pelayanan. 2. Kualitas Pelayanan. 3. Etika Pelayanan Nasabah. 4. Indikator Kualitas Pelayanan. 5. Dimensi Kualitas Pelayanan. C. Kualitas Nasabah terdiri dari: 1. Pengertian Kualitas Nasabah, 2. Memahami Kebutuhan Nasabah 3. Indikator Kepuasan Nasabah. 4. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah 5. Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah. 6. Strategi Kepuasan Nasabah.

Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian :

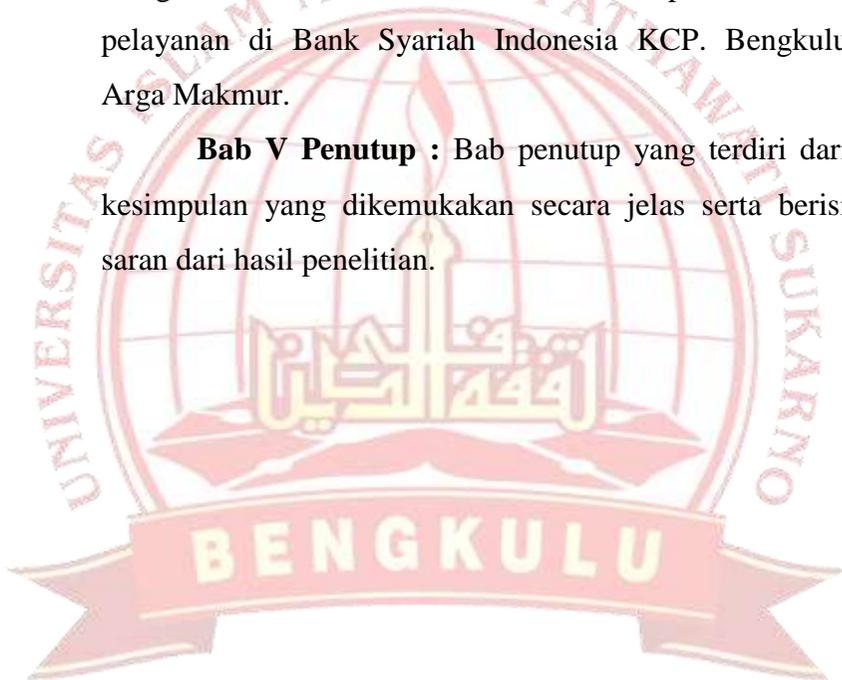
Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek

²³ Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung : Alfabeta. 2016), hal. 92-99

penelitian yang terdiri dari Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI), Program Kerja Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Argamakmur, Visi dan Misi , logo, serta struktur organisasi.

Bab IV Hasil dan Pembahasan : Bab ini menjelaskan tentang analisis hasil dan pembahasan mengenai analisis customer satisfaction pada kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

Bab V Penutup : Bab penutup yang terdiri dari kesimpulan yang dikemukakan secara jelas serta berisi saran dari hasil penelitian.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Bank Syariah

1. Definisi Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antar bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.¹

Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai islam, khususnya yang bebas dari bunga (riba), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Bank syariah sering dipersamakan dengan bank tanpa bunga. Bank tanpa bunga merupakan konsep yang lebih sempit dari bank syariah, ketika sejumlah instrumen atau operasional bebas dari bunga. Bank syariah, selain menghindari bunga, juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial.

Dalam bentuk konkrit, Bank syariah adalah bank yang lebih mendahului konsep ibadah dan hubungan peminjam tidak mampu melunasi, sehingga tidak konsep denda dalam sistem perbankan syariah. Namun, jika hal tersebut dilakukan karena unsur kesengajaan maka diperbolehkan bagi lembaga keuangan syariah untuk mengambil

¹ Ascarya, Diana Yumanita, Bank Syariah : Gambaran Umum , (Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2005), h. 1

ganti rugi, nominalnya pun tidak dapat ditentukan diawal karena nilainya dihitung berdasarkan kerugian riil.²

Bank Syariah merupakan bank yang dalam sistem operasional tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip dasar sesuai dengan syariah islam.³ Bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi, yaitu perantara yang kelebihan dana dan kekurangan dana. Secara fungsi bank syariah sama saja dengan bank konvensional, namun dalam hal menjalankan usaha bank syariah dikawal syariah islam.⁴

2. Prinsip Dasar Perbankan Syariah

Dalam operasionalnya Bank syariah mengikuti aturan-aturan dan norma-norma islam, seperti yang disebutkan dalam pengertian di atas yaitu :

- a. Bebas dari bunga (riba)
- b. Bebas dari kegiatan spekulasi yang non produktif seperti perjudian (maysir)
- c. Bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar)
- d. Bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah (bathil)
- e. Hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.
- f. Secara singkat empat prinsip pertama biasa disebut anti MAGHRIB (maysir,gharar,riba, dan bathil).⁵

² Setiawan, Romi Adetio, " Why an Interest- Free Economy was Instituted From Early Religious Zeal". *Australian Journal of Islamic Studies*. Vol. 6 No.2 (2021)

³ Andi Cahyono, "Analisis Pembiayaan KPR Menggunakan Akad Musyarakah Mutanaqisah Di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu S. P", *Jurnal SNPPM (Seminar Nasional dan Pengabdian kepada Masyarakat)*, Tahun 2022, h. 2

⁴ Andi Cahyono dkk, "Peran Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Al-Intaj*, Vol. 7 No. 2 (September, 2021), h. 8

⁵ Ascarya, Diana Yumanita, *Bank Syariah : Gambaran Umum* , (Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2005), h. 4

3. Ciri-Ciri Bank Syariah

Bank syariah mempunyai ciri yang berbeda dengan bank konvensional. ciri-ciri ini bersifat universal dan kualitatif, artinya Bank Syariah beroperasi dimana harus memenuhi ciri-ciri tersebut.

- a. Bebas biaya yang telah disepakati pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal yang besarnya tidak kaku dan dapat ditawar dalam batas yang wajar.
- b. Penggunaan persentasi dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindarkan. Karena persentase bersifat melekat pada sisi utang meskipun utang pada batas waktu perjanjian telah berakhir.
- c. Di dalam kontrak pembiayaan proyek bank tidak menetapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti (fixed Return) yang ditetapkan di muka. Bank Syariah menetapkan sistem berdasarkan atas modal untuk jenis kontrak al-mudarabah dan al-musyarakah dengan sistem bagi hasil (profit and loss)
- d. Yang tergantung pada besarnya keuntungan. Adapun penetapan keuntungan di muka ditetapkan pada kontrak jual beli melalui pembiayaan pemilikan barang al-murabahah dan al-bai' u bithaman ajil, sewa guna usaha (al- ijarah), serta kemungkinan rugi dari kontrak tersebut amat sedikit.
- e. Pengarahan dana masyarakat dalam bentuk deposito atau tabungan oleh penyimpanan dianggap sebagai titipan (al-wadi'ah), sedangkan bagi hasil dianggap sebagai titipan yang amanatkan sebagai pernyataan dana pada proyek yang dibiayai oleh bank sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga kepada penyimpanan tidak dijanjikan imbalan yang pasti (fixed return). Bentuk yang lain, yaitu giro dianggap sebagai titipan murni (al-wadiah) karena

sewaktu-waktu dapat ditarik kembali dan dapat dikenai biaya penitipan.⁶

Selain karakteristik di atas, Bank Syariah Indonesia juga mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

f. Dalam Bank Syariah hubungan bank dengan nasabah adalah hubungan kontrak (akad) antara investor pemilik dana (shohibul maal) dengan investor pengelola dana (mudharib) bekerja sama untuk melakukan kerja sama untuk yang produktif dan sebagai keuntungan dibagi secara adil (mutual investment relationship). Dengan demikian, dapat terhindar hubungan eskpuitatif antar bank dengan nasabah atau sebaliknya antar nasabah dengan bank.

g. Kegiatan usaha Bank Syariah lebih variatif dibandingkan bank konvensional, yaitu bagi hasil sistem jual beli, sistem sewa beli serta menyediakan jasa lain sepanjang tidak bertentangan dengan nilai dan prinsip-prinsip syariah.⁷

B. Kualitas Layanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan yang lebih dari yang diharapkan akan mewujudkan kepuasan konsumen. Mengacu dari hasil penelitian yang dilakukan Wang dan Shieh (2005:205) yang meneliti hubungan antara kualitas

⁶ Bustari dkk, Bank dan lembaga keuangan lain , (Jakarta : Kencana, 2016), h. 121-122

⁷ Bustari dkk, Bank dan lembaga keuangan lain , (Jakarta : Kencana, 2016), h. 121-122

pelayanan dan kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dibagi menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance secara signifikan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen.⁸

Dengan kontribusi tingkat pelayanan perusahaan sebagaimana dimaksud pada pembahasan tersebut diatas, serta kontribusi pelayanan yang diterima konsumen yang sedekimian kecil, telah menjadikan tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan tidak memiliki signifikansi sebagaimana diharapkan.⁹

Menurut Gronroos (1984), ada dua macam jenis kualitas; kualitas teknik dan kualitas fungsional. Kualitas teknik berkaitan dengan apa yang pelanggan terima atas transaksi yang dilakukan, misalnya seorang kontraktor mendapatkan transportasi yang bagus dari perusahaan tempatnya bekerja, yang mengantarkannya dari seorang investor sampai kepada seorang konsumen. Kualitas fungsional tidak hanya berkaitan dengan apa yang akan didapat pelanggan tersebut, tetapi juga kualitas dari tiap proses mendapatkan produk/jasa yang diterima/dirasakan oleh pelanggan. Seorang penjual dan pemasar seharusnya mempelajari dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang memiliki kualitas teknik dan fungsional yang dibutuhkan pelanggan.¹⁰

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang

⁸Tendy Zelviena Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Pasuruan : Qiara Media, 2021), h. 2

⁹Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen* (Bandung : Pustaka Reka Cipta, 2021), h. 206

¹⁰ Fitri Nur Latifah dan M. Ruslianor Maika, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Sidoarjo : UMSIDA Press. 2018), h. 166

terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Untuk mencapai tingkat pelayanan yang setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tentang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat konsumen dan memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen secara profesional.¹¹

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para konsumen serta ketepatan penyampaian yang diberikan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2000:59), yaitu “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.¹²

¹¹ Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industrin Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 1 (Januari-Juni, 2017), h. 5-6

¹² Masri Ramadhan dan Bobby Rahman, Citra Merek dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Sulawesi : Unimal Press, 2019), h. 27

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari desain kualitas dari desain kualitas dan kualitas kesesuaian. Pengertian dari kualitas yang paling mendasar adalah bebas dari cacat. Kebanyakan perusahaan yang bertumpu pada pelanggan mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan. mengemukakan bahwa kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen atau pengguna jasa yang dinyatakan atau tersirat.

Selain itu kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Perasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:437), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
- c. Jaminan (*Asurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan.
- d. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

- e. Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.¹³

Pendapat lain mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain pendapat Alma (2009:338), yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangible*) yaitu berupa hal-hal berwujud yang tampak oleh konsumen termasuk letak kantor strategis, lokasi parkir, kebersihan dan kerapian, kantor, keindahan kantor, seragam karyawan, penampilan formulir, desain brosur, iklan, penampilan buku tabungan, giro, cek, dan sebagainya.¹⁴
- b. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan Pegawai membuka tabungan , giro, mengirim uang, mengambil tabungan, menyelesaikan keluhan, dan jam layanan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah dan kecepatan penanganannya, ada marketing officer, customer officer yang cekatan, segera menjawab telepon dan sebagainya.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu perilaku petugas perusahaan, jaminan perasaan aman di bank.
- e. Empati (*Empaty*) yaitu kemudahan menghubungi kantor, adanya perhatian serius terhadap segala kegiatan dan terhadap pribadi nasabah tanpa membedakan status sosialnya.

Ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan diantaranya bukti fisik, reabilitas, daya tanggap,

¹³ Christopher Lovelock dkk, Pemasaran Jasa manusia, teknologi, strategi perspektif Indonesia- jilid 2 edisi ketujuh (Jakarta : Erlangga, 2010), h. 154

¹⁴ Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyoni, Imam Suyadi, “ Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah, “ Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 32, No. 2/ Maret 2016,h. 41-42

jaminan, dan empati. Dimensi tersebut merupakan indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan kepada konsumen nyadan juga untuk mengetahui pendapat dari konsumen tentang konsumennya, dan juga untuk mengetahui pendapat para konsumen tentang kualitas pelayanan tersebut. Pada akhirnya kualitas pelayanan akan dinilai berdasarkan persepsi dari konsumen / pelanggan yang telah mendapatkan pelayanan jasa.¹⁵

3. Etika Pelayanan Nasabah

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah atau agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan assalamualaikum.
- b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- c. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.

¹⁵ Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyoni, Imam Suyadi, “ Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah, “ Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 32, No. 2/ Maret 2016,h. 41-42

- d. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- e. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.¹⁶

4. Indikator kualitas pelayanan

Dalam pembentukannya, menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi 2001 : 148-149) mengacu kepada beberapa indikator terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut, yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*): suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan.
- b. Bukti langsung (*tangibles*): penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Penampilan fisik pelayanan (seperti penampilan fisik, peralatan), karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*): suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada pelanggan, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan (*assurance*): pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat

¹⁶ Kasmir, Pemasaran Bank (Jakarta : Prenadamedia Group, 2004), h. 176

menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

- e. Empati (*empathy*) : memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan konsumen.¹⁷

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et.al, dari hasil penelitian pada 12 fokus grup di amerika, menghasilkan adanya 10 dimensi kualitas pelayanan dan selanjutnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu :

- a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang semestinya secara cepat.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga.
- c. Empati (*empathy*) adalah memiliki rasa memperhatikan dan memelihara pada masing-masing nasabah/pelanggan.
- d. Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuannya untuk memberi kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan.
- e. Keberwujudan (*tangible*) adalah penampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perlengkapan-perengkapan komunikasi.¹⁸

¹⁷ Indy Zelvienna Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Pasuruan : Qiara Media, 2021), h. 14-15

¹⁸ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industrin Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru", *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1 (Januari-Juni, 2017), h. 6

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa.¹⁹

Menurut Kotler (2002) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut.

Menurut Hansemark dan Albinsson (2004) kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima.²⁰

Kepuasan telah dianggap sebagai salah satu masalah teoretis dan praktis yang paling penting bagi sebagian besar pemasar dan peneliti pelanggan pertama-tama mendefinisikannya dalam konsumsi konteks sebagai "ringkasan keadaan psikologis yang dihasilkan ketika emosi di sekitar harapan yang tidak dikonfirmasi"

¹⁹ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah (Bandung : Alfabeta, 2012), h. 192-193

²⁰ Agung Tri Putranto, Loyalitas Pelanggan (Bandung, 2022), h. 9

digabungkan dengan perasaan pelanggan sebelumnya tentang pengalaman konsumsi”. Dengan kata lain, kita dapat mengatakan bahwa kepuasan mencerminkan evaluasi pasca pembelian kualitas produk yang diberikan harapan sebelum pembelian. Di satu sisi, dalam literatur tentang pemasaran jasa, kepuasan secara tradisional didefinisikan sebagai fenomena berbasis kognitif. Kognisi telah dipelajari terutama dalam hal paradigma ekspektasi/diskonfirmasi; juga dikenal sebagai paradigma konfirmasi/diskonfirmasi, yang menyatakan bahwa harapan berasal dari keyakinan pelanggan tentang tingkat kinerja yang dihasilkan suatu produk/jasa akan menyediakan.

Banyak pakar pemasaran menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terkait dengan ukuran dan arah diskonfirmasi, yang didefinisikan sebagai perbedaan antara evaluasi pasca-pembelian dan pasca-penggunaan dari kinerja produk/jasa dan harapan yang dimiliki sebelum pembelian. Di sisi lain, penelitian lain telah mengakui bahwa pengaruh dialami selama perolehan dan konsumsi produk atau layanan juga dapat memiliki pengaruh pada penilaian kepuasan menunjukkan bahwa konsumen respon afektif dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan lebih akurat dari pada evaluasi kognitif. Oleh karena itu, hipotesis bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak positif terhadap loyalitas pelanggan.²¹

Menurut Oliver kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di

²¹ Dr. Ala Eddin Mohd Khalaf Ahmad, Dr. Hasan Ali Al-zu'bi, “ E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation, “ *Internasional Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, No. 1, February 2011, h. 53-54

bawah harapan, maka seseorang akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, seseorang akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan seseorang akan sangat puas. Menurut Dedy Mulyadi , tentang kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hal tersebut juga disamakan oleh Lira Indriwinangsih dan sudaryanto , bahwa pelanggan yang merasa terpuaskan akan memberikan tambahan nilai positif,yaitu kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler merasa senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dianggap produk dari kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Itu berarti semacam penilaian hak istimewa barang atau jasa atau barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhannya kebutuhan, termasuk memenuhi kebutuhan di bawah harapan atau memenuhi kebutuhan melebihi pelanggan harapan. ²²Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat yang dirasakan dari suatu produk sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan. ²³

Menurut Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau

²² Hasfar. M dkk, "Effect of Customer value and Customer experince on Customer satisfaction and loyalty PT meratus samarinda, " International journal of economics Business and accounting Research , Vol. 4, No. 1, 2020, h. 87

²³ Hasfar. M dkk, "Effect of Customer value and Customer experince on Customer satisfaction and loyalty PT meratus samarinda, " International journal of economics Business and accounting Research , Vol. 4, No. 1, 2020, h. 87

kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah garis harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Banyaknya perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya hanya pas mudah masuk untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan/ preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberi nilai pelanggan yang tinggi. Menurut Michael Lanning dalam karyanya *Delivering Profitabel Value*, sebuah perusahaan harus mengembangkan satu proposisi nilai yang superior secara bersaing, dan sistem penyerahan nilai yang superior. Proposisi nilai sebuah perusahaan adalah jauh lebih dari sekedar positioningnya pada suatu atribut tertentu.²⁴

2. Memahami kebutuhan pelanggan/ nasabah

Konsumen dapat memilih saluran yang mereka sukai berdasarkan sejumlah faktor harga, pilihan produk, dan kenyamanan pilihan saluran, dan juga tujuan belanja mereka (ekonomi, sosial, atau eksperimental). Seperti layaknya produk, adanya segmentasi, dan pemasar yang menerapkan berbagai jenis saluran, harus disadari juga bahwa konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan berbeda selama proses pembelian.

²⁴ Abdillah Mundry, "Mencapai Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Layanan Bank Syariah, At-Taahdzib : Jurnal Studi Islam dan Muamalah", 3 (2) (2015) h. 10

Periset Nunes dan Cespedes berpendapat bahwa di banyak pasar, pembeli dibagi menjadi satu dari empat kategori.

- a. Pembelanja berdasarkan kebiasaan membeli dari tempat yang sama dengan cara yang sama sepanjang waktu.
- b. Pencari kesepakatan bernilai tinggi mengetahui kebutuhan mereka banyak melakukan “penyelidikan saluran” sebelum membeli dengan harga serendahmugkin.
- c. Pembelanja yang mencintai keragaman mengumpulkan informasi di banyak saluran, memanfaatkan layanan sentuhan tinggi, kemudian di saluran favorit mereka, tanpa memperhatikan harga.
- d. Pembelanja dengan ketertiban tinggi mengumpulkan informasi di semua saluran, melakukan pembelian di saluran biaya murah, tetapi memanfaatkan layanan pelanggan dari saluran sentuhan tinggi.²⁵

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :

- a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
 - 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

²⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 2 (Jakarta : Erlangga, 2008), h. 110

- b. Minat berkunjung kembali kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesiapan merekomendasi merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasi produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :
- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
 - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah.²⁶

4. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Salah satu faktor menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas jasa yang berfokus pada dimensi jasa. Selain itu dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi. Pengukuran terhadap kepuasan nasabah telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi setiap perusahaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menjadi umpan balik pengukuran terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) menjadi hal yang

²⁶ Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta : Rajawali pers, 2010), h. 113

sangat penting bagi setiap bank atau perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi kepuasan nasabah.

Pengukuran kepuasan nasabah bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai yang akan mengarahkan bank atau perusahaan menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan konsumen meningkat. Agar kita tahu nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan berbagai cara.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah. Ada 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah

1) Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer hot line, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai saran keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

2) Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survey*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi

angket.²⁷ Pengukuran kepuasan ini dapat melalui beberapa metode yang dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

- a. *Directly Reported Satisfaction*, pengukuran dilakukan melalui pertanyaan langsung.
 - b. *Derived Dissatisfaction*, pertanyaan yang dimaksud menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah dirasakan atau diterima.
 - c. *Problem Analysis*, pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkap 2 hal pokok yaitu, mengenai masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d. *Importance-Performance Analysis*, dalam teknik ini responden diminta merangkai beberapa elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga responden diminta merangkai seberapa baik kinerja perusahaan masing-masing dalam elemen tersebut.
- 3) *Belanja Siluman (Ghost Shopping)*

Metode dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kekurangan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian-pembelian produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para

²⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung : Alfabeta, 2012), h. 204

pelangganya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilain.

4) Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelangganya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.²⁸

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa tipe dari nasabah :

- a) Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga iya akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (*repeated order*).
- b) Tipe nasabah *defectors*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya nasabah akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
- c) Tipe nasabah *terrorist*, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negative atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek beranta yang negative kepada orang lain.
- d) Tipe nasabah *hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistic atau harga

²⁸ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 41-42

yang murah. Meskipun nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak senang maka ia harus tetap menggunakannya.

- e) Tipe nasabah *mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.²⁹

5. Faktor -faktor Penentuan Kepuasan Nasabah

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

- 1) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan.

²⁹ Nurdin, Nurdin dkk “ Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu) , “ Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 1 Tahun 2020, h. 93

- 3) Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen ada juga hal yang mempengaruhi ketidakpuasan konsumen/ nasabah disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang relatif dapat dikendalikan oleh perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi dan sebaliknya faktor eksternal diluar kendali perusahaan seperti cuaca, gangguan pada jaringan , infrastruktur, criminal, dan masalah pribadi lainnya.³⁰

Menurut Kotler & Keller, (2016:174) mempertahankan pelanggan merupakan hal penting. Oleh karena itu, terdapat lima dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu;

1. Membeli lagi.
2. Merekomendasikannya kepada orang lain.
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.

³⁰ Nining Wahyuningsih, Nurul Jannah, "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan internet banking pada bank muamalat ,” Jurnal al- amwal, Vol. 10, No. 2/2018,h. 302-303

4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:157) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain :

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberi nilai yang tinggi kepada pelanggannya.
- c. Kualitas pelayanan (service quality), pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.
- d. Faktor emosional (emotional factor), pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila menggunakan produk merek tertentu.
- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk, cenderung puas terhadap produk.³¹

³¹ Iendy Zelviena Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Pasuruan : Qiara Media, 2021), h. 44-45

6. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya adalah :

- a) *Relationship Marketing Strategy*, menciptakan hubungan jangka panjang untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan melalui kemitraan.
- b) *Superior Customer Service Strategy*, menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan jasa yang ditawarkan oleh pesaing.
- c) *Extra Ordinary Guarantees Strategy*, memberikan jaminan istimewa untuk mengatasi kerugian pelanggan.
- d) *Customer Complai Handing Strategy*, mengenai keluhan pelanggan untuk mengubah ketidakpuasan dan loyalitas.
- e) *Service Performance Improvement Strategy*, memperbaiki setiap dimensi kualitas jasa secara periodik dan terus menerus untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- f) *Quality Function Development Strategy*, merancang strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan.³²

Kepuasan Konsumen merupakan salah satu elemen utama dalam upaya memaknai ketahanan konsumen yang sudah ada atau untuk menarik konsumen baru. Keterkaitan antara keinginan, harapan dan kebutuhan yang terpenuhi dapat dilihat dari manifestasi kepuasan terhadap sesuatu yang menurut mereka sesuai dengan harapan mereka. Implikasi dari perkembangan kepuasan konsumen memberikan beberapa dampak diantaranya adanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan konsumen,

³² Nurdin, Nurdin dkk “ Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu) , “ Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 1 Tahun 2020, h. 93-94

sebagai landasan acuan bagi pihak-pihak tertentu dalam membeli kembali dan menciptakan loyalitas konsumen serta membentuk acuan dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan.³³

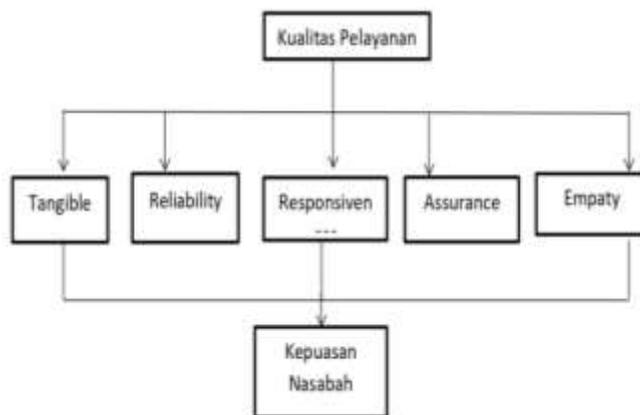


³³ Darwin Lie dkk, “ Analysis of Mediator Effice Customer Satisfaction on the service quality, price and consumer trust on conaumer loyalty, “ Internasional Journal of scientif & technology research, Vol. 8, No. 8, August 2019. h. 423

D. Kerangka Konseptual

Tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan nasabah. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi sehingga terbentuk kepuasan nasabah. Untuk lebih memudahkan pembaca memahami penelitian ini, maka peneliti membuat bagan kerangka konseptual sesuai dengan judul.

Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa dimensi-dimensi tingkat kualitas pelayanan terdiri dari :

1. *Compliance* adalah kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
2. *Assurance* adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman, bersikap sopan dan percaya kepada pelanggan.
3. *Reliability* merupakan kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat.

4. *Tangible* yaitu aspek yang terlihat secara fisik seperti penampilan karyawan, interior gedung, tempat parkir dll.
5. *Empaty* merupakan kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian kepada pelanggan.
6. *Responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dalam memberikan layanan dengan cepat dan tanggap.



BAB III

GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga

Makmur

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik.

Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil Aalamiin).

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberi izin penggabungan PT Bank Syariah mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT BRI Syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin bank hasil penggabungan.

Adapun komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia terdiri atas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 25%. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI - Saham Syariah 2%, dan publik 4%.¹

B. Visi dan Misi

1. Visi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Menjadi Top 10 bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

2. Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

¹ <https://www.bankbsi.co.id/> ,diakses pada hari Jumat, tanggal 28 Oktober 2022, pukul 23.25 WIB

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani nasabah dengan produk dan layanan keuangan Syariah yang lengkap dengan mengedepankan keunikan produk Syariah yang berdaya saing tinggi.
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Menjadi Top 5 bank dengan tingkat profitabilitas, valuasi dan kapitalisasi pasar yang tinggi.²

C. Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur

1. BSI Tabungan Valas

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Mutlaqah dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank.

2. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

3. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

4. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan

² <https://www.bankbsi.co.id/> , diakses pada hari Jumat, tanggal 28 Oktober 2022, pukul 23.25

pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

5. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking.

6. BSI TabunganKu

Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Mutlaqah diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.³

8. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Mutlaqah merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal.

9. BSI Tabungan Smart

Basic Saving Account dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna

³ <https://www.bankbsi.co.id/> , diakses pada hari Jumat, tanggal 28 Oktober 2022, pukul 23.25

menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10. BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukkan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

11. BSI Tapenas Kolektif

Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kerja kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu Perjanjian Kerjasama.

12. BSI Tabungan Payroll

Tabungan khusus merupakan produk turunan dari Tab Wadiah/Mudharabah Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah Payroll dan Nasabah Migran.

13. BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad Wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/ Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Asosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan Bank.⁴

14. BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

15. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan akad Wadiah yad Dhamanah untuk siswa secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan

⁴ <https://www.bankbsi.co.id/> , diakses pada hari Jumat, tanggal 28 Oktober 2022, pukul 23.25

persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

16. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

17. BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

18. Rekening Autosave dan Qurban

Fitur tabungan Bank Syariah Indonesia yang memudahkan nasabah yang ingin menabung dana Qurban secara otomatis via BSI Mobile. Dilengkapi juga dengan fitur pembelian hewan Qurban melalui penyelenggaraan Qurban yang merupakan rekanan Bank.⁵

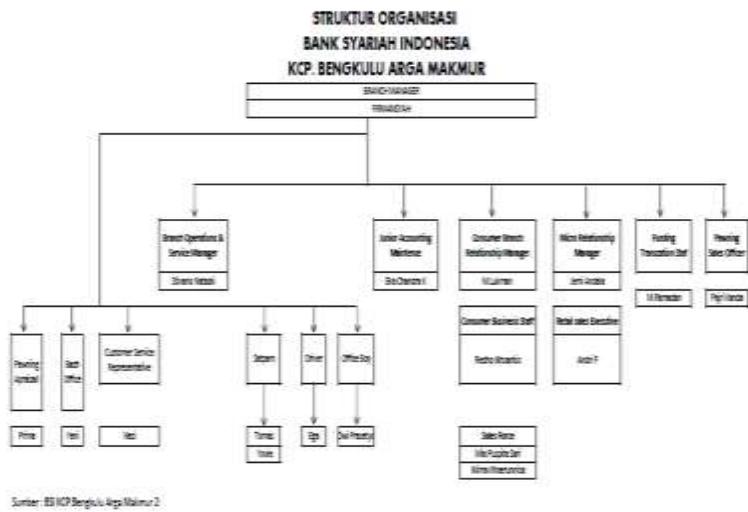
D. Logo Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur



⁵ <https://www.bankbsi.co.id/> , diakses pada hari Jumat, tanggal 28 Oktober 2022, pukul 23.25

Adapun Makna Logo tersebut yaitu, bertulis BSI dengan bintang berwarna kuning di ujung atas sebelah kanan. Di samping tulisan BSI tersemat kata Bank Syariah Indonesia. Logo BSI memiliki bintang bersudut 5, ini merepresentasikan 5 sila pancasila dan 5 rukun islam.⁶

E. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur

Adapun tugas dari masing-masing struktur Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Aramakmur adalah sebagai berikut:

⁶<https://money.kompas.com/read/2021/02/01/154325626/bank-syariah-indonesia-resmi-beroperasi-beginibentuklogodanmaksudnya?page=all>, diakses pada hari Jumat, tanggal 28 Oktober 2022, pukul 23.55 WIB

1. *Branch Manajer (BM)*

Tugas *Branch Manajer*:

- a) Bertanggung jawab kepada pusat atas terselenggaranya kegiatan dan hasil usaha yang telah dicapai.
- b) Setiap bulan menyiapkan laporan mengenai hasil pelaksanaan rencana kerja yang berkaitan dengan kesehatan dan perkembangan bank
- c) Melaksanakan ketentuan atau peraturan pemerintah, Bank Indonesia dirahasiakan demi kepentingan operasional

2. *CBRM (Consumer Business Risk Manajer)*

Tugas *Consumer Business Risk Manajer*:

- a) Mencari calon debitur (perorangan maupun badan hukum) yang membutuhkan pinjaman kredit
- b) Memeriksa seluruh dokumen dari calon debitur

3. *BOSM (Branch Operation Service Manajer)*

Tugas *Branch Operation Service Manager*:

- a) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu yang akan datang dan berusaha mewujudkannya
- b) Bertanggungjawab kepada *Branch Manager* mengenai tugas dan kewajibannya

4. *MRM (Micro Relationship Manajer)*

Tugas *Micro Relationship Manajer*:

- a) Menjalankan kegiatan pemasaran produk bisnis
- b) Menjalankan proses akuisisi terhadap calon nasabah

5. *PSO (Pawning Salles Officer)*

Tugas *Pawning Salles Officer*:

- a) Melakukan penawaran kerjasama untuk memperbanyak outlet perusahaan
 - b) Membina hubungan baik dengan jaringan para mitra perusahaan
6. FTS (*Funding Transaction Staff*)
Tugas Funding Transaction Staff:
- a) Mempromosikan dan memasarkan produk bank berupa giro, tabungan, dan deposito.
 - b) Membuka rekening baru atau akuisi
7. SF (*Salles Force*)
Tugas *Salles Force*:
- a) Memenuhi tugas KPI
 - b) Melakukan penjualan
8. BO (*Back Office*)
Tugas *Back Office*:
- a) Bertanggungjawab dalam mengelola laporan keuangan
 - b) Memonitoring atau melakukan pengecekan terhadap invoice serta pemasaran
9. CS (*Customer Service*)
Tugas *Customer Service*:
- a) Melaksanakan keadministrasian tabungan berupa kartu tabungan, buku tabungan, rekening, kode rekening, dan nota lainnya yang diperlukan
 - b) Melaksanakan keadministrasian deposito, kartu deposit, bilyet deposito dan nota lainnya yang diperlukan

10. *Teller*

Tugas *Teller*:

- a) Mengelola keuangan sesuai rencana atau anggaran perusahaan.
- b) Menerima dan membayar uang kepada nasabah sejumlah bukti yang ada, membuat rincian uang tunai, mencatat dan mengumpulkan bukti atas pengambilan dan penyetoran kas dalam formulir rekapitulasi kas yang telah disediakan.

11. *PA (Pawning Appraisal)*

Tugas *Pawning Appraisal*:

- a) Meningkatkan produktifitas perusahaan
- b) Membuat keputusan mengenai promosi, perubahan pekerjaan dan pemutusan hubungan kerja.

12. *RSE (Retail Sales Executive)*

Tugas *Retail Sales Executive*:

- a) Bertanggungjawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan.
- b) Menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan, rencana produktifitas)

13. *Keamanan (Security)*

Tugas *Security*:

- a) Bertanggungjawab atas keamanan di lingkungan perusahaan.
- b) Mendampingi petugas dalam transaksi keuangan di luar perusahaan.

14. *OB (Office Boy)*

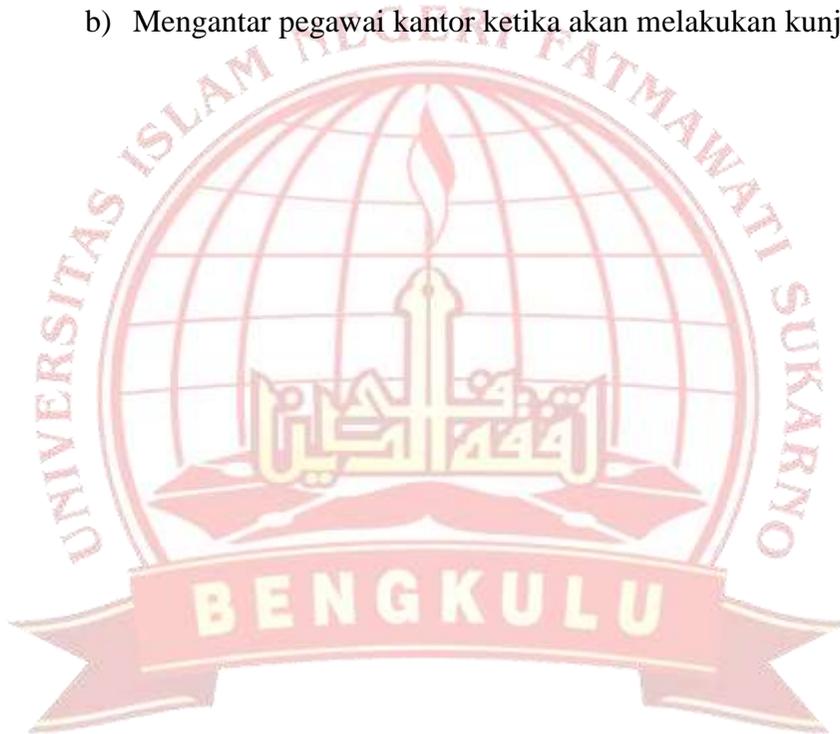
Tugas *Office Boy*:

- a) Bertanggungjawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan susana kerja di lingkungan kantor serta menjaga penampilan perusahaan di masyarakat.
- b) Membuat penyampaian kelancaran surat-surat.

15. Supir (*Driver*)

Tugas *Driver*:

- a) Melaksanakan pemeliharaan kendaraan inventaris kantor.
- b) Mengantar pegawai kantor ketika akan melakukan kunjungan



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP.

Bengkulu Arga Makmur

Peneliti melakukan penelitian dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp. Bengkulu Arga Makmur. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

Melihat kembali hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Markmur yang menjadi informan dalam penelitian ini, bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur menggunakan indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah dengan tujuan, agar penulis dapat membuktikan gagasan tersebut serta mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dengan cara mengetahui pendapat pihak bank nasabah terkait hal tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur kepada saudari Sumi selaku Nasabah mengenai Tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

“... Alhamdulillah saya sebagai nasabah puas atas pelayanan yang diberikan disini, terutama keramahan pegawai mereka selalu tersenyum dan menyambut nasabah “¹

Pelayanan adalah faktor utama selain produk dalam mendukung keberhasilan sebuah perusahaan, pelayanan yang baik akan berdampak kepada perusahaan juga, setiap nasabah tentu akan senang jika di layani dengan baik, keramahan serta selalu tersenyum dalam menyambut nasabah merupakan point terpenting yang harus dimiliki setiap pegawai/ karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah. Hal tersebut dapat dibuktikan dari pernyataan nasabah di dalam wawancara di atas yang telah dilakukan bahwa yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur di Mata Nasabah sangat memuaskan.

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Pradila yang mengatakan bahwa :

“... Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai dalam berpakaian Keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun muda, yang naik mobil maupun naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya. “²

Dalam islam sikap empati merupakan wujud dari keamanan karyawan untuk memberikan kemudahan pada nasabah dengan

¹ Sumi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, wawancara penulis, 20 Oktober 2022

² Pradila, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 21 Oktober 2022

senang hati dalam melakukan transaksi, selain itu perilaku adil adalah memberikan hak kepada yang berhak atau dengan kata lain menempatkan suatu pada tempatnya, yang dari hasil observasi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur menerapkan sikap adil tersebut kepada para nasabahnya, pernyataan penulis dapat di buktikan dari kutipan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu nasabah yang menyatakan “ Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun muda, yang naik mobil maupun naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”

Kemudian dari nasabah atas nama Deta Erlina juga mengatakan bahwa :

“...Pelayanannya sangat baik dan memuaskan nasabah dalam menghadapi keluhan-keluhan yang nasabah berikan.”³

Hal yang sama juga di ungkap oleh Rusli juga mengatakan bahwa :

“...Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur menurut saya lumayan bagus,ramah, dan sopan.”⁴

Selanjutnya dari Siti Aisyah selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur yang dari hasil wawancara telah di lakukan mengenai tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan mengatakan bahwa :⁵

³ Deta Erlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 oktober 2022

⁴ Rusli, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 oktober 2022

⁵ Siti Aisyah, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 26 Oktober 2022

“... Dari segi pelayanannya bagus karena pada saat memasuki pintu masuk kantor sudah langsung, di layani atau diarahkan oleh satpam, dan itu membuat saya merasa dihargai dan sangat mempermudah . “

Satpam bank merupakan petugas keamanan swadaya yang memiliki tugas menjaga keamanan, ketertiban, dan sekaligus pelayanan pelanggan. Perilaku senyuman, sapaan, dan keramahan satpam bank telah menjadi sebuah prosedur baku. Satpam bank harus menampilkan perilaku tersebut sebagai bentuk tuntutan pekerjaan yang dimana hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah.

Terakhir dari Fenti Puspa Dewi selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur yang dari hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan mengatakan bahwa :

“... Tanggapan saya yaitu sangat baik dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dalam pelayanannya cepat dan bagus, dan saya menyukai itu karena pelayanannya cepat, karna saya seorang guru jadi saya harus terburu-buru dalam bertransaksi. “⁶

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang di berikan secara cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan yang cepat dan tepat yang di maksudkan adalah pelayanan yang di berikan

⁶ Fenti puspa dewi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 25 Oktober 2022

tidak bertele-tele, pelayanan yang cepat dan tepat di respon baik oleh nasabah terhadap salah satu nasabah yang berprofesi sebagai guru.

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur sudah cukup memuaskan karena pelayanannya yang selalu ramah kepada nasabah. Dari hasil observasi penulis di Bank tersebut dapat diketahui bahwa apa yang sudah dijelaskan dari hasil wawancara di atas mengenai pelayanan yang diberikan oleh bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur memang sudah sesuai dengan indikator di atas dan standar layanan yang ditetapkan oleh kantor pusat Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur baik itu dari segi keamanan, keramahan dan kenyamanan bagi nasabah.

Untuk mengetahui alasan nasabah untuk memilih menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur di banding bank lain, maka penulis kembali menanyakan kepada nasabah Siti Aisyah yang mengatakan :

“... Karena Bank Syariah lebih sesuai dengan syariat islam jadi disini saya ingin menghindari yang namanya Riba atau semacamnya yang tidak sesuai dengan syariah. Itu adalah salah satu alasan saya untuk lebih memilih Bank Syariah Indonesia di banding bank lain.”⁷

Riba di sini berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil. Ada beberapa pendapat dalam menjelaskan riba, namun secara umum terdapat benang merah yang menegaskan bahwa riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual

⁷ Siti Aisyah, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 26 Oktober 2022

beli maupun pinjam-meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah dalam islam. Hal tersebut merupakan salah satu yang menjadi alasan bagi nasabah untuk lebih memilih Bank Syariah Indonesia di banding Bank lain, seperti yang di utarakan oleh Siti Aisyah dalam wawancara yang di lakukan.

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh saudari Sumi yang mengatakan bahwa :

“... Mengapa saya lebih memilih untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dibanding bank lain karena saya melihat program yang dipakai itu berbasis Syariah sehingga sudah sangat sesuai terutama dengan orang yang beragama islam. Juga karna produk-produk yang di tawarkanya macam-macam.”⁸

Begitupun dengan saudari Pradila yang mengatakan bahwa :

“...Karena Bank Syariah Indonesia lebih dekat dengan tempat kerja dan Bank Syariah Indonesia ini mengandung nilai-nilai Syariah.”⁹

Perbankan syariah yang melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip dan hukum syariah merupakan salah satu tolak ukur yang dijadikan nasabah dalam memilih bank yang berbasis syariah di dibandingkan bank konvensional selain itu produk-produk yang di tawarkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur juga menjadi ketertarikan tersendiri bagi nasabah.

⁸Sumi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, wawancara penulis, 20 Oktober 2022

⁹ Pradila, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 21 Oktober 2022

Fenti Puspa juga mengatakan hal yang sama bahwa :

“... Jika menyangkut masalah jasa tentunya kita sudah terhindar dari salah satu yang menurut agama itu ada unsur riba jadi mungkin itu salah satu alasan saya memilih menabung di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur ini.”¹⁰

Kemudian dari nasabah atas nama Rusli juga mengatakan bahwa :

“... Mengapa saya lebih memilih untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur di banding bank lain karena di bank syariah indonesia ini pelayanan mudah dan cepat.”¹¹

Terakhir dari Deta Erlina juga mengungkapkan tanggapannya mengenai nasabah yang memilih Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dibanding Bank lain yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa :

“... Karena saya yang masih berstatus sebagai Mahasiswa dan masih di bawah tanggungan orang tua dan kebetulan orang tua saya merekomendasikan untuk menabung di Bank ini karenakan tidak memiliki potongan di setiap transaksi yang dilakukan dan tidak seperti yang ada di bank lain yang memiliki standar disetiap penarikan sedangkan pada Bank Syariah Indonesia itu tidak memiliki standar , jadi sangat bagus untuk mahasiswa/i yang tidak harus memiliki tabungan yang banyak.”¹²

¹⁰ Fenti puspa dewi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 25 Oktober 2022

¹¹ Rusli , Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis 24 Oktober 2022

¹² Deta Erlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 Oktober 2022

Menabung penting di lakukan sejak dini. Selain untuk membentuk kebiasaan yang baik bagi individu, menabung juga mejadi pegangan bagi masa depan. Di Indonesia, terhadap sangat banyak bank yang menawarkan fasilitas dan keunggulan tersendiri, baik bank konvensional maupun syariah. Bank syariah memiliki kelebihan jika di dibandingkan dengan bank umum. Selain halal, bank syariah juga mematok tarif setoran awal dan biaya penutupan yang lebih murah. Fasilitas yang di tawarkan oleh bank syariah tidak kalah dari bank umum, ada pula gratis biaya administrasi bulanan sehingga uang tabungan akan tetap utuh meski berdiam selama berbulan-bulan.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa beberapa dari nasabah memiliki Bank Syariah Indonesia dikarenakan program yang dipakai bernuansa islam dan sesuai syariah dan itu membuat nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia terhindar dari riba. Alasan lain juga di ungkapkan bahwa adanya kerjasama antar Bank dengan perusahaan lain juga sangat berpengaruh atas nasabah untuk memilih BSI, selanjutnya tidak adanya potongan di setiap transaksi yang dilakukan juga berpengaruh terhadap nasabah untuk lebih memilih Bank Syariah Indonesia di bandingkan Bank lain.

Selanjutnya untuk mengetahui tentang kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur maka penulis kembali menanyakan kepada saudari Sumi yang kemudian mengatakan bahwa :

“... Kelebihannya sih saya pikir pertama ketika ada hal yang ingin saya urus disini, apakah penarikan atau pengurusan administrasi saya kira mudah karena mungkin factor pertamanya antrian tidak terlalu panjang dan saya piker itu saja yang

menjadi hal memudahkan bagi saya di bandingkan Bank yang lain yang harus antri sampai puluhan orang ke depan dan saya kira jika hal itu juga terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur mungkin itu yang akan menjadi kendala¹³”

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Pradila yang mengatakan bahwa :

“...Untuk kelebihan, kalau disini lebih lancar dibandingkan dengan bank yang lain yang antriannya lebih panjang”¹⁴

Kurangnya antrian yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur juga menjadikan salah satu kenyamanan tersendiri bagi nasabah dalam pengurusan administrasi maupun yang lain karena dengan sedikitnya antrian akan memudahkan nasabah dalam memenej waktunya. Dan dari observasi yang telah dilakukan oleh penulis di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur memang benar bahwa tidak setiap harinya memiliki antrian yang banyak namun pada hari-hari tertentu saja seperti di awal bulan ataupun di hari senin saja.

Rusli juga mengatakan bahwa :

“... Kelebihan nya yaitu, memberikan pelayanan yang baik, lebih mudah digunakan dengan aplikasi BSI Mobile .”¹⁵

Persepsi lain oleh Deta Erlina mengenai kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa :

¹³ Sumi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur , Wawancara Penulis, 20 Oktober 2022

¹⁴ Pradila, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 21 Oktober 2022

¹⁵ Rusli , Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis 24 Oktober 2022

“... Biasanya sering menemani orang tua saya yang memiliki tabungan di bank lain dan pengamatan saya dari satpamnya hanya memberikan nomor antrian saja dan selebihnya membiarkan nasabah sedangkan pada Bank ini biasanya ditunjukkan langsung oleh satpam mengenai keperluan nasabah yang dibutuhkan. “¹⁶

Menjadi petugas keamanan tentu harus memiliki kualifikasi dan keahlian tambahan tertentu untuk menunjang pekerjaan dan tugas utamanya. Mereka lebih sering terlihat mengutamakan hal-hal yang bersifat “melayani” seperti membukakan pintu kepada nasabah dan juga mengarahkan nasabah agar tidak kebingungan, hal tersebut justru dinilai nasabah sebagai kelebihan dari pelayanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

Berbeda dengan saudari Fenti puspa dewi yang mengatakan bahwa :

“...Menurut saya kalo dibandingkan dengan bank syariah lain yang ada di kota Arga Makmur, kurang lebih sama saja. Semua sama tapi disini saya lebih merasa nyaman dan aman. Kesiapan dan Kesiangan karyawan dalam menanggapi nasabah sangat tinggi”¹⁷

Dewi sartika juga mengatakan bahwa :

“... Karyawannya semua ramah dan disamping itu pelayanannya juga bagus”¹⁸

¹⁶ Deta Erlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 Oktober 2022

¹⁷ Fenti puspa dewi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 25 Oktober 2022

¹⁸ Siti Aisyah, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 26 Oktober 2022

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat dan bagus akan menjadikan nasabah semakin loyal dalam sebuah lembaga yang membuatnya nyaman dalam bertransaksi. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah sudah bagus dan karyawannya sudah melayani dengan ramah, sopan, dan penuh tanggung jawab. Serta memberikan informasi yang sesuai dengan diinginkan oleh nasabah sehingga nasabah merasa sangat puas. Selain dari kenyamanan masalah yang menyangkut tentang tidak adanya bunga juga menjadi salah satu kelebihan dari Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

Penulis juga menanyakan kepada Saudari Sumi, apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik, kemudian, saudari sumi mengatakan bahwa :

“... Saya sudah menjadi nasabah di Bank ini selama 1 tahun dan belum merasakan ada kendala yang kurang baik atau tidak mengenakan”.¹⁹

Selanjutnya menurut Pradila dalam wawancara beliau mengatakan :

“... Saya baru mengurus yang namanya mobile banking jadi itu hal yang sangat memudahkan sekali Karena saya tidak perlu lagi ke Bank untuk transfer maupun penarikan dan waktunya juga 24 jam, itu yang menurut saya fasilitas yang sangat memudahkan”.²⁰

¹⁹ Sumi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 20 Oktober 2022

²⁰ Pradila, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 21 Oktober 2022

Penulis juga menanyakan mengenai pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Arga Makmur sudah sesuai dengan keinginan dan harapan, yang dari hasil wawancara Rusli mengatakan :

“... Semuanya sudah cukup baik , mungkin perluasan gedungnya saja yang harus sedikit ditambah”.²¹

Selanjutnya menurut deta erlina dalam wawancara beliau mengatakan :

“... Tidak pernah kerna karyawan selalu memberikan yang terbaik”.²²

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh fenti puspa dewi selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia kcp. Bengkulu Arga Makmur dengan beberapa tambahan yang mengatakan bahwa :

“... Sampai saat ini menurut saya keinginan sudah sampai atau sesuai dengan harapan karena semua karyawan sudah cukup baik, mereka selalu ramah dan sopan dalam melayani nasabah yang kurang memuaskan itu mungkin penempatan mesin ATM yang kurang banyak”.²³

Siti Aisyah juga mengatakan hal yang serupa bahwa :

“ Saya sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan”.²⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga

²¹ Rusli, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 Oktober 2022

²² Deta Erlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 Oktober 2022

²³ Fenti puspa dewi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis , 25 Oktober 2022

²⁴ Siti Aisyah, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur , Wawancara Penulis , 26 Oktober 2022

Makmur ini sudah cukup memuaskan hanya saja terkendala di Antrian. Dan itu bukan kesalahan yang fatal karena setiap Bank juga pasti mengalami hal tersebut. Dari pengamatan memang pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur ini sama dengan bank-bank lain hanya saja point lebihnya dari bank lain yang terletak pada pelayanan yang diberikan oleh Satpam/Security.

Terakhir penulis menanyakan mengenai apa yang perlu ditingkatkan atau di tambah dari pelayanan yang ada di bank syariah Indonesia kcp. Bengkulu arga makmur, yang dimana dari hasil wawancara dengan pradila mengatakan :

“... Kalau pelayanannya sudah memuaskan , Cuma yang perlu ditambah itu kantor cabang yang kurang , bisa dilihat di Kota Arga Makmur Kator Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur hanya ada satu, jika kantornya ditambah dan tersebar kemana-mana mungkin lebih membantu”.

²⁵

Berbeda dengan sumi yang mengatakan bahwa :

“... Saya piker sudah tidak ada lagi yang perlu ditambahkan karena menurut saya ini sudah memuaskan”.²⁶

Pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur ini sudah cukup baik hanya saja Kantor Cabangnya masih kurang banyak seta Fasilitas ATM yang masih sangat minim. Hal ini tentu menjadi kendala bagi nasabah yang bertempat tinggal diluar lingkungan kota.

²⁵ Pradila , Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 21 Oktober 2022

²⁶ Sumi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 20 Oktober 2022

Persepsi lain dari Fenti Puspa Dewi mengenai apa yang perlu ditingkatkan atau ditambahkan dari pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa :

“... Menurut saya yang perlu ditambahkan lagi itu untuk mesin setor tunai yang belum tersedia”.²⁷

Hal lain juga diutarakan oleh Siti Aisyah selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia

“... Menurut saya perlu penambahan mesin atmnya”.²⁸

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur sudah cukup baik. Serta adanya fasilitas wifi yang dipakai nasabah dalam mengisi kejenuhan dalam menunggu antrian itu membuat nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur merasa nyaman. Dari hasil observasi penulis di bank tersebut dapat diketahui bahwa peluasan gedungnya memang tidak terlalu luas.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur. Hanya saja terdapat beberapa faktor yang masih perlu dibenahi oleh pihak bank seperti kantor cabangnya masih kurang banyak serta fasilitas ATM sangat minim dan juga luas ruangan kantor yang terbatas. Hal ini tentu menjadi kendala bagi kenyamanan nasabah dan juga nasabah yang bertempat tinggal diluar kota lingkungan kota.

²⁷ Fenti puspa dewi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis , 25 Oktober 2022

²⁸ Siti Aisyah, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 26 Oktober 2022

Dari pengamatan penulis dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur ini berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Suasana kerohaniannya Islamnya sangat terasa. Dan yang sangat menjadi perhatian penulis yaitu tidak banyak dari adanya antrian Nasabah kecuali dihari atau tanggal tertentu sehingga mempermudah nasabah dalam meminimalisir waktunya terutama bagi nasabah yang memiliki tanggung jawab untuk selalu tetap waktu dalam menjalani tugasnya seperti seorang Guru. Semua nasabah dilayani dengan cepat dan tepat sesuai standar waktu yang telah di tetapkan. Hal ini terjadi karena rendahnya perputaran nasabah yang dating.

2. Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

Peneliti melakukan penelitian dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data bentuk pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

Kualitas Layanan Dalam Persepsi Islam Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa jangan memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Dari pembahasan rumusan masalah pertama di atas menunjukkan bahwa nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan

yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur. Dan untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan bank syariah Indonesia kcp. Bengkulu Arga Makmur terhadap nasabah maka penulis melakukan wawancara langsung kepada Bapak Stivano Selaku BOMS (*Branch Operasional & Service Manager*) di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak terlepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah perbankan syariah. Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan menuju parsuraman dalam (lupiyoadi, 2006) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak bank eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan saran dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur terhadap nasabahnya penulis juga menanyakan kepada Bapak Stivano Selaku BOMS (*Branch Operasional & Service Marger*) di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga

Makmur sebagai informan yang dari hasil wawancara mengenai pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur kepada Nasabah, beliau mengatakan bahwa :

“... Kalau untuk pelayanan kita pasti membuat layanan seperti ultimate Service sebagai Transformasi layanan yang berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan uniqueness layanan Bank Syariah yang meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan serta meningkatkan literasi dan wawasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Senyum nasabah yang menjadi pelanggan utama BSI merupakan dorongan semangat bagi BSI untuk terus memberikan layanan ultimate, serta berinovasi dalam pengembangan kepuasan bagi nasabah. Hal ini dibuktikan dengan adanya transformasi layanan digital yang dapat diakses nasabah dimanapun dan kapanpun. Kami mengapresiasi seluruh nasabah dan masyarakat yang terus mendukung proses migrasi menjadi nasabah BSI dengan mengaktifkan rekening melalui BSI Mobile. Kami berharap, BSI menjadi sahabat finansial dan spiritual dengan tetap menjaga nasabah di masa PPKM ini,” tutur Stivano²⁹

BSI Mobile menghadirkan sederet solusi untuk mempermudah nasabah di antaranya fitur pembukaan rekening online; kemudahan transaksi bagi nasabah melalui fitur transfer,

²⁹ Stivano, *BOMS (Branch Operasional & Service Manager) Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 27 Oktober 2022.*

belanja online, transaksi QRIS, top up pulsa, beli token listrik, top up e-wallet, dan pembayaran sekolah. BSI Mobile juga memiliki fitur produk BSI Tabungan E-Mas dan juga Gadai Emas via Online.

Seiring berkembangnya kemajuan teknologi, saat ini tak hanya bank-bank konvensional saja yang menawarkan kemudahan dalam bertransaksi. Bank syariah seperti BSM atau Bank Syariah Mandiri pun saat ini telah menggunakan layanan tersebut. Salah satunya adalah dengan menghadirkan fitur e-banking yang terdiri dari 3 layanan utama, yakni sms banking, mobile banking dan net banking. Layanan tersebut di sambut baik oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur sebagaimana dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh salah satu nasabah dari bank syariah Indonesia kcp. Bengkulu arga makmur atas nama deta erlina dalam wawancara, beliau mengatakan :

“... Saya baru mengurus yang namanya Mobile Banking jadi itu hal yang sangat memudahkan sekali karena saya tidak perlu lagi ke Bank untuk transfer maupun penarikan dan waktunya juga 24 jam, itu yang menurut saya fasilitas yang sangat memudahkan”³⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah memberikan pelayanan yang inofatif berupa *Mobile Banking*. Hal

³⁰ Pradila , Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 21 Oktober 2022

ini dapat dilihat kutipan “sekarang yang lagi digencarkan kami *Mobile Banking*. *Mobile Banking* itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi”. Dengan tambahan pelayanan tersebut Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur menunjukkan adanya kepekaan terhadap kendala dan kesulitan nasabah. Terutama bagi nasabah yang tidak dapat melakukan transaksi keuangan melalui mesin ATM dengan memanfaatkan kemajuan teknologi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur dapat menyelesaikan kendala tersebut.

3. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Hal tersebut telah ditetapkan bank syariah Indonesia (bsi) kcp. Bengkulu arga makmur dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebagaimana yang di katakana oleh Fenti puspa selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur dari wawancara yang telah dilakukan mengenai tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan mengatakan bahwa :

“... Tanggapan saya yaitu sangat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga

Makmur dalam pelayanannya cepat dan bagus, dan saya menyukai itu karna pelayanannya cepat, karna saya seorang guru jadi saya harus terburu-buru dalam bertransaksi.”³¹

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan yang cepat dan tepat yang di maksudkan adalah pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele, pelayanan yang cepat dan tepat direspon baik oleh nasabah terutama bagi seorang guru, seperti dari hasil wawancara yang telah di lakukan terhadap salah satu nasabah yang berprofesi sebagai guru. Akhirnya keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan perlu di jaga dan dilestariakan.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu 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

³¹ Fenti puspa dewi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 25 Oktober 2022

diungkapkan oleh salah satu nasabah atas nama deta erlina mengenai kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa :

“... Biasanya sering menemani orang tua saya yang memiliki tabungan di bank lain dan pengamatan saya dari satpamnya hanya memberikan nomor antrian saja dan selebihnya membiarkan nasabah sedangkan pada Bank ini biasanya ditunjukkan langsung oleh satpam mengenai keperluan nasabah yang dibutuhkan”.³²

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan variable yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal tersebut juga berlaku terhadap satpam sekalipun. Pihak manajemn 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.

4. *Asurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan,

³² Deta Erlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 Oktober 2022

kompetensi dan sopan santun. Perilaku sopan santun juga di terapkan dalam pelayanan pada bank syariah Indonesia (bsi) kcp. Bengkulu arga makmur, seperti yang di ungkapkan oleh nasabah atas nama sumi yang mengatakan bahwa :

“... Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai dalam berpakaian. Keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membeda-bedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun muda, yang naik mobil maupun motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”³³

Dalam Islam sikap empati merupakan wujud dari keamanan karyawan untuk memberikan kemudahan pada nasabah dengan senang hati dalam melakukan transaksi, selain itu perilaku adil adalah memberikan hak kepada yang berhak atau dengan kata lain menempatkan sesuatu pada tempatnya, yang dari hasil observasi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur menetapkan sikap adil tersebut kepada para nasabahnya, penulis dapat di buktikan dari kutipan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu nasabah yang menyatakan “Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun muda,

³³ Pradila, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 21 Oktober 2022

yang naik mobil maupun naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”

5. *Empaty* (Empati)

Memberikan perhatian dan bersifat individu yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami 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 memperhatikan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, pihak bank syariah Indonesia kcp. Bengkulu arga makmur. Memberikan layanan kualitas terbaik kepada nasabah, sebagai mana hasil wawancara dengan bapak stivano, beliau mengatakan bahwa :

“... Belum ditemukanya masalah sebab usia bank berdiri di kcp. Bengkulu arga makmur baru seumur jagung dan nasabahnya pun belum begitu banyak jadi sampai saat ini belum ditemukan kendala atau masalah dari nasabah.”³⁴

Dalam mengembangkan atau meningkatkan suatu perusahaan maka salah satu hal yang harus dilakukan oleh

³⁴ Stivano, *BOMS (Branch Operasional & Service Manager) Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 27 Oktober 2022.*

perusahaan tersebut yaitu meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dalam meningkatkan kualitas pelayanan melakukan beberapa cara seperti yang dikatakan oleh bapak Stivano Selaku BOMS (Branch Operasional & Service Marger) di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dalam wawancara mengatakan bahwa :

“... Pertama yang sering dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dalam melaksanakan pekerjaannya , setiap karyawan harus memiliki kompetensi atau keahlian yang mendukung jabatannya. Oleh sebab itu, Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Arga Makmur memberikan pelatihan kepada karyawan yang rutin dilaksanakan setiap minggu . Pelatihan ini disebut dengan Role Play. Role Play adalah cara pelatihan paling mudah yang bisa diterima oleh karyawan dengan berbagai latar belakang pendidikan. Role Play sendiri sebenarnya mirip dengan diskusi kelompok, hanya saja dalam bentuk praktek peran. Dimana secara khusus karyawan akan memerankan atau memperagakan sesuatu yang diambil dari lingkup pekerjaan mereka dalam sebuah skenario yang sudah ditentukan. Aktivitas peran ini sangat efektif dalam sebuah pembelajaran. Dari sisi pemeran, karyawan tersebut akan berpikir bagaimana cara melakukan sesuatu yang benar. Sementara dari sisi penonton, mereka akan melihat dan mengoreksi apa yang sudah baik dan apa yang perlu ditingkatkan. Dengan adanya

pelatihan Role Play ini, karyawan akan diberikan masukan atau pembelajaran mengenai tata cara yang benar dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya saat berhadapan langsung dengan nasabah. Misalnya, karyawan bagian Teller diajarkan bagaimana tata cara yang benar dalam melayani nasabah saat melakukan transaksi secara efektif dan efisien, sehingga tidak memakan banyak waktu. “³⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dengan menggunakan pelayanan seperti layanan ultimate Service sebagai Transformasi layanan yang berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan uniqueness layanan Bank Syariah yang meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan serta meningkatkan literasi dan wawasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Dan untuk kendalanya saat ini belum di temui kendala yang signifikan.

Dalam pengembangan atau meningkatkan pelayanan perusahaan maka salah satu hal yang harus di lakukan oleh perusahaan tersebut yaitu meningkatkan kualitas pelayanan sebagai mana Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dalam meningkatkan kualitas pelayanan melakukan beberapa cara seperti dalam melaksanakan pekerjaan setiap

³⁵ Stivano, *BOMS (Branch Operasional & Service Manager) Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 27 Oktober 2022.*

karyawan harus memiliki kompetensi atau keahlian yang mendukung jabatannya. Oleh sebab itu, Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Arga Makmur memberikan pelatihan kepada karyawan yang rutin dilaksanakan setiap minggu . Pelatihan ini disebut dengan Role Play. Role Play adalah cara pelatihan paling mudah yang bisa diterima oleh karyawan dengan berbagai latar belakang pendidikan. Role Play sendiri sebenarnya mirip dengan diskusi kelompok, hanya saja dalam bentuk praktek peran. Dimana secara khusus karyawan akan memerankan atau memperagakan sesuatu yang diambil dari lingkup pekerjaan mereka dalam sebuah skenario yang sudah ditentukan. Aktivitas peran ini sangat efektif dalam sebuah pembelajaran.

Penulis menyimpulkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dapat membawa perusahaan ke tingkat yang lebih baik. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan perusahaan harus mempersiapkan strategi pelayanan yang baik dan benar. Selain itu yang kalah pentingnya juga harus dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaan startegi pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga perusahaan dapat mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan serta pembenahan di masa yang akan datang.

B. Pembahasan

1. Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diperoleh gambaran diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu Arga Makmur memiliki sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh. Bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur sudah cukup baik.

Serta adanya fasilitas wifi yang dipakai nasabah dalam mengisi kejenuhan dalam menunggu antrian itu membuat nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur merasa nyaman. Dan nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur. Hanya saja terdapat beberapa faktor yang masih perlu dibenahi oleh pihak bank seperti kantor cabangnya masih kurang banyak serta fasilitas ATM sangat minim dan juga luas ruangan kantor yang terbatas. Hal ini tentu menjadi kendala bagi kenyamanan nasabah dan juga nasabah yang bertempat tinggal diluar kota lingkungan kota.

Dari pengamatan penulis dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur ini berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Suasana kerohaniannya Islamnya sangat terasa. Dan yang sangat menjadi perhatian penulis yaitu tidak banyak antrian Nasabah kecuali dihari atau tanggal tertentu sehingga mempermudah nasabah dalam meminimalisir waktunya terutama bagi nasabah yang memiliki tanggung jawab untuk selalu tetap waktu dalam

menjalani tugasnya seperti seorang Guru. Semua nasabah dilayani dengan cepat dan tepat sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Hal ini terjadi karena rendahnya perputaran nasabah yang datang.

2. Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diperoleh gambaran bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur. Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak terlepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah perbankan syariah. Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan menuju parsuraman dalam (Lupiyoadi, 2006) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak bank eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan saran dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur terhadap nasabahnya penulis juga menanyakan kepada Bapak Stivano Selaku BOMS (Branch Operasional & Service Marger) di

Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur sebagai informan yang dari hasil wawancara mengenai pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur kepada Nasabah, beliau mengatakan bahwa :

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah memberikan pelayanan yang inovatif berupa *Mobile Banking*. Hal ini dapat dilihat kutipan “sekarang yang lagi digencarkan kami *Mobile Banking*. *Mobile Banking* itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi”. Dengan tambahan pelayanan tersebut Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur menunjukkan adanya kepekaan terhadap kendala dan kesulitan nasabah. Terutama bagi nasabah yang tidak dapat melakukan transaksi keuangan melalui mesin ATM dengan memanfaatkan kemajuan teknologi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur dapat menyelesaikan kendala tersebut.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Hal tersebut telah ditetapkan bank syariah Indonesia (bsi) kcp. Bengkulu arga makmur dalam memberikan pelayanan

kepada nasabah sebagaimana yang di katakana oleh Fenti puspa selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur dari wawancara yang telah dilakukan mengenai tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan mengatakan bahwa :

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan yang cepat dan tepat yang di maksudkan adalah pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele, pelayanan yang cepat dan tepat direspon baik oleh nasabah terutama bagi seorang guru, seperti dari hasil wawancara yang telah di lakukan terhadap salah satu nasabah yang berprofesi sebagai guru. Akhirnya keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat,tepat, akurat dan memuaskan perlu dijaga dan dilestariakan.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu 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 salah satu nasabah atas nama deta erlina mengenai kelebihan pelayanan

yang ada pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa :

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan variable yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal tersebut juga berlaku terhadap satpam sekalipun. 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.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Perilaku sopan santun juga di terapkan dalam pelayanan pada bank syariah Indonesia (bsi) kcp. Bengkulu arga makmur, seperti yang di ungkapkan oleh nasabah atas nama sumi yang mengatakan bahwa:

Dalam Islam sikap empati merupakan wujud dari keamanan karyawan untuk memberikan kemudahan pada nasabah dengan senang hati dalam melakukan transaksi, selain itu perilaku adil adalah memberikan hak kepada yang berhak atau dengan kata lain menempatkan sesuatu pada tempatnya, yang dari hasil observasi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur menetapkan sikap adil tersebut kepada para nasabahnya, penulis dapat di buktikan dari kutipan hasil

wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu nasabah yang menyatakan

“...Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun muda, yang naik mobil maupun naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”

5. *Empaty* (Empati)

Memberikan perhatian dan bersifat individu yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami 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 memperhatikan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, pihak bank syariah Indonesia kcp. Bengkulu arga makmur. Memberikan layanan kualitas terbaik kepada nasabah, sebagai mana hasil wawancara dengan bapak stivano, beliau mengatakan bahwa :

Dalam mengembangkan atau meningkatkan suatu perusahaan maka salah satu hal yang harus dilakukan oleh perusahaan tersebut yaitu

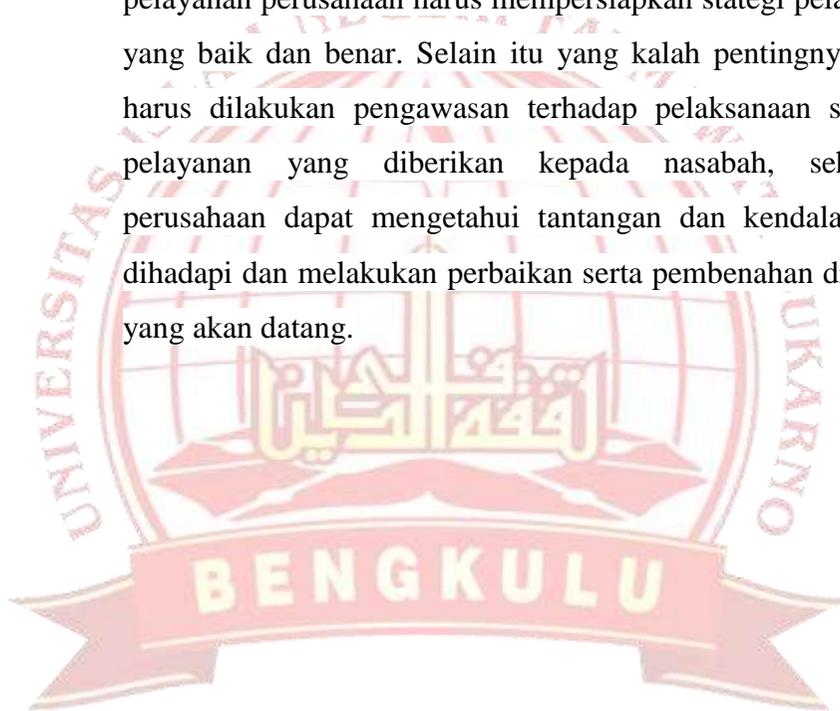
- a. Meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan melakukan beberapa cara seperti yang dikatakan oleh bapak Stivano Selaku BOMS (*Branch Operasional & Service Marger*) di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dalam wawancara mengatakan bahwa dengan menggunakan pelayanan seperti layanan ultimate Service sebagai Transformasi layanan yang berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan uniqueness layanan Bank Syariah yang meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan serta meningkatkan literasi dan wawasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Dan untuk kendalanya saat ini belum di temui kendala yang signifikan.

Dalam pengembangan atau meningkatkan pelayanan perusahaan maka salah satu hal yang harus di lakukan oleh perusahaan tersebut yaitu meningkatkan kualitas pelayanan sebagai mana Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dalam meningkatkan kualitas pelayanan melakukan beberapa cara seperti dalam melaksanakan pekerjaan setiap karyawan harus memiliki kompetensi atau keahlian yang mendukung jabatannya. Oleh sebab itu, Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Arga Makmur memberikan pelatihan kepada karyawan yang rutin dilaksanakan setiap minggu . Pelatihan ini disebut dengan Role Play. Role Play adalah cara pelatihan paling mudah yang bisa diterima oleh karyawan dengan berbagai latar belakang pendidikan. Role Play sendiri sebenarnya mirip dengan diskusi kelompok, hanya saja dalam bentuk praktek peran. Dimana secara khusus

karyawan akan memerankan atau memperagakan sesuatu yang diambil dari lingkup pekerjaan mereka dalam sebuah skenario yang sudah ditentukan. Aktivitas peran ini sangat efektif dalam sebuah pembelajaran.

Penulis menyimpulkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dapat membawa perusahaan ke tingkat yang lebih baik. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan perusahaan harus mempersiapkan strategi pelayanan yang baik dan benar. Selain itu yang kalah pentingnya juga harus dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaan strategi pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga perusahaan dapat mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan serta pembenahan di masa yang akan datang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Argamakmur terletak pada pelayanan pada Bank. Karyawan melayani dengan ramah, sopan dan penuh tanggung jawab. Serta memberikan informasi sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah sehingga nasabah merasa sangat puas. dan pelayanan yang baik ini didukung dengan adanya fasilitas yang memadai seperti penambahan fitur layanan *mobile banking*.
2. Bentuk pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur terhadap nasabah diberikan melalui 5 (lima) faktor yaitu, *tangible* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu merupakan point yang sangat diperhatikan. *Reability* (kehandalan) kemudahan prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggap) diberikan melalui respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. *Empaty* (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

B. Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi pembaca diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam studi kualitas pelayanan. Jika ada penelitian yang serupa sebaiknya menambah objek maupun subjek yang di wawancarai, sehingga dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang terjadi di lapangan secara lebih mendetail.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur untuk lebih banyak lagi dalam mengadakan program pelatihan yang rutin untuk pengembangan karyawan dan memaksimalkan nilai bagi instansi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. M. K., & Al-Zu'bi, H. A. (2011). E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 50–65.
- Setiawan, Romi Adetio, “ Why an Interest- Free Economy was Instituted From Early Religious Zeal”. *Australian Journal of Islamic Studies*. Vol. 6 No.2 (2021)
- Ascarya, D. Y. (2005). *Bank Syariah : Gambaran Umum*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan.
- Kasmir. (2016). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Lie, D., Sudirman, A., Efendi, E., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 421–428.
- M, H., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty Pt Meratus Samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01), 84–94. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i01.909>
- Muljono, D. (2015). *Perbankan Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Andi Yogyakarta.
- Mundir, A. (2015). Mencapai Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Layanan Bank Syariah. *Jurnal Studi Islam dan Muamalah*, 3(2), 1–17.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72–97.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2015). *Media Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. *Kindai*, 14(3), 255–262.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66. <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali pers 2010
- Bustari dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Kencana, 2016
- Iendy Zelviena Adhari. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* . Pasuruan : Qiara Media, 2021

- Bahrul Kirom. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan konsumen*. Bandung : Pustaka Reka, 2021
- M. Ruslianor Maika dan Fitri Nur Latifah. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Sidoarjo : Umsida Press, 2018
- Bobby Rahman dan Masri Ramadhan. *Citra Merek dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan*. Sulawesi : Unimal Press, 2019
- Christopher Lovelock dkk. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia Jilid 2 Edisi Ketujuh*. Jakarta : Erlangga, 2010
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Prena Damedia Grup, 2004
- M. Nur Rianto Al Alif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta, 2012
- Agung Tri Putranto. *Loyalitas Pelanggan*. Bandung : Alfabeta, 2022
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 2*. Jakarta : Erlangga, 2008
- Daryanto dan Ismento Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media, 2014
- Tjiptono. Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi, 2008
- Darwin Lie dkk, “ Analysis of Mediator Efficacy Customer Satisfaction on the service quality, price and consumer trust on consumer loyalty, “ *Internasional Journal of scientific & technology research*, Vol. 8, No. 8, August 2019
- Deni Widya Santi dkk, “ Startegi Layanan Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu, “ *Journal Bima (Business, Management and Accounting Journal)*, Vol. 2 No. 2/2021
- Deta Erlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 Oktober 2022
- Dr. Ala Eddin Mohd Khalaf Ahmad, Dr. Hasan Ali Al-zu'bi, “ E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation, “ *Internasional Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, No. 1, February 2011
- Fenti puspa dewi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis , 25 Oktober 2022
- Hardini dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Ilmu 2020
- [https:// money.kompas.com/ read/2021/02/ 01/154325626/bank-syariah- indonesia-resmi-beroperasi-begini-bentuk-logo-dan-maknanya? page= all](https://money.kompas.com/read/2021/02/01/154325626/bank-syariah-indonesia-resmi-beroperasi-begini-bentuk-logo-dan-maknanya?page=all), diakses pada hari Jumat, tanggal 28 Oktober 2022, pukul 23.55 WIB

<https://www.bankbsi.co.id/> , diakses pada hari Jumat, tanggal 28 Oktober 2022, pukul 23.25

M. Ali Sodik, Sandu Siyoto. Dasar Metode Penelitian. Yogyakarta : Literasi Media Publish 2015

Melis, “ Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, “ *Jurnal Islamic Banking*, Vol. 2, No. 1/ Februari 2016

Pradila , Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 21 Oktober 2022

Rusli, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 24 Oktober 2022

Saepul Bahri, “ Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta, “ *Jurnal Ekisbank*, Vol. 2 No. 2/Desember 2018

Siti Aisyah, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 26 Oktober 2022

Stivano, *BOMS (Branch Operasional & Service Marger) Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 27 Oktober 2022.*

Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta 2016

Sumi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur, Wawancara Penulis, 20 Oktober 2022

Supardi, et. al. Pedoman Penulisan Tugas Akhir. Bengkulu : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu. 2022.

Suyitno. Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip dan Operasionalnya. Tulungagung : Akademia Pustaka 2018

Vinny Ribka Bolang dkk, “ Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manad, “ *Jurnal EMBA*, Vol. 3, No. 3/ september 2015

Andi Cahyono, “ Analisis Pembiayaan KPR Menggunakan Akad Musyarakah Mutanaqisah Di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu S. P”, *Jurnal SNPPM (Seminar Nasional dan Pengabdian kepada Masyarakat)*, Tahun 2022

Andi Cahyono dkk, “Peran Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Al-Intaj*, Vol. 7 No. 2 (September, 2021)

Tjitono, Fandy dan Gregorius Chandra. Service, Quality, & Satisfaction. Andi : Yogyakarta. 2015

Kasmir. Dasar-Dasar Perbankan cet 14. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta. 2011

L

A

M

P

I

R

A

N





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR

JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT,
PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Yunita Sri Lestari
NIM : 1811140140
Program Studi : Perbankan Syariah

II. Pilihan Tugas Akhir:

- Jurnal Ilmiah
 Buku
 Pengabdian Kepada Masyarakat
 Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir:

E-FESIENSI PENGGUNAAN MOBILE BANKING DALAM MEMPERMUDAH
NASABAH MELAKUKAN TRANSAKSI PADA LAYANAN BANK SYARIAH (BSI) BENGKULU

III. Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: dapat dilanjutkan

Bengkulu, 26 November 2021

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir


Nonie Afrianty, ME

B. Ketua Jurusan

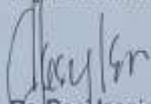
Judul yang disetujui:

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

Bengkulu, 26 November 2021

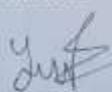
Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen


Dr. Desi Isnaini, M.A

NIP : 197412022006042001

Mahasiswa


Yunita Sri Lestari

NIM : 1811140140



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1773 /In.11/ F.IV/PP.00.9/12/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Asnaini, M. A
NIP : 197304121998032003
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir
2. N A M A : Debby Arisandi, MBA
NIP : 198609192019032012
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Yunita Sri Lestari

NIM : 1811140140

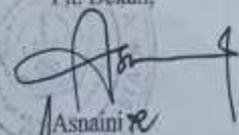
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : **Efisiensi Penggunaan *Mobile Banking* dalam Mempermudah Nasabah Melakukan Transaksi Pada Layanan Bank Syariah (BSI) Bengkulu**

Keterangan : Jurnal Ilmiah

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 16 Desember 2021
Plt. Dekan,


Asnaini


Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Dengan Judul Skripsi

“ Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia
KCP. Bengkulu Arga Makmur”

Nama :

Nim :

Prodi :

Fakultas :

Biodata Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Jabatan :

DAFTAR PERTANYAAN

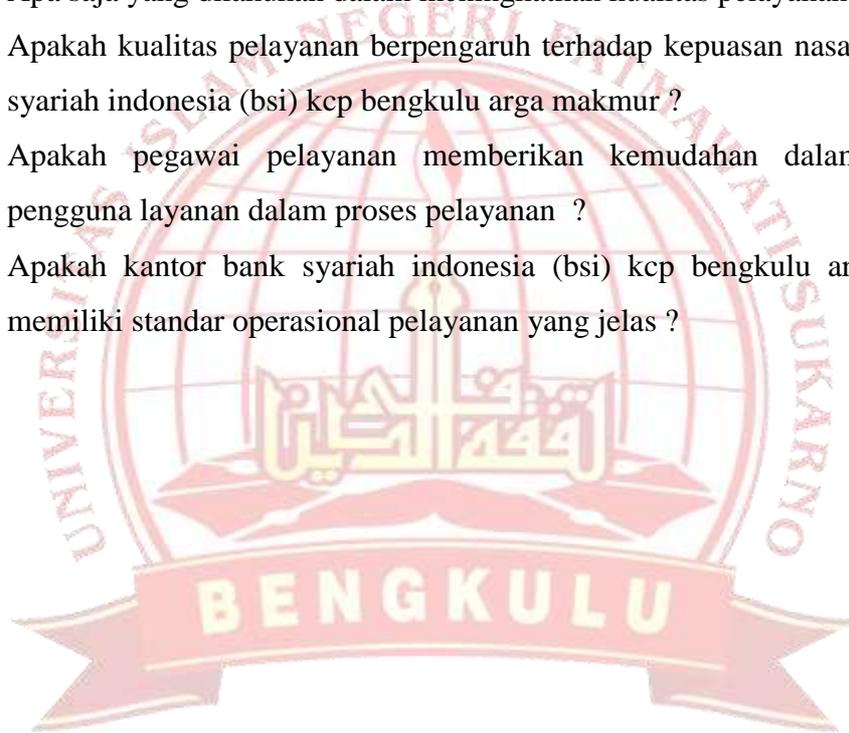
Analisis Costomer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur

1. Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur ?
2. Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur dibandingkan bank lain ?
3. Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur ?
4. Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?
5. Apa fasilitas yang nasabah dapat dari bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur ?
6. Apakah pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur sudah sesuai dengan keinginan dan harapan ?

7. Apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?
8. Apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?

A. Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur Terhadap Nasabah

1. Apa saja pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur kepada nasabah ?
2. Apa saja kendala yang dialami dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah ?
3. Apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?
5. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?
6. Apakah kantor bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur memiliki standar operasional pelayanan yang jelas ?



Transkrip Wawancara

Biodata Informan

Nama : Sumi
Umur : 39 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan/pekerjaan : Staf karyawan Notaris
Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur
Topik : Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur ?	Alhamdulillah saya sebagai nasabah puas atas pelayanan yang diberikan disini, terutama keramahan pegawai mereka selalu tersenyum dan menyambut nasabah.
2.	Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur dibandingkan bank lain ?	Mengapa saya lebih memilih untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dibanding bank lain karena saya melihat program yang dipakai itu berbasis Syariah sehingga sudah sangat sesuai terutama dengan orang yang beragama Islam. Juga karena produk-produk yang ditawarkan bermacam-macam.
3.	Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur ?	Kelebihannya sih saya pikir pertama ketika ada hal yang ingin saya urus disini, apakah penarikan atau pengurusan administrasi saya kira mudah karena mungkin faktor pertamanya antrian tidak terlalu panjang dan saya pikir itu saja yang menjadi hal memudahkan bagi saya di bandingkan Bank yang lain yang harus antri sampai puluhan orang ke depan dan saya kira jika hal itu juga terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur mungkin itu yang akan menjadi kendala

4.	Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?	Saya sudah menjadi nasabah di Bank ini selama 1 tahun dan belum merasakan ada kendala yang kurang baik atau tidak mengenakan
----	--	--

Nama : Pradila
 Umur : 26 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan/pekerjaan : Staf Kantor
 Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur
 Topik : Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur ?	Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai dalam berpakaian . Keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun muda, yang naik mobil maupun naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.
2.	Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur dibandingkan bank lain ?	karena Bank Syariah Indonesia lebih dekat dengan tempat kerja dan Bank Syariah Indonesia ini mengandung nilai-nilai Syariah.
3.	Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp Bengkulu Arga Makmur ?	Untuk kelebihan, kalau disini lebih lancar dibandingkan dengan bank yang lain yang antriannya lebih panjang.
4.	Apakah selama menjadi nasabah	saya baru mengurus yang namanya mobile banking jadi itu hal yang sangat

	pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?	memudahkan sekali Karena saya tidak perlu lagi ke Bank untuk transfer maupun penarikan dan waktunya juga 24 jam , itu yang menurut saya fasilitas yang sangat memudahkan.
5.	Apa fasilitas yang nasabah dapat dari bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	Fasilitas yang saya dapat di bank syariah Indonesia kcp. Bengkulu arga makmur berupa BSI Mobile yang sangat membantu.
6.	Apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	kalau pelayanannya sudah memuaskan , Cuma yang perlu ditambah itu untuk mesin ATM hanya ada 1 di argamakmur dan kantor cabang yang kurang , bisa dilihat di Kota Arga Makmur Kator Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur hanya ada satu, jika kantornya ditambah dan tersebar kemana-mana mungkin lebih membantu.

Nama : Deta Erlina
 Umur : 23 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan/pekerjaan : Mahasiswa
 Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur
 Topik : Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	Pelayanannya sangat baik dan memuaskan nasabah dalam menghadapi keluhan-keluhan yang nasabah berikan.

2.	Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur dibandingkan bank lain ?	Karena saya yang masih berstatus sebagai Mahasiswa dan masih di bawah tanggungan orang tua dan kebetulan orang tua saya merekomendasikan untuk menabung di Bank ini dikarenakan tidak memiliki potongan di setiap transaksi yang dilakukan dan tidak seperti yang ada di bank lain yang memiliki standar disetiap penarikan sedangkan pada Bank Syariah Indonesia itu tidak memiliki standar , jadi sangat bagus untuk mahasiswa/i yang tidak harus memiliki tabungan yang banyak.
3.	Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	Biasanya sering menemani orang tua saya yang memiliki tabungan di bank lain dan pengamatan saya dari satpamnya hanya memberikan nomor antrian saja dan selebihnya membiarkan nasabah sedangkan pada Bank ini biasanya ditunjukan langsung oleh satpam mengenai keperluan nasabah yang dibutuhkan.
4.	Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?	tidak pernah kerna karyawan selalu memberikan yang terbaik.

Nama : Rusli

Umur : 42 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan/pekerjaan : Buruh

Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

Topik : Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp	Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur menurut saya lumayan bagus,ramah, dan sopan.

	bengkulu arga makmur ?	
2.	Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur dibandingkan bank lain ?	mengapa saya lebih memilih untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur di banding bank lain karena di bank syariah indonesia ini pelayanan mudah dan cepat.
3.	Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	kelebihannya yaitu, memberikan pelayanan yang baik, lebih mudah digunakan dengan aplikasi BSI Mobile.
4.	Apakah pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur sudah sesuai dengan keinginan dan harapan ?	semuanya sudah cukup baik, mungkin perluasan gedungnya saja yang harus sedikit ditambah.

Nama : Siti Aisyah
 Umur : 36 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan/pekerjaan : Guru
 Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur
 Topik : Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	Dari segi pelayanannya bagus karena pada saat memasuki pintu masuk kantor sudah langsung, di layani atau diarahkan oleh satpam, dan itu membuat saya merasa dihargai dan sangat mempermudah.
2.	Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur	Karena Bank Syariah lebih sesuai dengan syariat islam jadi disini saya ingin menghindari yang namanya Riba atau semacamnya yang tidak sesuai dengan

	dibandingkan bank lain ?	syariah. Itu adalah salah satu alasan saya untuk lebih memilih Bank Syariah Indonesia di banding bank lain.
3.	Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	Karyawannya semua ramah dan disamping itu pelayanannya memuaskan.
4.	Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?	Tidak karena saya sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan
5.	Apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	menurut saya perlu penambahan mesin atmnya.

Nama : Fenti Puspa dewi
 Umur : 30 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan/pekerjaan : Guru
 Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur
 Topik : Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	Tanggapan saya yaitu sangat baik dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur dalam pelayanannya cepat dan bagus, dan saya menyukai itu karena pelayanannya cepat, karna saya seorang guru jadi saya harus terburu-buru dalam bertransaksi.
2.	Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah indonesia	Jika menyangkut masalah jasa tentunya kita sudah terhindar dari salah satu yang menurut agama itu ada unsur riba jadi mungkin itu

	(bsi) kcp bengkulu arga makmur dibandingkan bank lain ?	salah satu alasan saya memilih menabung di Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur ini.
3.	Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	Menurut saya kalo dibandingkan dengan bank syariah lain yang ada di kota Arga Makmur, kurang lebih sama saja. Semua sama tapi disini saya lebih merasa nyaman dan aman. Kesiapan dan Kesiangan karyawan dalam menanggapi nasabah sangat tinggi.
4.	Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?	sampai saat ini menurut saya keinginan sudah sampai atau sesuai dengan harapan karena semua karyawan sudah cukup baik, mereka selalu ramah dan sopan dalam melayani nasabah yang kurang memuaskan itu mungkin penempatan mesin ATM yang kurang banyak.
5.	Apa fasilitas yang nasabah dapat dari bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	Seperti kartu ATM, Mobile Banking.
6.	Apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada pada bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	menurut saya yang perlu di tambhkan lagi itu untuk mesin setor tunai yang belum tersedia.

Nama : Stivano Nataski
 Umur : 35 Tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Jabatan/pekerjaan : BOMS (Branch Operasional & Service Marger
 Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP. Bengkulu Arga Makmur

Topik

: Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP.
Bengkulu Arga Makmur Terhadap Nasabah

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur kepada nasabah ?	<p>Kalau untuk pelayanan kita pasti membuat layanan seperti ultimate Service sebagai Transformasi layanan yang berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan uniqueness layanan Bank Syariah yang meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan serta meningkatkan literasi dan wawasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Senyum nasabah yang menjadi pelanggan utama BSI merupakan dorongan semangat bagi BSI untuk terus memberikan layanan ultimate, serta berinovasi dalam pengembangan kepuasan bagi nasabah. Hal ini dibuktikan dengan adanya transformasi layanan digital yang dapat diakses nasabah dimanapun dan kapanpun. Kami mengapresiasi seluruh nasabah dan masyarakat yang terus mendukung proses migrasi menjadi nasabah BSI dengan mengaktifkan rekening melalui BSI Mobile. Kami berharap, BSI menjadi sahabat finansial dan spiritual dengan tetap menjaga nasabah di masa PPKM ini,” tutur Stivano BSI Mobile menghadirkan sederet solusi untuk mempermudah nasabah di antaranya fitur pembukaan rekening online; kemudahan transaksi bagi nasabah melalui fitur transfer, belanja online, transaksi QRIS, top up pulsa,</p>

		<p>beli token listrik, top up e-wallet, dan pembayaran sekolah. BSI Mobile juga memiliki fitur produk BSI Tabungan E-Mas dan juga Gadai Emas via Online.</p>
2.	<p>Apa saja kendala yang dialami dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah ?</p>	<p>kalaupun untuk saat ini belum ditemui kendala yang signifikan</p>
3.	<p>Apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?</p>	<p>pertama yang sering dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dalam melaksanakan pekerjaannya, setiap karyawan harus memiliki kompetensi atau keahlian yang mendukung jabatannya. Oleh sebab itu, Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Arga Makmur memberikan pelatihan kepada karyawan yang rutin dilaksanakan setiap minggu. Pelatihan ini disebut dengan Role Play. Role Play adalah cara pelatihan paling mudah yang bisa diterima oleh karyawan dengan berbagai latar belakang pendidikan. Role Play sendiri sebenarnya mirip dengan diskusi kelompok, hanya saja dalam bentuk praktek peran. Dimana secara khusus karyawan akan memerankan atau memperagakan sesuatu yang diambil dari lingkup pekerjaan mereka dalam sebuah skenario yang sudah ditentukan. Aktivitas peran ini sangat efektif dalam sebuah pembelajaran. Dari sisi pemeran, karyawan tersebut akan berpikir bagaimana cara melakukan sesuatu yang benar. Sementara dari sisi penonton, mereka akan melihat dan mengoreksi apa yang sudah baik dan apa yang perlu ditingkatkan. Dengan adanya pelatihan Role Play ini, karyawan akan diberikan masukan atau pembelajaran mengenai tata cara yang benar dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya saat berhadapan langsung dengan nasabah. Misalnya, karyawan bagian Teller diajarkan bagaimana tata cara yang benar dalam melayani nasabah saat melakukan transaksi</p>

		secara efektif dan efisien, sehingga tidak memakan banyak waktu.
4.	Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur ?	berpengaruh, karena dengan kualitas layanan yang ultimate maka nasabah akan merasa puas karena memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan uniqueness layanan Bank Syariah yang meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan serta meningkatkan literasi dan wawasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.
5.	Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?	sangat memberikan solusi dan kemudahan transaksi kepada nasabah seperti memberikan fasilitas mobile banking, tabungan emas, gadai emas.
6.	Apakah kantor bank syariah indonesia (bsi) kcp bengkulu arga makmur memiliki standar operasional pelayanan yang jelas ?	secara umum BSI memiliki standard layanan (ultime service) Ultimate Service sebagai Transformasi layanan yang berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan uniqueness layanan Bank Syariah yang meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan serta meningkatkan literasi dan wawasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Senyum nasabah yang menjadi pelanggan utama BSI merupakan dorongan semangat bagi BSI untuk terus memberikan layanan ultimate, serta berinovasi dalam pengembangan kepuasan bagi nasabah. Hal ini dibuktikan dengan adanya transformasi layanan digital yang dapat diakses nasabah dimanapun dan kapanpun. Kami mengapresiasi seluruh nasabah dan masyarakat yang terus mendukung proses migrasi menjadi nasabah BSI dengan mengaktifkan rekening melalui BSI Mobile. Kami berharap, BSI menjadi sahabat finansial dan spiritual dengan tetap menjaga nasabah di masa PPKM ini,” tutur Stivano.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION PADA KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP. BENGKULU ARGA MAKMUR" yang disusun oleh :

Nama : Yunita Sri Lestari

Nim : 1811140140

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, 10 oktober 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Asnaini, M.A
NIP. 197304121998032003

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Mengetahui,
Ka. Prodi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pager Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimil (0736) 51171-51172
Website: www.uinbengkulu.ac.id

14 Oktober 2022

Nomor : 1340/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/10/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Pembantu Argamakmur
di-
Kabupaten Bengkulu Utara

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Yunita Sri Lestari
NIM : 1811140140
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Sembilan (IX)
Waktu Penelitian : Tanggal 14 Oktober s.d 14 November 2022
Judul Skripsi : Analisis *Customer Satisfaction* Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Argamakmur
Tempat Penelitian : Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Nurul Hak



SURAT KETERANGAN

No. 02/571-3/8290

Perihal: Penelitian Mahasiswa an. Yunita Sri Lestari

Semoga Bapak/Ibu beserta rekan-rekan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan dalam lindungan Allah SWT, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan telah diadakan penelitian mahasiswa di BSI KCP Bengkulu Argamakmur dengan judul tugas akhir/skripsi: "**Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur**", dari tanggal 14 Oktober 2022 s/d 14 November 2022 dengan ini BSI KCP Bengkulu Argamakmur memberikan surat keterangan telah selesai penelitian dengan data dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Yunita Sri Lestari
NIM : 1811140140
Jurusan/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk
KCP Bengkulu Argamakmur
Mengetahui


BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Bengkulu Argamakmur

Stivano Nataski
BOSM



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIKINDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

LEMBAR BIMBINGAN JURNAL

Nama/NIM/Prodi : Yunita Sri Lestari (1811140140)
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing I : Dr. Asnaini, M.A
Judul Jurnal : Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas
Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI)
KCP. Bengkulu Aga Makmur

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	Rabu 12-10-22	Izin Penelitian Pedoman Wawancara	ACC di Lanjutkan	
2	Selasa 22-11-2022	Bab I - V	-Penulisan Halaman, Footnote, Spasi dll Sesuai dengan Pedoman Penulisan Febi -Kegunaan teoritis dan Praktis harus Lebih di	

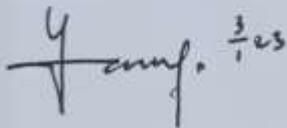
			perjelas Cek di Teks -Pengetikan Spasi Margin,Cetak miring dll Sesuaikan Dengan Pedoma	A
3	Rabu 23-11-2022	-Kesimpulan Kepanjangan -Saran Tidak Sesuai dengan hasil -Daftar Pustaka Belum sesuai Pedoman	-Jawab RM dan SPOK jangan bertele-tele dan banyak yang di ulang -Sesuaikan saran dengan hasil penelitian harus jelas pihak-pihak yang di beri saran -Ikuti Pedoman	A
4	Jumat 25-11-2022	-Abstrak - Artikel	- Tulis tujuan dan hasil dengan jelas sesuai dengan isi - Bisa di submit jurnal sudah sesuai dengan tamplate	A
5	Senin 28-11-2022	Bab I-V Belum sesuai dengan pedoman	-Perbaiki penulisan halaman,footnote,spasi,cetak miring,sesuaikan dengan pedoman - Bawa LOA jika sudah submit	A

6.	Selasa 29-11-2022	Bab I-V	Acc diujikan	A
----	----------------------	---------	--------------	---

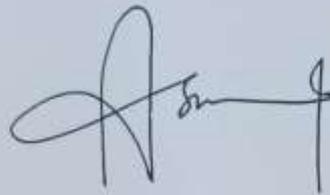
Bengkulu, ^{29 Nov} ~~December~~ 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Pembimbing I



Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020



Dr. Asnaini, M.A
NIP. 19730412199803003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

LEMBAR BIMBINGAN JURNAL

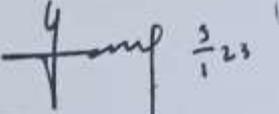
Nama/NIM/Prodi : Yunita Sri Lestari (1811140140)
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing II : Debby Arisandi, MBA
Judul Jurnal : Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas
Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI)
KCP. Bengkulu Aga Makmur

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	Kamis 23-12- 2021	Judul	-Ganti Judul -Cari Jurnal Tujuan -Minimal 5 jurnal internasional	
2.	Kamis 16-06- 2022	Bab 1, 2	-Harus memunculkan masalah -Harus mengambil data awal -Cari referensi buku, jurnal	

3.	Kamis 23-06- 2022	Bab 1,2	-Di penelitian terdahulu tambahkan bodinot dan footnot -Perbaiki kata atau huruf miring	
4.	Jum'at 06-09- 2022	Bab 1 dan 2	-Data tingkat literasi perbankan ? -Perbedaan literasi dan inklusi -Gambaran data literasi dan inklusi di buat ulang -Perbedaan penelitian anda dan penelitian sebelumnya -Rujukan buku minimal 3 buku -Sumber dari buku maksimal 10 tahun dari tahun 2012 ke atas	
5.	Rabu 14-09- 2022	Bab 1 dan 2	-Di bagian pendahuluan dan metode penelitian jenis kutipan memakai aplikasi mendeley tarabian Stlye 8 th edition -Pedoman wawancara	

6.	Kamis 10-11- 2022	Bab 4	-Tidak sesuai pedoman sesuaikan	
7.	Rabu 15-11- 2022	Sesuaikan dengan pedoman	-Bab 4 menjawab rumusan masalah -Hasil wawancara tidak ada di bab 4	
8.	Senen 21-11- 2022	Sudah bisa melanjutkan ke tahap selanjutnya	-ACC	

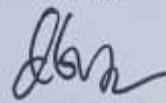
Mengetahui,
Ketua Jurusan



Yenti Sumarni, SE, MM
NIP. 197904162007012020

Bengkulu, 22 November 2022

Pembimbing II



Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012



JAM-EKIS

Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam

ISSN: 2655-6359

E-ISSN: 2656-436X

Nomor : 035.LOA/JAM-EKIS/Jan/2023

Lampiran : 1 lembar

Perihal : Status Penerimaan Artikel

Kepada

Yth Bapak/Ibu

Yunita Sri Lestari, Asnaini, Debby Arisandi

Di tempat

Bersama ini kami sampaikan bahwa artikel yang telah dikirimkan kepada Redaksi JAM-EKIS (Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Ekonomi Islam) Universitas Muhammadiyah Bengkulu dengan identitas sebagai berikut :

Judul : **Analisis Customer Satisfaction Pada Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Bengkulu Arga Makmur**

Institusi : **Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu**

Email : lestariyunita021@gmail.com

berstatus *accepted* pada Jurnal JAM-EKIS edisi Januari 2023 (JAM-EKIS Vol.6, No.1 Tahun 2023).

Demikian pemberitahuan kami, atas partisipasi Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Bengkulu , 7 Des 2022

Ketua Jurnal, 0226058802

Dr. Meilaty Fintariasari, M.M

NB : Untuk proses selanjutnya mohon perhatikan lampiran

Untuk proses berikutnya, kami memohon kerjasamanya untuk melengkapi beberapa hal dibawah ini:



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor: 178/SKLP-FEBI/02/01/2023

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : YUNITA SRI LESTARI
NIM : 1811140140
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Jenis Tugas Akhir : JURNAL
Judul Tugas Akhir : ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION PADA KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP. BENGKULU ARGA MAKMUR

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil **22%**. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 9 Januari 2023
Ketua TIM / Wakil Dekan I

Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D
NIP. 198312172014031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfatbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

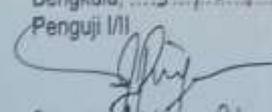
Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

: Yulia Sri Lestari
: 1801120140
: andari Customer Satisfaction pada kbb.

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<ul style="list-style-type: none">- Indikator yg dimiliki untuk pelayanan nasabah- Lima faktor bentuk pelayanan tidak dibahas dalam pen bahasan dan hasil penelitian.- Manfaatkan kutipan dari yg telah diuraikan carai.- Tambahkan lagi referensi dari buku minimal 20 buku.	<ul style="list-style-type: none">- manfaatkan di kajian teori dan kuatkan dengan referensi wawancara.

- ~~Ujian~~ Ujian ulangan, diujikan ulang.

Bengkulu, 19 / 01 / 2023
Penguji I/1


Rani Adhik Sekawan, Ph.D
NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfaibengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

Yusuf Sa letteri
.....
.....

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		Bab 3. Latar Belakang	Beri Alasan kenapa memilih Bank ? Ada apa dengan Tingkat kepuasan pelanggan
		Bab IV	Perbaiki hasil penelitian
		Bab V	Perbaiki hasil ke kesimpulan.

Bengkulu,
Penguji III

19/01/2023

Yetti Aprilia Indira, M. Ak
NIP

Poto Dokumentasi







