

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA BANK SYARIAH MANDIRI PAREPARE**



2019

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA BANK SYARIAH MANDIRI PAREPARE**



oleh  
**MIRA**  
**NIM 15.2300.110**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

ii

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA BANK SYARIAH MANDIRI PAREPARE**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh**

**MIRA  
NIM 15.2300.110**

**Kepada**

**PAREPARE**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

iii

### PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare

Nama Mahasiswa : Mira


Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.110

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Rektor IAIN Parepare  
B.92/In.39/Febi/02/2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. H. Mahsyar Idris, M.Ag. 

NIP : 19621231 199103 1 032

Pembimbing Pendamping : Dr. Andi Tenripadang, M.H. 

NIP : 19710115 200501 2 004

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA BANK SYARIAH MANDIRI PAREPARE**

Disusun dan diajukan oleh

MIRA  
 NIM 15.2300.110

Telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Munaqasyah  
 Pada tanggal 22 Agustus 2019  
 Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

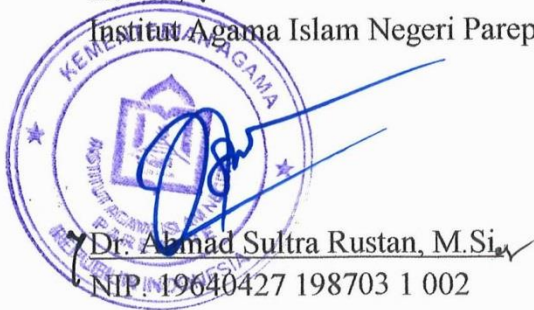
Pembimbing Utama : Dr. H. Mahsyar Idris, M.Ag.  
 NIP : 19621231 199103 1 032



Pembimbing Pendamping : Dr. Andi Tenripadang, M.H.  
 NIP : 19710115 200501 2 004

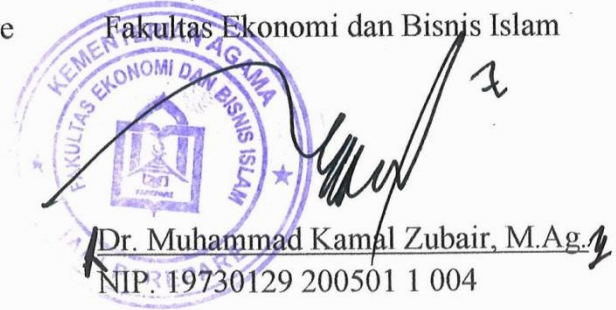


Rektor,  
 Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si  
 NIP. 19640427 198703 1 002

Dekan,  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
 NIP. 19730129 200501 1 004

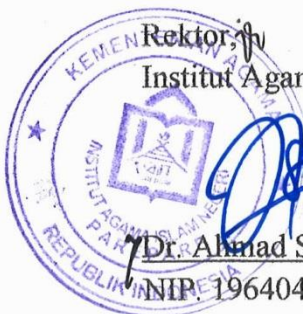
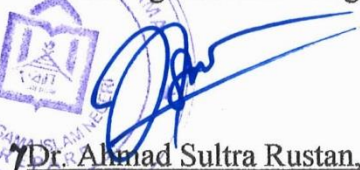
### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare  
Nama Mahasiswa : Mira  
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.110  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Rektor IAIN Parepare B.92/In.39/Febi/02/2019  
Tanggal Kelulusan :

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. H. Mahsyar Idris, M.Ag.	(Ketua)	
Dr. Andi Tenripadang, M.H.	(Sekretaris)	
Drs. H. Andi Anwar Zaenong, M.A.	(Anggota)	
Dr. Firman, M.Pd.	(Anggota)	

Mengetahui:

  
Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare  
  
Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.  
NIP. 19640427 198703 1 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri Parepare. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada sang revolusioner Islam yang membawa agama Allah SWT, menjadi agama yang benar dan Rahmatan Lil ‘Alamin yakni Nabi Allah Muhammad SAW, beserta keluarga-keluarganya, para sahabatnya, kepada orang-orang yang mengikuti jejak beliau hingga akhir zaman kelak.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Amrah dan Ayahanda Anto yang telah memberikan do’a tulusnya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. H. Mahsyar, M.Ag. dan Ibu Dr. Andi Tenripadang, M.H. pembimbing utama dan pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingannya yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya penulis mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai “Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” dan Bapak Dr. Zainal Said, M.H. sebagai

- “Wakil Dekan I FEBI” serta Bapak Drs. Moh Yasin Soumena, M.Pd. sebagai “Wakil Dekan II FEBI”. Atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.
3. Ibu An Ras Tri Astuti, M.E. sebagai “Ketua Prodi Perbankan Syariah”, atas arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini dengan baik.
  4. Ibu Syahriyah Semaun, S.E.,M.M. selaku Penasehat Akademik khusus untuk penulis atas arahnya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
  5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi “Perbankan Syariah” yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
  6. Bapak dan Ibu Staf dan admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dan memberi support penulis selama studi di IAIN Parepare.
  7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
  8. Pimpinan Bank Syariah Mandiri Parepare yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
  9. Muh. Hendra yang selalu membantu dan memberikan support selama penyelesaian skripsi ini.



10. Sahabat-sahabat group Seperjuangan “A Team Management” Ulya, Rasni, Kiky dan Rosmaya yang telah menjadi teman seperjuangan dikala susah maupun senang dalam melaksanakan studi di IAIN Parepare.

11. Sahabat-sahabat Perbankan Syariah yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT, berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya, penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Parepare, 20 Juli 2019  
Penulis,



Mira  
NIM. 15.2300.110

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Mira  
NIM : 15.2300.110  
Tempat/Tgl. Lahir : Lampa, 06 Mei 1996  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 20 Juli 2019  
Penyusun



Mira  
NIM. 15.2300.110

## ABSTRAK

**Mira.** “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare*” dibimbing oleh Bapak H. Mahsyar dan Ibu Andi Tenripadang,

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 dilayani dengan baik, keramahan serta selalu tersenyum dalam menyambut nasabah merupakan point terpenting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah demi tercapainya suatu kepuasan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Peneliti mendapatkan data melalui observasi dan wawancara langsung kepada beberapa nasabah dan *branch manager* Bank Syariah Mandiri Parepare. Sebagian data juga diperoleh dari literature seperti browser, bersumber dari intansi terkait dokumentasi-dokumentasi sebagai informasi pelengkap. Kemudian Setelah data terkumpulkan maka dapat diolah dan dianalisis berkaitan dengan permasalahan yang ada.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Bank Syariah Mandiri parepare 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. *Realibility* (kehandalan) kemudahan prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggap) diberikan melalui respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, memabantu 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: Analisis, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

**DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Tinjauan Teoritis.....	8

1. Teori Pelayanan.....	8
2. Teori Kepuasan .....	13
3. Teori Nasabah .....	21
2.3 Tinjauan Konseptual .....	23
2.4 Bagan Kerangka Fikir .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3 Fokus Penelitian .....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri.....	31
4.2 Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Parepare .....	46
4.3 Bentuk Pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare Terhadap Nasabah .....	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	78

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan Kerangka Fikir	25
2	Struktur Organisasi	35



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Izin Melaksanakan Penelitian	1
2	Izin Penelitian	2
3	Izin Selesai Meneliti	3
4	Pedoman Wawancara	79
5	Surat Keterangan Wawancara (Branch Manager BSM)	80
6	Surat Keterangan Wawancara (Nasabah)	81
7	Transkrip Wawancara	87
8	Dokumentasi	96
9	Riwayat Hidup Penulis	99

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, pemahaman tentang bank di negeri ini belum sepenuhnya. Sebagian masyarakat hanya memahami bank sebatas tempat meminjam dan menyimpan uang belaka. 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 pahamnya pengelola perbankan di tanah air dalam memahami dunia perbankan secara utuh.

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 aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), h. 2-3



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.<sup>2</sup> 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.

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 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.<sup>3</sup>

Salah satu tujuan utama bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa kemudian harapan tersebut di bandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada ,2014, cet,14), hal 242

<sup>3</sup> Djoko Muljono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Andi ,2015, Ed.I.) hal 415-416

prodak atau jasa tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan 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, membeli lagi produk lain dalam bank yang sama serta memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut.<sup>4</sup>

Indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono atribut pembentuk kepuasan terdiri dari kesesuaian harapan yang merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk mendapatkan kepuasan, upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan harus berorientasi masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi.

Namun, pada kenyataan yang terjadi dilapangan sering kita temukan pegawai tidak bersikap seperti yang seharusnya. Bahkan sering ditemukan pegawai yang cuek, sombong, jarang senyum, dan tidak bersikap ramah terhadap nasabah. Yang terjadi bukan memberikan kesan yang baik tetapi memberikan kesan yang buruk dimata nasabah karena tidak melayani dengan baik.

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008, Ed. Rev, cet, 3) hal 161-162

Kualitas pelayanan semestinya dijadikan sebagai pintu gerbang utama oleh bank untuk menerima segala pengajuan bantuan, saran, kritik, bahkan keluhan dan tentunya menjadi jalur yang diharapkan oleh nasabah sebagai purnajual. Disinilah nasabah akan memiliki pengalaman pertama yang berkesan dan akan selalu tersimpan di memorinya entah itu pengalaman yang baik atau buruk. Oleh karena itu, diperlukan keahlian khusus untuk merespon segala pertanyaan nasabah agar tidak menimbulkan efek kecewa yang malah mengakibatkan buruknya citra perbankan dimata masyarakat atau nasabah. Kualitas yang di berikan bank akan mempengaruhi kepuasan nasabah di mana bank yang memiliki kualitas yang buruk akan di tinggalkan pelanggannya namun sebaliknya bank yang kualitasnya prima akan banyak dicari nasabah dengan reputasi pelayanan terbaik dan posisi tawar yang kuat, bank tidak perlu takut kehilangan nasabahnya. Bahkan bank bisa jadi pemenang dalam memperebutkan dana nasabah.

Melihat perkembanganya Bank Syariah Mandiri yang mendapat respon dari masyarakat, dan jumlah nasabah semakin bertambah maka dimungkinkan adanya kepuasan tersendiri. Sebagai langkah awal untuk mengimplementasikan gagasan ini maka kualitas pelayanankini mulai dicoba untuk dikembangkan dengan meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Parepare.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare.

1. Bagaimana Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Parepare?
2. Bagaimana Bentuk Pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare Terhadap Nasabah?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ialah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Parepare
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Bentuk Pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare Terhadap Nasabah

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Setelah menelitian ini dilakukakan maka diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan serta menambah pengetahuan yang baru mengenai Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri parepare
2. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya terkait dengan masalah yang sama.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan hasil penelitian relevan digunakan sebagai pendukung terhadap penelitian yang akan dilakukan. Di satu sisi juga merupakan bahan perbandingan terhadap penelitian yang ada, baik mengenai kelebihan atau kekurangan yang ada sebelumnya, serta untuk menguatkan argumen. dalam hal ini penulis mengambil penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat. Ada dua penelitian yang penelitian pilih untuk dicantumkan pada tinjauan hasil penelitian Terdahulu.

Pada tahun 2008 ditulis skripsi atas nama Mustaqim dengan judul “*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*” Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya yang berjumlah 5 (lima) orang dengan 1 (satu) orang informan dari pihak Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang bisa dibenahi seperti jaringan ATM yang sering *offline* dan jumlah kantor serta mesin ATM yang perlu ditambahkan lagi dengan diiringi tingkat promosi yang lebih luas. Faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan

(*compliance*), bukti langsung (*tangible*) keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan terakhir faktor empati (*empaty*).<sup>5</sup>

Skripsi yang ditulis Vinny Ribka Bolang Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado 2015 “*Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan*” pada Bank BRI Unit Karombasang Cabang Manado. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kondisi dan memberi gambaran kualitas layanan dan untuk mengetahui peran pelayanan teller dan *costumer service* terhadap kepuasan pelanggan. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik melalui keramahan, cara bicara dan kesiapan para teller dan *costumer service* untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di bank BRI Unit Karombasan. Namun demikian masih terdapat beberapa kekurangan, seperti adanya ketidaknyamanan konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Teller dan *Costumer Service* sebaiknya pimpinan bank memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan karyawan sebaiknya berhati-hati melaksanakan transaksi sehingga dapat meminimalisir potensi kerugian yang akan terjadi.<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian di atas, bahwa yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu Objek penelitian serta faktor-faktor

---

<sup>5</sup>Mustaqim, “*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat, Cabang Palangka Raya*”. (Skripsisarjana; Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya: Palangka Raya, 2016 ).

<sup>6</sup>Vinny Ribka Bolang, “*Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BRI Unit Karombosan Cabang Manado*”.(SkripsiSarjana; Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado: Manado, 2015).

yang digunakan dalam penelitian terdahulu. Adapun peneliti disini berusaha menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare.

## 2.2 Tinjauan Teoritis

### 1. Teori Pelayanan

Menurut Kotler dalam pelaksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa namun tidak harus selalu terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyediaan jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono mengemukakan persektif pelayanan sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa.<sup>7</sup>

#### a. Kualitas pelayanan

Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima atau dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Dengan perkataan lain para pelanggan menginginkan mutu pelayanan yang diberikan adalah baik dan memuaskan. Perusahaan harus memperhatikan mutu jasa (*service quality*) dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaannya.

---

<sup>7</sup><http://www.journal.unesa.ac.id> (diakses 07 September 2018)

Dalam alqur'an surah Ali-Imran ayat 159, telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang. Allah Swt. berfirman :

فِرْعَنَّهُمْ فَأَعْفُ حَوْلِكَ مِنْ لَأَ نَفْضُوا الْقَلْبِ غَلِيظًا فَظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فَبِمَا  
 الْمُتَوَكِّلِينَ تَحِبُّ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْ

Terjemahannya :

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>8</sup>

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Lovelock dan Laurent, definisi kualitas pelayanan adalah agar pelanggan puas dan setia, sehingga terus menerus menjalin kerjasama bisnis dengan perusahaan. Para ahli melihat kualitas pelayanan, berpengaruh pada kinerja dan kegiatan organisasi dalam mencari keuntungan, untuk menjadikan pelanggan setia dan menerima apa yang ditawarkan sehingga mereka puas.<sup>9</sup>

<sup>8</sup>Kementrian Agama RI, Alqur'an dan Terjemahannya (Surabaya, 2014), h. 71a

<sup>9</sup>Lovelock, Laurent.W, C, *Principles of Service Marketing and Management, Second edition, Jersey: Upper Saddle River, 2002*), h. 6.



Sedangkan menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2006:182) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

3. *Responsiveness*

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance*

Pengetahuan, kesopansantunan 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.

5. *Empaty*

Memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

## b. Peningkatan Pelayanan

Peningkatan pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pegawai kepada nasabahnya dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kepuasan kepada nasabah yang dilayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Dalam Sinambela (2010, hal : 6) Secara teoretis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan nasabah. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran nasabah dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan nasabah.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.<sup>10</sup>
- c. Etika pelayanan nasabah

Pegawai bank dalam memberikan pelayanan harus dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga memerlukan etiket, hingga 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 :

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan *Assalamualaikum*.
2. Setelah mengucapkan salam segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
4. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir untuk mengisi formulir atau menunggu sesaat.
5. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.<sup>11</sup>

<sup>10</sup><https://emayasila.wordpress.com>

<sup>11</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*(Jakarta : kencana, 2008), h. 176.

#### d. Larangan dalam etika pelayanan

Uraian diatas telah kita bahas mengenai bagaimana etika tersebut seharusnya dilakukan. Tujuannya tak lain adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu atau kepada calon nasabah menjadi lebih optimal, sehingga tujuan bank secara keseluruhan dapat tercapai.

Secara umum, larangan dalam etiket pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.
2. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
3. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
4. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih didepan nasabah atau tamu.
5. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyangga nasabah secara kasar atau tidak sopan.
6. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
7. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.<sup>12</sup>

#### 2. Teori Kepuasan

Kata “kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu

<sup>12</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta : kencana, 2008), h. 177.

memadai. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan, hingga saat ini belum dicapai kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan.<sup>13</sup>

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>14</sup>

Kepuasan pelanggan adalah tujuan yang sangat penting tapi tidak cukup. Dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif,kepuasan pelanggan hanya merupakan prediksi yang lemah terhadap pelanggan yang tetap bertahan.<sup>15</sup> Variabel utama yang menentukan kepuasan yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *preceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *preceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *preceived performance* jauh dibawah *expectations* maka dapat dikatakan pelanggan tidak merasa puas.<sup>16</sup>

Kepuasan (saticfaktion) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karna membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap

---

<sup>13</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Publisher, 2014), h. 353.

<sup>14</sup>Fandy Tjiptono dan Anatasia Diana, *Total Quality Management (TQM) – Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2003), hal. 102

<sup>15</sup>Soehardi Sigit, *Esensi Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, 2003), hal. 49-50

<sup>16</sup>Herry Ahmad Buchory dan Djasim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hal. 115

ekspektasi mereka.<sup>17</sup> jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek.

Perusahaan yang berpusat pada pelanggan berusaha menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, tetapi itu bukan tujuan akhirnya. Jika perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, mungkin laba akan menurun. Perusahaan mungkin dapat meningkatkan profitalitasnya dengan cara lain selain meningkatkan kepuasan (misalnya, dengan meningkatkan proses manufaktur atau berinvestasi lebih banyak dalam).<sup>18</sup>

#### a. Mengamati Kepuasan

Banyak perusahaan secara sistematis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan pelanggan mereka, mengenali faktor-faktor yang membentuk kepuasan, dan melakukan perubahan dalam operasi dan pemasaran mereka sebagai akibatnya. Sebagai contoh, Wachovia Securities memperkerjakan misterius untuk menilai seberapa baik karyawan memuaskan pelanggan, menghubungkan sebagian kompensasi karyawan dengan peringkat mereka. Penekanan pada layanan pelanggan ini tampak berhasil—sebuah studi riset yang dilakukan Brand Keys sepanjang kuartal

---

<sup>17</sup> Kotler Philip, Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, (Cet. II; Jakarta: Erlangga, 2008), h. 138.

<sup>18</sup> Kotler Philip, Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, (Cet. II; Jakarta: Erlangga, 2008), h. 139.

pertama 2006 menemukan bahwa Wachovia melakukan pekerjaan yang lebih baik dalam memenuhi ekspektasi pelanggan setianya dibanding bank lain.

Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya setia untuk waktu yang lebih lama.<sup>19</sup>

#### b. Pengaruh Kepuasan

Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan. Perusahaan harus lebih baik lagi memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya karena internet menyediakan sarana bagi konsumen untuk menyebarkan berita buruk dengan cepat dan juga berita baik ke seluruh dunia. Perusahaan yang meraih peringkat kepuasan pelanggan yang tinggi memastikan sasaran yang akan dicapai mengetahuinya.<sup>20</sup>

Mengingat besarnya dampak buruk dari pelanggan yang tidak puas, penting untuk menangani pengalaman negatif dengan tetap. Diluar itu prosedur berikut dapat membantu memulihkan itikad baik pelanggan.

1. Membuka “hotline” gratis 7 hari, 24 jam (lewat telpon, faks atau e-mail) untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan pelanggan.

---

<sup>19</sup> Kotler Philip, Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, (Cet. II; Jakarta: Erlangga, 2008), h. 140.

<sup>20</sup> Kotler Philip, Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, (Cet II; Jakarta: Erlangga, 2008), h. 142.

2. Menghubungkan pelanggan yang menyampaikan keluhan secepatnya. Semakin lambat respons perusahaan, semakin besarlah ketidakpuasan yang akan menimbulkan berita negative.
3. Menerima tanggung jawab atas kekecewaan pelanggan: jangan menyalakan pelanggan.
4. Mempekerjakan orang layanan pelanggan yang memiliki empati
5. Menyelesaikan keluhan dengan cepat dan mengusahakan kepuasan pelanggan. Sebagai pelanggan yang menyampaikan keluhan sesungguhnya tidak meminta kompensasi yang besar sebagai tindakan perusahaan politik.<sup>21</sup> dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan, maka ada dua kemungkinan yang diterima, yaitu:
  - a. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke-Bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada Bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
  - b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya,

---

<sup>21</sup> Kotler Philip, Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, (Cet. II; Jakarta: Erlangga, 2008), h. 143.



nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

c. Indikator kepuasan nasabah

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
  - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
  - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan menurut Gasperz yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya. Perusahaan tersebut harus memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan. Hal itu jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.

Ada beberapa metode yang biasa digunakan perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggannya (Kotler, 2005:102), yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan akses yang mudah serta nyaman bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.
2. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*) Yaitu dengan mempekerjakan beberapaghost shopper yang berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan kemudian menilai cara perusahaan melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.
3. Analisis Pelanggan Beralih (*Lost Customer Analysis*) Sedapat mungkin perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah beralih ke perusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
4. Survey Kepuasan pelanggan melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

Kepuasan pelanggan adalah batu penjurus bagi hubungan antara pemasaran dan manajemen dan sumber keunggulan kompetitif bagi organisasi. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu. Nilai ekspektasi tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk yang pernah dirasakannya. Secara

langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian pelanggan terhadap perusahaan kompetitor.

### 3. Teori Nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perasaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. nasabah adalah orang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.

Nasabah penabung termasuk juga nasabah bank yang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Nasabah penabung disini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penabung ini menitipkan sebagian dana yang dimilikinya untuk diolah oleh bank yang bersangkutan dan dengan menabung ini nasabah akan merasa aman.

Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan cukup berhenti disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang ia butuhkan.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta : Rajawali pers, 2010), h. 113.

## a. Macam-macam nasabah

### 1. Nasabah baru

Nasabah jenis ini baru pertama datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya mau untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

### 2. Nasabah biasa

Nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Namun kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

### 3. Nasabah utama

Nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya dan tidak dan sikap kita terhadapnya harus selalu dipupuk.<sup>23</sup>

## b. Sifat-sifat nasabah

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

### 1. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas *Customer Service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas

---

<sup>23</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), h. 67-68.

etika moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *Customer Service* itu sendiri.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat dan keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang rileks.

4. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah merasa benar-benar diperhatikan.

5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah adalah sumber pendapatan yang harus dijaga.<sup>24</sup>

### 2.3 Tinjauan Konseptual

Agar penelitian ini memperoleh titik dan tidak menimbulkan multitafsir dalam mengkaji tentang Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare, maka perlu dijelaskan sebagai berikut:

<sup>24</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : kencana, 2008), h. 183-184.

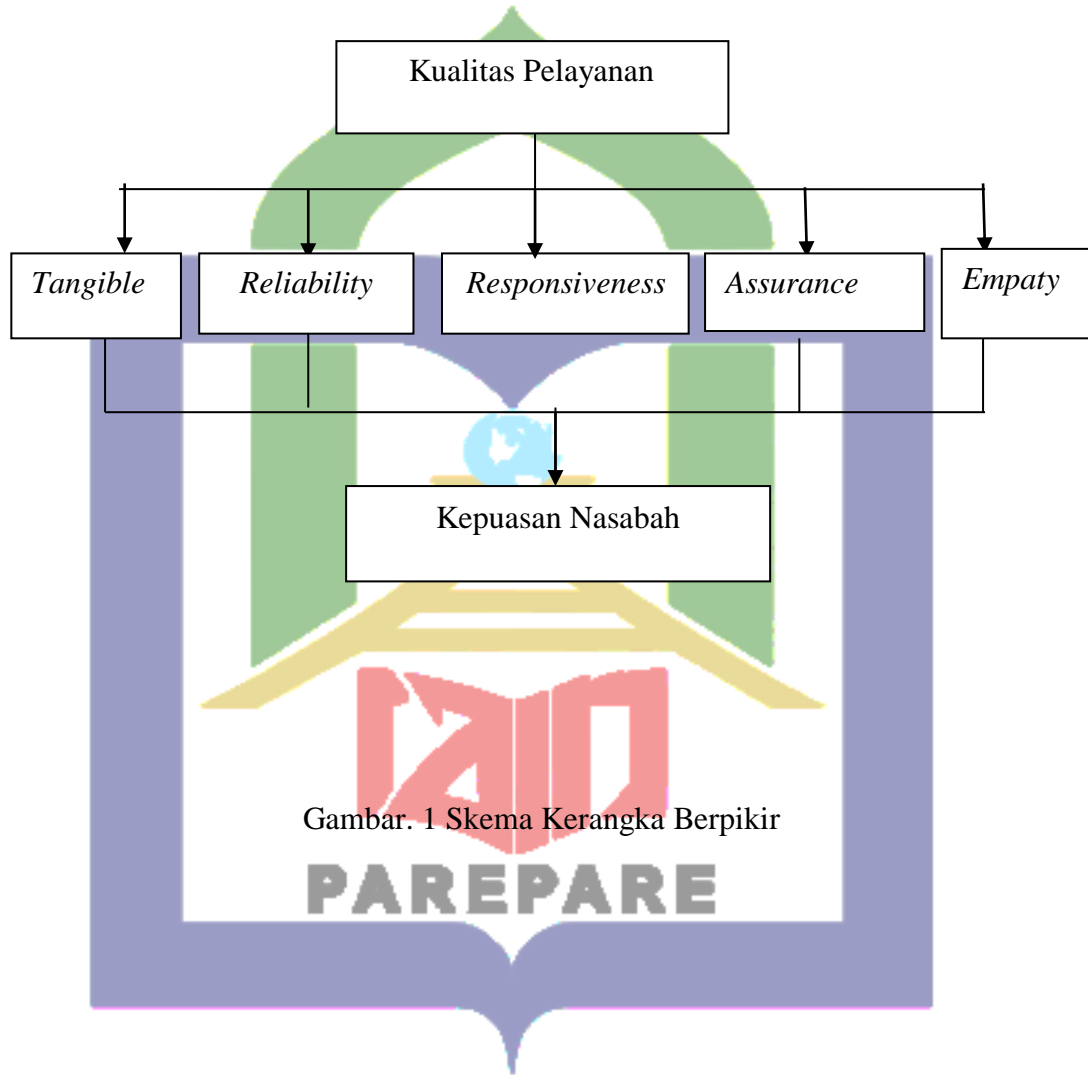
1. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karna membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspestasi mereka,jika kinerja gagal memenuhi ekspestasi, pelanggan tidak akan puas.
2. Pelayananadalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.
3. Nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perasaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah orang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut diatas, maka yang dimaksudkan penulis dalam judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare” adalah menyelidiki dengan sebenarnya tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabahnya khususnya pada Bank Syariah Mandiri Parepare.

#### **2.4 Bagan Kerangka pikir**

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 pikir sesuai dengan judul

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare.



Gambar. 1 Skema Kerangka Berpikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam pendekatan ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menekankan pada quality atau hal yang terpenting dari sifat barang/jasa. Hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian /fenomena/gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori.<sup>25</sup>

Menurut Denzim dan Lincoln (Moleong, 2007:5) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dengan melibatkan karakteristik yang dimiliki, penelitian kualitatif memiliki keunikan tersendiri sehingga berbeda dengan penelitian kuantitatif. Dalam hal ini penelitian kualitatif digunakan untuk mengetahui gambaran mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare.

Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata

---

<sup>25</sup>Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h.22

cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya. Untuk mendapatkan suatu penelitian kualitatif yang terpercaya masih dibutuhkan beberapa persyaratan yang harus diikuti sebagai suatu pendekatan kualitatif, mulai dari syarat dan data, cara/teknik pencarian, pengolahan dan analisisnya.<sup>26</sup>

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Parepare Sulawesi Selatan dan penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu 2 bulan.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab permasalahan yang telah dikemukakan dalam rumusan masalah dan meneliti tentang Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Khususnya Pada Bank Syariah Mandiri Parepare

### **3.4 Jenis dan sumber data yang digunakan**

1. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) artinya data-data yang diperoleh melalui studi lapangan dengan mengambil dari berbagai literatur yang terkait dengan rumusan masalah kemudian hasil penelitian tersebut dilengkapi dengan data yang diperoleh dari studi pustaka.
2. Sumber data merupakan hal yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan riil atau tidaknya suatu penelitian tersebut, dalam hal ini penulis membagi dalam dua kategori, yaitu :

---

<sup>26</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, CV 2017), h. 24-25.

a. Data Primer

Data primer merupakan data pokok yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil penelitian lapangan. Sumber data yang didapatkan melalui dokumen yang ada dan wawancara yang dilakukan penulis kepada Nasabah di Bank Syariah Mandiri Parepare

b. Data Sekunder

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang merupakan sebagai data pendukung. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, internet dan penelitian terdahulu serta sumber-sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan pembahasan proposal ini.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dengan memperhatikan penggarisan yang telah ditentukan. Observasi sebagai alat pengumpul data dapat dilakukan secara spontan dapat pula dengan daftar isian yang telah disiapkan sebelumnya.<sup>27</sup>

#### 1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Observasi digunakan dalam teknik kualitatif karena suatu objek hanya dapat diungkap datanya apabila peneliti menyaksikannya langsung. Sedangkan menurut ahli yaitu Syaodih mengungkapkan bahwa, observasi merupakan suatu

---

<sup>27</sup> P. Joko Subagyo, *Metode penelitian dalam teori dan praktek*, ( Jakarta :PT. Rineka cipta.1999), h. 63.

teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

Dalam penelitian kualitatif observasi dipandang sebagai nafas dari suatu penelitian, melalui observasi langsung peneliti dapat memperoleh data yang diharapkan, tetapi peneliti harus dilatih terlebih dahulu sebelum melakukan observasi sehingga akan menghasilkan data yang baik. Peneliti sengaja memilih observasi karena sangat bermanfaat secara signifikan terhadap pemecahan masalah penelitian atau sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam lapangan peneliti tidak hanya mengadakan pengamatan akan tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi, misalnya mengadakan situasi-situasi sosial dengan berada secara pribadi dalam lapangan peneliti mempunyai kesempatan mengumpulkan data yang terperinci dan cermat.<sup>28</sup>

## 2. Wawancara

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 *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Parepare.

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan sesuatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, Sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia

---

<sup>28</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2017), h. 104-106.

dalam catatan dokumen.<sup>29</sup>Metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berpacatatan transkrip, buku, surat kabar maupun brosur yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis Kualitatif ini akan digunakan untuk menganalisis data yang sukar dikualifikasi misalnya analisis terhadap jawaban-jawaban Responden yang berupa kategori. Setiap kali data terkumpul, data tersebut langsung dianalisis dan diolah sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

Dalam hal ini, penelitian menggunakan beberapa teknik analisis yaitu:

1. Analisis induktif adalah metode yang digunakan dalam menganalisis data berdasarkan pada data atau pendapat yang bersifat khusus kemudian menarik suatu kesimpulan secara umum.<sup>30</sup>
2. Analisis deduktif yaitu cara menganalisis data yang berawal dari kesimpulan yang bersifat umum kemudian diuraikan kedalam hal-hal yang bersifat khusus

---

<sup>29</sup>Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*,(Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h.158.

<sup>30</sup>Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*,(Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h.160

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

Nama instansi	: Bank Syariah Mandiri
Alamat	: Jalan Bau MassepeParepare
Kode Bank	: 451
NPWP	: 01.584.443.4-805.000
Nama Kantor	: Bank Syariah Mandiri KCP Parepare
Status Kantor	:KCP Syariah
Kode Pos	: 9111112
Telp	: (0421) 26699
Website	: <a href="http://www.syariahamandiri.co.id">www.syariahamandiri.co.id</a>

##### 1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB)

yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis.

BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank

Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

## 2. Prinsip Operasi Bank Syariah

Bank Syariah Menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

### a. Prinsip Keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara Bank dan nasabah

### b. Kemitraan

Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko, dan keuntungan yang berimbang di antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank. Dalam hal ini bank berfungsi sebagai *Intermediary institution* lewat skim-skim pembiayaan yang dimilikinya.



c. Transparansi (keterbukaan)

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

d. Universal

Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lil'alamiin

3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi

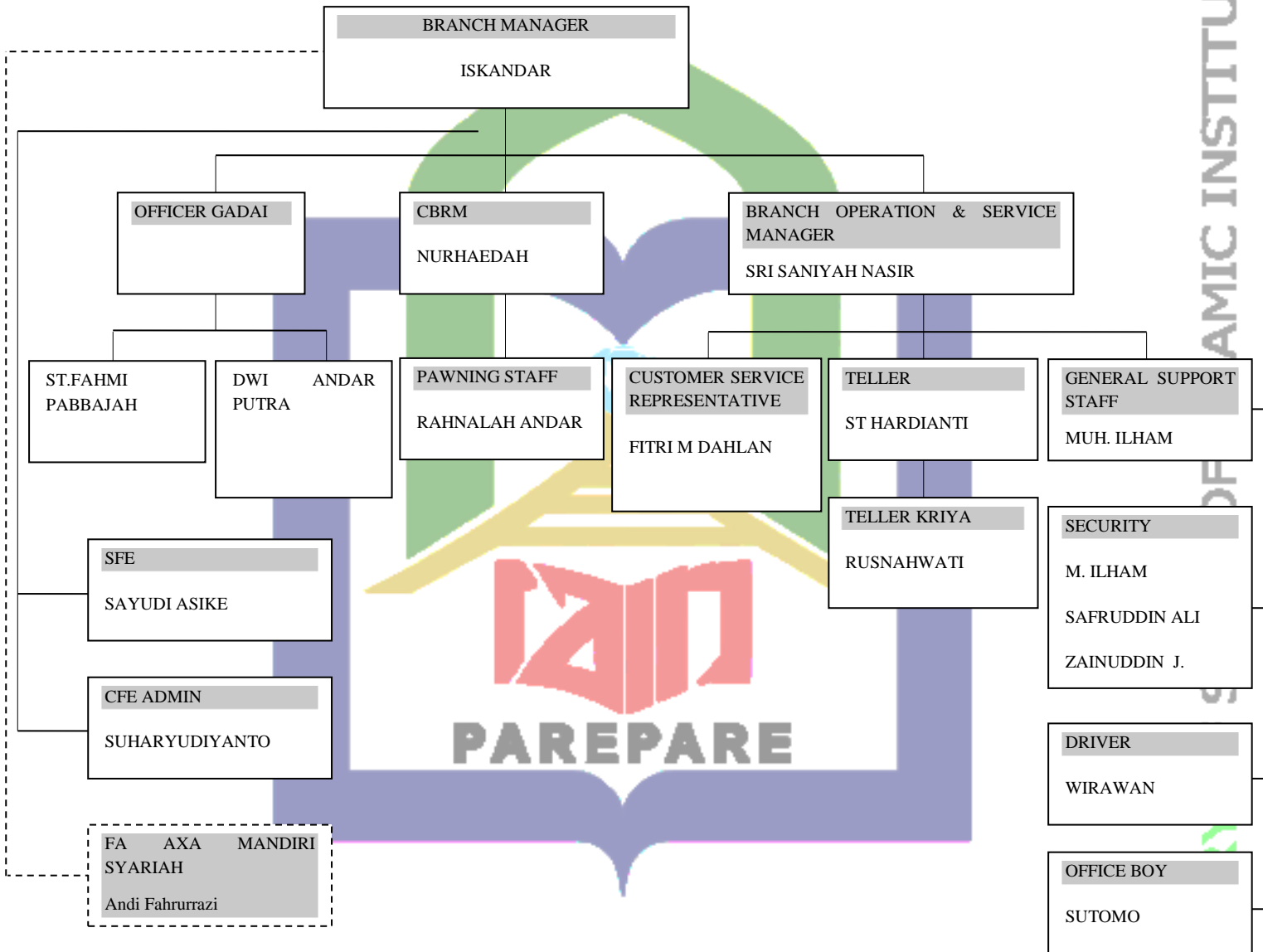
Bank Syariah terdepan dan modern

Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan, diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi, yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah, dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal
- e. Mengembangkan manajemen talenta, dan lingkungan kerja yang sehat
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

4. Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI  
PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP PAREPARE



Gambar. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Parepare

## 5. Produk-produk Bank Syariah Mandiri

Produk-produk yang terdapat di Bank Syariah Mandiri Parepare, Produk-produk pendanaan yang tersedia di Bank Syariah Mandiri antara lain:

### a. Tabungan

#### 1. Tabungan BSM



Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah. Akad mudharabah muthlaqah adalah akad antara nasabah dan bank dimana nasabah memberikan kekuasaan penuh kepada pihak bank untuk mempergunakan dana milik nasabah untuk usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan. Bank Syariah Mandiri menawarkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah atas hasil usaha tersebut.

#### 2. Tabungan Berencana BSM

Sama dengan tabungan BSM, BSM Tabungan Berencana ini juga menggunakan prinsip mudharabah muthlaqah. Hanya saja pada berencana ini Bank Syariah Mandiri memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

#### 3. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik ini menggunakan akad wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

#### 4. BSM Investasi Cendekia

Sebagai orang tua, tentu anda menyadari bahwa pendidikan adalah bekal terpenting bagi si buah hati untuk menghadapi persaingan di era globalisasi. Namun, akhir-akhir ini biaya pendidikan menjadi semakin mahal.

Mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin tentunya merupakan tindakan bijaksana. Melalui tabungan BSM Investasi cendekia dari Bank Syariah Mandiri, anda dapat merencanakan dengan tepat dan cermat, memenuhi kebutuhan dana pendidikan bagi si buah hati hingga jenjang perguruan tinggi. Selain itu, tabungan BSM Investasi cendekia juga memberikan perlindungan asuransi, sehingga kelangsungan biaya pendidikan buah hati anda lebih terjamin.

Digunakan prinsip mudharabah mutlaqah, dimana penabung akan mendapatkan bagi hasil sesuai nisba yang telah disepakati di awal pembukaan tabungan berdasarkan saldo rata-rata tiap bulan.

#### 5. BSM Tabungan Dollar

Tabungan Dollar BSM adalah tabungan dalam mata uang dollar amerika (USD) dimana penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM. Tabungan Dollar BSM ini menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah (simpan dijamin), artinya uang yang dititipkan kepada bank dapat dimanfaatkan oleh pihak bank. Apabila dari hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak bank.

#### 6. BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM ini merupakan tabungan hasil kerjasama pihak Bank Syariah Mandiri dengan PT. Taspen. Tabungan ini dikhususkan untuk pensiunan pegawai negeri di Indonesia dengan menggunakan mata uang rupiah dan akad mudharabah mutlaqah.

#### 7. BSM Tabunganku

Tabunganku atau TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di

Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabunganku di Bank Syariah Mandiri menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah.

#### 8. Tabungan Mabror BSM(Haji)

Tabungan mabrur adalah simpanan investasi yang bertujuan membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

Akad:

- a. Akad yang digunakan adalah akad mudharabah muthlaqah.
- b. Mudharabah muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal (shahibul maal) dengan pengelola (mudharib) untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, mudharib (bank) diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah

#### 9. BSM Giro

Giro BSM adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip *wadi'ah yad adh-dhamanah*.

Akad:

- a. Akad yang digunakan adalah Wadi'ah adh-dhamanah.
- b. Wadi'ah yad dhamanah adalah akad penitipan uang antara pihak yang mempunyai uang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keutuhan uang, dimana pihak penerima titipan berhak memanfaatkannya berikhtisar bertanggung jawab atas pengembalian kepada pihak yang menitipkan

#### 10. BSM Giro Valas

BSM Giro Valas merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar Singapore (SGD) berdasarkan prinsip akad wadiah yad dhamanah.

#### 11. BSM Giro Singapore Dollar

BSM Giro Singapore Dollar sebagai sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar Singapore (SGD) berdasarkan prinsip akad wadiah yad dhamanah.

#### 12. BSM Giro Euro

BSM Giro Euro sebagai sarana penyimpanan dana dalam bentuk Euro melalui akad wadiah yad dhamanah.

#### 13. BSM Deposito

Deposito BSM adalah produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

- a. Akad yang digunakan adalah akad mudharabah muthlaqah.
- b. Mudharabah muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal (shahibul maal) dengan pengelola (mudharib) untuk memperole keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, mudharib (bank) diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.

#### 14. BSM Deposito Valas

BSM Deposito Valas adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang dollar (USD) yang sesuai dengan akad Mudharabah Muthlaqah.

##### 1. Produk-produk pembiayaan Bank Syariah Mandiri

Produk-produk pembiayaan yang ada diantaranya:

- a. BSM Griya (rumah)

Pembiayaan Griya BSM Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

Akad:

- a. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*
  - b. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.
- b. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi ini menggunakan akad *murabahah*.

- c. BSM Oto (Mobil)

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan system *murabahah*.

Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai PKB adalah Jenis kendaraan Mobil dan motor dan Kondisi kendaraan: Baru dan bekas.

- d. BSM Implan (PNS)

BSM Implan adalah pembiayaan consumer dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal(kelompok). Pembiayaan ini diperuntukkan pada pembelian barang consumer (halal) dan pembelian/memperoleh manfaat jasa (seperti: biaya dana pendidikan).

e. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Merupakan pembiayaan dibidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran dengan akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

f. Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/perguruan tinggi/lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

g. BSM Pensiun (pembiayaan Pensiun)

Pembiayaan kepada pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah

h. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya

Penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

i. Pembiayaan Usaha Mikro (Usaha)

Pembiayaan usaha Mikro (Usaha) adalah pembiayaan yang ditujukan kepada nasabah wiraswasta atau pedagang.



#### j. Pembiayaan Umrah

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah dengan akad ijarah.

#### k. Pembiayaan Talangan Haji

Pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji dan pada saat pelunasan.

#### l. BSM Gadai Emas

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

Akad :

1. *Qardh* dalam rangka *Rahn* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.
2. Biaya pemeliharaan menggunakan akad *ijarah*.

#### m. BSM Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan Cara Mudah Punya Emas dan Menguntungkan.

Pembiayaan menggunakan akad *Murabahah* (di bawah tangan). Pengikatan agunan dengan menggunakan akad *rahn*(gadai).

c. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri

a. BSM Card

Merupakan sarana untuk melakukan penarikan, pembayaran, transfer, pemindahbukuan pada semua jaringan yang berekerja sama serta dapat digunakan sebagai kartu debit yang digunakan untuk transaksi berbelanja di merchant.

b. BSM Sentra Bayar

BSM Sentral Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga (Telkom, PLN, Telkomsel Speedy, Pembayaran Mahasiswa BSI) yang dipergunakan untuk perorangan atau perusahaan.

c. BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan dengan beberapa jenis layanan seperti layanan informasi dan transaksi yang diperuntukan bagi perorangan.

d. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat <http://www.syariahamandiri.co.id> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo (tabungan, deposito, giro, pembiayaan.), cek mutasi<sup>31</sup> transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer *realtime* ke 83 bank, transfer SKN/RTGS, pembiayaan tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.

---

<sup>31</sup><http://www.syariahamandiri.co.id>

e. BSM Jual Beli Valas

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah menggunakan akad *sharf*.

f. Transfer Uang Tunai

Layanan BSM Transfer Uang Tunai adalah fasilitas untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis anda di seluruh pelosok negeri dengan mudah dan aman yang bias digunakan menggunakan BSM Net Banking atau BSM Mobile Banking GPRS dan uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.

g. BSM E-Money

BSM E-Money adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh BSM bekerjasama dengan Bank Mandiri.

h. BSM Inkaso

Penagihan warkat bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

i. BSM Intercity Clearing

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat <http://www.syariahmandiri.co.id> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo (tabungan, deposito, giro, pembiayaan.), cek mutasi transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer *realtime* ke 83 bank, transfer SKN/RTGS, pembiayaan tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.

j. BSM RTGS

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

k. Transfer Dalam Kota

Jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal

l. BSM Transfer Valas

BSM Transfer Valas adalah layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. BSM Transfer Valas menggunakan *payment instruction* berbasis SWIFT yang sangat terjamin keamanannya. Penerima (*beneficiary*) dana atau pengirim (*sender*) dapat mengirim atau menerima dana dalam mata uang Dollar Amerika (USD), Dollar Australia (AUD), Dollar Singapura, EURO, dan Yen Jepang (JPY). Yang diperuntukan untuk perorangan atau badan hukum.

m. BSM Pajak Online

Layanan ini memberikan kemudahan kepada wajib pajak Yang langsung diterima oleh kantor pajak secara *online*. Pembayaran dapat dilakukan dengan mendebet rekening atau secara tunai

n. BSM Referensi Bank

Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu bahwasannya digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi nasabah yang akan melakukan suatu pengujian pada pihak ketiga.

o. BSM Payment Point

Layanan transaksi *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap *outlet* Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debit rekening maupun tunai (*cash*). Layanan yang terkait *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri meliputi : Pembayaran Tagihan listrik, Pembayaran Tagihan telepon, Pembelian *voucher* Listrik Pra Bayar, Pembelian *voucher* Ponsel Pra Bayar (SIMPATI, IM3, XL), Pembayaran Premi Asuransi Takaful, Pembayaran Tiket Garuda, Pembayaran Pasca Bayar Indosat – IM2.

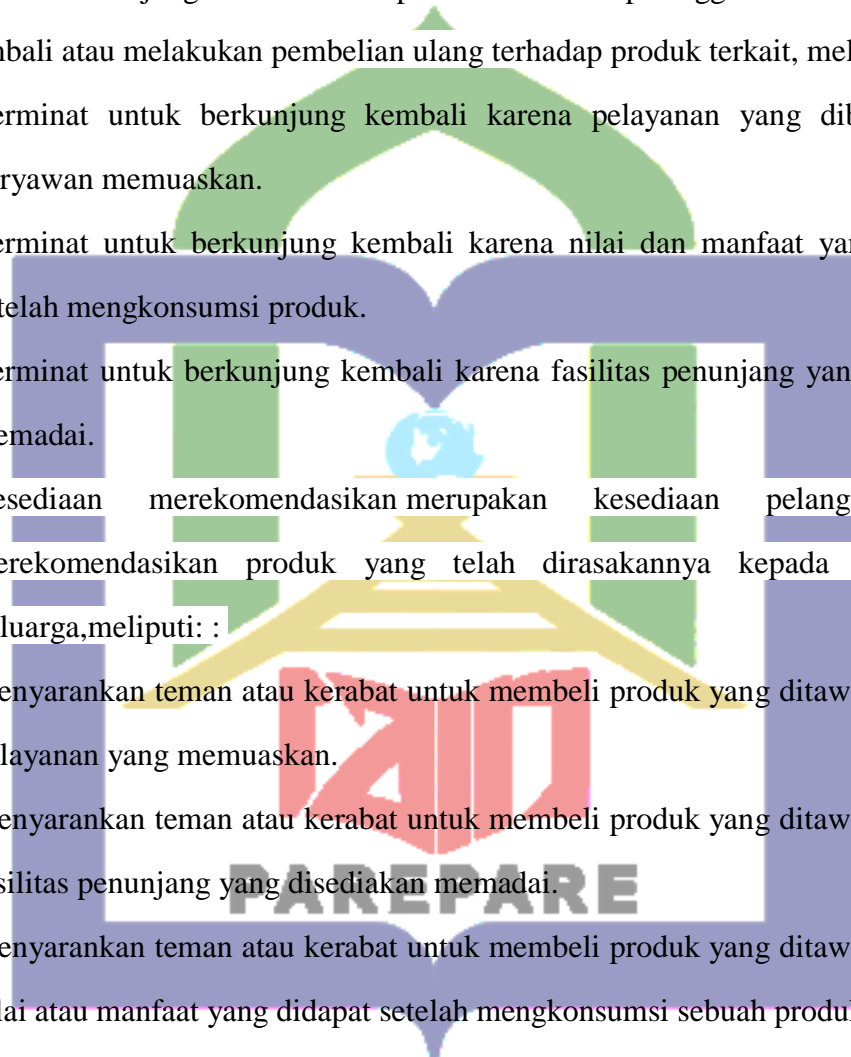
p. Layanan BSM Pembayaran Institusi

Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI) adalah sistem layanan Pembayaran kepada nasabah institusi secara *Host to Host* dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *delivery* channel BSM, ATM Bersama dan ATM Prima. Akad yang digunakan adalah akad *wakalah wal ujah*. Akad *wakalah wal ujah* adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut *ujrah*).

#### 4.2 Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Parepare

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. Adapun Indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
  - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

- 
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :
- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Melihat kembali hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri Parepare yang menjadi informan dalam penelitian ini, bahwa Bank Syariah Mandiri Parepare 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 Mandiri Parepare dengan cara mengetahui pendapat pihak nasabah terkait hal tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di Bank Syariah Mandiri Parepare kepada saudari Darmawati selaku Nasabah mengenai Tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Parepare.

“Alhamdulillah saya sebagai nasabah puas atas pelayanan yang diberikan disini, terutama keramahan pegawai mereka selalu tersenyum dan menyambut nasabah”<sup>32</sup>

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 selalau tersenyum dalam menyambut nasabah merupakan point terpenting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah. Hal tersebut dapat di buktikan dari pernyataan nasabah dalam wawancara di atas yang telah di lakukan bahwa yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Parepare di Mata Nasabah sangat memuaskan.

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Dewi Sartika 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

---

<sup>32</sup>Darmawati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 29 Mei 2019.

muda, yang naik mobil maupun niak motor.Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”<sup>33</sup>

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 Mandiri Parepare 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 niak motor.Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya”.

Kemudian dari nasabah atas nama Sudirman juga mengatakan bahwa:

“pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Menurut saya lumayan Bagus”<sup>34</sup>

Hal yang sama Juga di ungkapkan oleh faisal yang mengatakan bahwa:

“menurut saya pelayanannya bagus karena disini rekening untuk sertifikasi bagus”<sup>35</sup>

Begitupun dari nasabah atas nama Sahabuddin yang mengatakan bahwa:

“ bagi saya pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Parepare sudah bagus”<sup>36</sup>

Pelayanan memang sangat erat kaitannya dengan kepuasan,pelayanan semata-mata adalah tindakan yang dilakukan orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang

<sup>33</sup>Dewi Sartika, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 29 Mei 2019.

<sup>34</sup>Sudirman, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 12 Juni 2019.

<sup>35</sup>Faisal, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 13 Juni 2019.

<sup>36</sup>Sahabuddin, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 13 Juni 2019.



lain. Pada perkembangannya, pelayanan dijadikan parameter dalam proses produksi antara penyedia jasa dengan nasabah, sebagaimana pelayanan rekening untuk sertifikasi yang di nilai langsung oleh salah satu nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare yang dalam wawancara mengatakan bahwa “menurut saya pelayanannya bagus karena disini rekening untuk sertifikasi bagus” dari hasil observasi yang penulis lakukan bahwasanya setiap pegawai berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya dengan sopan dan santun.

Selanjutnya dari Nurhikmah Syarifuddin selaku nasabah di Bank Syariah Mandiri Parepare yang dari hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan mengatakan bahwa :

“Dari segi pelayanannya bagus karena pada saat memasuki pintu masuk kantor sudah langsung di layani atau di arahkan oleh Satpam, dan itu membuat saya merasa dihargai dan sangat mepermudah.”<sup>37</sup>

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

Terakhir dari Indahwati selaku nasabah di Bank Syariah Mandiri Parepare yang dari hasil 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 Mandiri Parepare dalam pelayanannya cepat dan bagus, dan saya menyukai itu karna pelayanannya

---

<sup>37</sup>Nurhikmah Syarifuddin, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 10 Juni 2019.

cepat, karna saya seorang guru jadi saya harus terburu-buru dalam bertransaksi.”<sup>38</sup>

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 tidak bertele-tele, pelayanan yang cepat dan tepat di respon baik oleh nasabah terutama bagi seorang guru, seperti dari hasil wawancara yang telah di lakukan terhadap salah satu nasabah yang berprofesi sebagai guru.

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare 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 Mandiri Parepare memang sudah sesuai dengan indikator di atas dan standar layanan yang ditetapkan oleh kantor pusat Bank Syariah Mandiri baik itu dari segi keamanan, keramahan dan kenyamanan bagi nasabah.

Dan untuk mengetahui alasan nasabah untuk memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Parepare dibanding bank lain, maka penulis kembali menanyakan kepada nasabah Darmawati yang mengatakan :

“Kalau secara jujur sih, kenapa saya bisa sampai disini itu karena pertama mungkin salah satu kewajiban karena penyaluran Gaji saya melalui Bank Syariah Mandiri jadi mau tidak mau saya harus tetap menjadi nasabah Bank ini, kemarin ada beberapa teman yang sedikit merasa keberatan karena sudah memiliki Tabungan di Bank lain kemudian diberi pilihan antara ingin

---

<sup>38</sup> Indahwati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 11 Juni 2019.

melanjutkan di Bank Syariah Mandiri atau tetap memilih Bank yang sebelumnya”<sup>39</sup>

Adanya kerjasama antara Bank dengan Perusahaan lain juga sangat berpengaruh atas bertambahnya jumlah nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Parepare. Hal tersebut dapat di lihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh salah satu nasabah di Bank Syariah Mandiri yang dimana penyaluran Gaji yang di terima harus melalui Bank Syariah Mandiri Parepare.

Berbeda dengan Faisal yang mengatakan bahwa:

“karena saya beragama 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 Mandiri di banding bank lain.”<sup>40</sup>

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 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 Mandiri di banding Bank lain, seperti yang di utarakan oleh Faisal dalam wawancara yang di lakukan.

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

“Mengapa saya lebih memilih untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Parepare dibanding bank lain karena saya melihat program yang dipakai itu berbasis Syariah sehingga sudah sangat sesuai terutama dengan orang yang beragama islam. Juga karna prodak-prodak yang di tawarkanya macam-macam”<sup>41</sup>.

<sup>39</sup>Darmawati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 29 Mei 2019.

<sup>40</sup>Faisal, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 13 Juni 2019.

<sup>41</sup>Indahwati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 11 Juni 2019.

Begitupun dengan saudara Dewi Sartika yang mengatakan bahwa :  
 “Mandiri syariah merupakan bank agama sehingga saya memilih untuk menabung di sini”<sup>42</sup>

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 bandingkan bank konvensional selain itu produk-produk yang di tawarkan oleh Bank Syariah Mandiri juga menjadi ketertarikan tersendiri bagi nasabah.

Sudirman 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 untuk memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Parepare ini.”<sup>43</sup>

Riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual 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 Mandiri di banding Bank lain, seperti yang di utarakan oleh sudirman dalam wawancara yang di lakukan.

Terakhir dari Nurhikmah Syarifuddin juga mengungkapkan tanggapannya mengenai Nasabah yang memilih Bank Syariah Mandiri Parepare dibanding Bank lain yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa :

“Karena saya yang masih berstatus sebagai Mahasiswi dan masih di bawah tanggungan orang tua dan kebetulan orantua 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 Mandiri itu tidak memiliki standar, jadi sangat bagus untuk mahasiswa/i yang tidak harus memiliki tabungan yang banyak.”<sup>44</sup>

<sup>42</sup>Dewi Sartika, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 29 Mei 2019.

<sup>43</sup>Sudirman, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 12 Juni 2019.

<sup>44</sup>Nurhikmah Syarifuddin, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 10 Juni 2019.

Menabung penting di lakukan sejak dini. Selain untuk membentuk kebiasaan yang baik bagi individu, menabung juga menjadi pegangan bagi nasa depan. Di Indonesia, terdapat sangat banyak bank yang menawarkan fasilitas dan keunggulan tersendiri, baik bank konvensional maupun syariah. Bank syariah memiliki kelebihan jika di bandingkan dengan bank umum. Selain halal, bank syariah juga mematok tariff 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 memilih Bank Syariah Mandiri dikarenakan program yang dipakai bernuansa islami dan sesuai syariah dan itu membuat nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare terhindar dari Riba. Alasan lain juga di ungkapkan bahwa Adanya kerjasama antara Bank dengan Perusahaan lain juga sangat berpengaruh atas nasabah untuk memilih BSM, selanjutnya tidak adanya potongan di setiap transaksi yang dilakukan juga berpengaruh terhadap nasabah untuk lebih memilih Bank Syariah Mandiri di Bandingkan Bank lain.

Selanjutnya untuk mengetahui tentang kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri Parepare maka penulis kembali menanyakan kepada saudara darmawati 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 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 Mandiri mungkin itu yang akan menjadi kendala”<sup>45</sup>

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Bapak Sahabuddin yang mengatakan bahwa:

“Untuk kelebihan, kalau disini lebih lancar dibandingkan dengan bank yang lain yang antriannya lebih panjang”<sup>46</sup>

Kurangnya antrian yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare juga menjadikan salah satu kenyamanan tersendiri bagi nasabah dalam pengurusan administrasi maupun yang lain karena dengan sedikitnya antrian akan mempermudah nasabah dalam memenej waktunya. Dan dari observasi yang telah dilakukan oleh penulis di Bank Syariah Mandiri Parepare 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.

Persepsi lain oleh Nurhikmah Syarifuddin mengenai kelebihan pelayananyang ada pada Bank Syariah Mandiri yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Biasanya sering menemani orangtua 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.”<sup>47</sup>

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

<sup>45</sup>Darmawati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 29 Mei 2019.

<sup>46</sup>Sahabuddin, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 13 Juni 2019.

<sup>47</sup>Nurhikmah Syarifuddin, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 10 Juni 2019.

tersebut justru dinilai nasabah sebagai kelebihan dari pelayanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri Parepare.

Berbeda dengan Saudari Indahwati yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya kalo dibandingkan dengan bank syariah lain yang ada di kota parepare, kurang lebih sama saja. Semua sama tapi disini saya lebih merasa nyaman dan aman. Kesiapan dan kesiagaan karyawan dalam menanggapi nasabah sangat tinggi.”<sup>48</sup>

Dewi Sartika juga mengatakan bahwa :

“Karyawannya semua ramah dan disamping itu pelayanannya juga bagus”

Bila kita bicara mengenai pelayanan terhadap nasabah dan atau kepuasan nasabah, kita bicara mengenai kreativitas. Kreativitas memungkinkan perusahaan jasa menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan di hadapi dalam praktik bisnis sehari-hari. Pada prinsipnya, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul, pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Termasuk di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan. Kedua, pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.<sup>49</sup>

Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan daripada nasabah. Dalam hal ini tentu dari pihak bank memberikan pelayanan yang sangat di butuhkan oleh nasabah. Seperti halnya, keramahan, kenyamanan dan keamanan.

Pertanyaan yang sama kepada Sudirman mengenai kelebihan pelayanan pada Bank Syariah Parepare yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa:

<sup>48</sup>Indahwati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 11 Juni 2019.

<sup>49</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, (Yogyakarta : Andi , 2005) h. 128

“kelebihannya yaitu kurang lebih dominan menyangkut masalah Bunga karena menurut penjelasan dari karyawan/pegawai disini bahwa itu sudah di minimalisir sekali mengenai Riba.”<sup>50</sup>

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 Mandiri Parepare.

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

“Saya sudah menjadi nasabah di Bank ini selama 2 tahun dan belum merasakan ada kendala yang kurang baik atau tidak mengenakkan.”<sup>51</sup>

Sebagaimana yang disampaikan oleh nasabah yang bernama Darmawati, selama menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Parepare belum merasakan ada kendala yang kurang baik, pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah cukup baik, para karyawan melayani dengan penuh kesabaran dan mampu menjelaskan apa yang di tanyakan oleh nasabah. Hal tersebut merupakan cerminana pelayanan yang sudah cukup baik oleh Bank Syariah Mandiri Parepare terhadap nasabahnya. Pelayanan yang sudah cukup baik ini juga di dukung dengan adanya fasilitas yang

<sup>50</sup> Sudirman, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 12 Juni 2019.

<sup>51</sup> Darmawati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 29 Mei 2019.



memadai di Bank Syariah Mandiri Parepare menurut Sudirman 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”<sup>52</sup>

Pada era globalisasi seperti saat ini, dimana segala sesuatu sudah dapat terkoneksi melalui fasilitas internet. Penting hukumnya suatu bank melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan produk dengan menawarkan kemudahan bertransaksi dimana pun kita berada seperti halnya layanan *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang di miliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau computer tablet. Layanan tersebut benar-benar sangat mempermudah bagi nasabah dalam melakukan transaksi, terbukti dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri Parepare.

Fasilitas yang memadai dan kenyamanan merupakan hal yang sangat sederhana namun jika tidak diperhatikan dengan baik, maka kenyamanan nasabah ketika berada di kantor Bank Syariah Mandiri Parepare akan berkurang. Meskipun tempatnya tidak terlalu besar jika fasilitasnya mampu membuat nasabah nyaman untuk berada di kantor Bank Syariah Mandiri Parepare, maka hal tersebut merupakan jaminan bahwa Bank Syariah Mandiri Parepare sangat menghargai para nasabahnya. Para nasabah mempunyai latar belakang pekerjaan, budaya yang beranekaragam.

---

<sup>52</sup>Sudirman, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 12 Juni 2019.

Penulis juga menanyakan mengenai pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Parepare sudah sesuai dengan keinginan dan harapan, yang dari hasil wawancara Indahwati mengatakan bahwa :

“semuanya sudah cukup baik, mungkin perluasan gedungnya saja yang harus sedikit ditambah”<sup>53</sup>

Dari hasil observasi penulis di bank tersebut dapat diketahui bahwa perluasan gedungnya memang tidak terlalu luas. Hal ini membuat Bank Syariah Mandiri Parepare terlihat tidak tertib dan beraturan.

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Dewi Sartika selaku nasabah di Bank Syariah Mandiri Parepare 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.”<sup>54</sup>

Sopan Santun adalah sikap atau tingkah laku yang ramah terhadap orang lain, terhadap apa yang di lihat, di rasakan, dan dalam situasi dan kondisi apapun. Sopan santun harus di lakukan di mana saja, di tempat dimana adanya interaksi antar individu. Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan hal tersebut merupakan keinginan dan harapan dari salah satu nasabah hanya saja penempatan mesin ATM yang masih kurang banyak menjadi salah satu hal yang kurang memuaskan bagi nasabah.

Dan untuk mengetahui Apakah nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di bank syariah mandiri parepare, kepada Faisal yang dari hasil wawancara tersebut mengatakan bahwa :

<sup>53</sup> Indahwati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 11 Juni 2019.

<sup>54</sup> Dewi Sartika, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 29 Mei 2019.

“Alhamdulillah saya sudah merasa puas”<sup>55</sup>

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

“Alhamdulillah saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Parepare”

Begitu juga dengan Sahabuddin mengenai tanggapannya terhadap kepuasan pada Bank Syariah Mandiri Parepare mengatakan bahwa:

“Sudah sangat puas”

Dewi Sartika juga mengatakan hal yang serupa bahwa:

“Saya sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan”

Begitupun dengan Indahwati yang mengungkapkan pendapatnya mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare yang tidak berbeda dengan nasabah sebelumnya yang mengatakan bahwa:

“Sangat merasa puas”

Kepuasan nasabah/ konsumen merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang di rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Nasabah dapat memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan nasabah akan merasa puas dan jika kinerja bisa melebihi harapan maka nasabah akan merasa sangat puas. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan yang diberikan. Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substansif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegritasikan dalam kerangka pemberian pelayanan prima.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup>Faisaal, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 13 Juni 2019.

<sup>56</sup>Hayat, *Mnanajemen Pelayanan Publik* (Jakarta : Rajawali Pers ,2017 ) h. 24

Persepsi lain juga di ungkapkan oleh Nurhikmah Syarifuddin yang mengatakan bahwa :

“Yang namanya puas, bisa di bilang manusia itu tidak pernah merasa puas pasti ada saja yang menurutnya merasa kurang seperti misalnya pada hari kerja yaitu hari senin yang biasanya memiliki banyak antrian dan itu membutuhkan waktu yang lama jadi sedikit mengurangi rasa puas.”<sup>57</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare 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 penulis di lapangan memang pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare ini sama dengan bank-bank lain hanya saja point lebihnya dari bank lain yaitu 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 mandiri parepare, yang dimana dari hasil wawancara dengan Dewi Sartika mengatakan:

“Kalau pelayanannya sudah memuaskan, Cuma yang perlu ditambah itu kantor cabang yang kurang, bisa dilihat di Kota Parepare Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri hanya ada Satu. Jika kantornya ditambah dan tersebar kemana-mana mungkin lebih membantu.”<sup>58</sup>

Berbeda dengan Sahabuddin yang mengatakan bahwa:

“Saya pikir sudah tidak ada lagi yang perlu ditambah karena menurut saya ini sudah memuaskan”

Pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare ini sudah cukup baik hanya saja Kantor cabangnya masih kurang banyak serta fasilitas ATM yang masih sangat minim. Hal ini tentu menjadi kendala bagi nasabah yang bertempat tinggal diluar lingkungan kota.

<sup>57</sup>Nurhikmah Syarifuddin, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 10 Juni2019.

<sup>58</sup> Dewi Sartika, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 29 Mei 2019.

Persepsi lain dari Indahwati mengenai Apa yang perlu ditingkatkan atau di tambah dari pelayanan yang ada di bank syariah mandiri parepare yang mengatakan bahwa :

“saya rasa sudah cukup karena dari pengamatan saya jika lagi menunggu antrian nasabah lain yang membutuhkan waktu yang lama, Alhamdulillah saat ini sudah ada wifi jadi itu yang membuat kenyamanan lagi kepada nasabah dan tidak jenuh dalam menunggu antrian.”<sup>59</sup>

Hal lain juga di utarakan oleh Sudirman selaku nasabah di Bank Syariah Mandiri

“Mungkin saya lihat dari tempatnya saja karena biasanya jika di awal bulan itu memang nasabah yang datang cukup banyak tidak seperti di hari-hari biasanya sedangkan ruangan disini luasnya terbatas jadi menurut saya mungkin itu saja yang perlu di tambah.”<sup>60</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare sudah cukup baik. Serta adanya fasilitas wifi yang dipakai nasabah dalam mengisi kejenuhan dalam menunggu antrian itu membuat nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare merasa nyaman. Dari hasil observasi penulis di bank tersebut dapat diketahui bahwa peluasan gedungnya memang tidak terlalu luas. Hal ini membuat Bank Syariah Mandiri Parepare terlihat tidak tertib dan beraturan.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare. 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

---

<sup>59</sup> Indahwati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 11 Juni 2019.

<sup>60</sup> Sudirman, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 12 Juni 2019.

kendala bagi kenyamanan nasabah dan juga nasabah yang bertempat tinggal diluar lingkungan kota.

Dari pengamatan penulis dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare ini berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Suasana kerohanian 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 tepat 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 datang.

#### 4.3 Bentuk Pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare Terhadap Nasabah

Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam 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. Hal ini tampak dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 267

يَمَّمُوا وَلَا الْأَرْضِ مِّنْ لَّكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِّنْ أَنْفِقُوا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
حَمِيدٌ غَنِيٌّ اللَّهُ أَنْ وَعَلِمُوا فِيهِ تَغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بَعَا خَذِيهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَبِيثَةَ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>61</sup>

<sup>61</sup>Departemen Agama Al-Quran dan Terjemahan, h. 45.

Dari pembahasan rumusan masalah pertama di atas menunjukkan bahwa nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare. Dan untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare terhadap nasabah maka penulis melakukan wawancara langsung kepada Bapak Iskandar selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Mandiri Parepare.

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas 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 pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. Sebagaimana menurut parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2006:182) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*(Bukti fisik)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Parepare terhadap nasabahnya penulis juga menanyakan kepada Bapak Iskandar selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Parepare sebagai informan yang dari hasil wawancara mengenai pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Parepare kepada Nasabah , beliau mengatakan bahwa :

“Kalau untuk pelayanan kita pasti membuat layanan transaksi perbankan, apakah itu untuk penarikan ataupun penyeteroran maupun termasuk dalam

pembiayaan kredit yang jika di tempat lain atau bank konvensional itu dinamakan kredit tetapi di Bank Syariah Mandiri itu disebut pembiayaan. Untuk pelayanan dana tetap harus dilayani apakah nasabah mau menabung ataukah mau menarik. Menabung juga dalam bentuknya banyak ada tabungan biasa, tabungan bentuk Giro dan tabungan Deposito, terserah Nasabah maunya yang mana. Selain itu ada juga layanan yang sifatnya elektronik yang tidak langsung berhubungan dengan nasabah misalnya penggunaan mesin ATM, atau sekarang yang lagi digencarkan kami *Mobile Banking*. *Mobile Banking* itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi seperti transfer, baik ke rekening ke sesama Bank Mandiri maupun ke Bank lain. Nah itu salah satu tambahan pelayanan dari kami.”<sup>62</sup>

Mobile Banking menurut Riswandi, Budi Agus(2005,83) M-Banking suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. M-Banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan m-Banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Layanan m-Banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua

---

<sup>62</sup>Iskandar, *Branch Manager* PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 14 Juni 2019.



orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bankberamai-ramai menyediakan fasilitas m-Banking demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah. M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia diSubscriber Identity Module Card (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit.<sup>63</sup>

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 Mandiri Parepare sebagaimana dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh salah satu nasabah dari bank syariah mandiri atas nama Sudirman 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”<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Bank Syariah Mandiri Parepare dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah memberikan pelayanan yang inovatif berupa *Mobile Banking* .hal ini dapat dilihat pada kutipan

---

<sup>63</sup><https://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya>

<sup>64</sup>Sudirman, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 12 Juni 2019.

“sekarang yang lagi digencarkan kami *Mobile Banking*. *Mobile Banking* itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi”. Dengan tambahan pelayanan tersebut Bank Syariah Mandiri Parepare 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 Mandiri 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 merasa 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 di terapkan bank syariah mandiri parepare dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Sebagaimana yang di katakana oleh Indahwati selaku nasabah di Bank Syariah Mandiri Parepare 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 Mandiri Parepare dalam pelayanannya cepat dan bagus, dan saya menyukai itu karna pelayanannya cepat, karna saya seorang guru jadi saya harus terburu-buru dalam bertransaksi.”<sup>65</sup>

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang

<sup>65</sup> Indahwati, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 11 Juni 2019.

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 dilakukan 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 dilestarikan.

### 3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kemauan untuk membantu dan memeberikan 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, memabantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu nasabah atas nama Nurhikmah Syarifuddin mengenai kelebihan pelayananyang ada pada Bank Syariah Mandiri yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Biasanya sering menemani orangtua 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.”<sup>66</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan variabel yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan

---

<sup>66</sup>Nurhikmah Syarifuddin, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 10 Juni 2019.

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, kesopansantunan 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 mandiri parepare, seperti yang di ungkapkan oleh nasabah atas nama Dewi Sartika 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 naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”<sup>67</sup>

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 Mandiri Parepare 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

<sup>67</sup>Dewi Sartika, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 29 Mei 2019.

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

## 2. *Empaty*(Empati)

Memberikan perhatian dan bersifat individual 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 memperlihatkan 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 mandiri juga mengalami kendala. Adapun kendala yang dialami dalam memberikan layanan kualitas terbaik kepada nasabah, sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Iskandar , beliau mengatakan bahwa :

“Kalau kendala internal itu lebih banyak kemungkinan karena disini banyak rotasi mutasi pegawai, ada yang keluar dan ada yang masuk jadi kadang-kadang sulit untuk membuat standar layanan yang prima dikarenakan orangnya berubah-ubah. Di layanan perbankan itu yang pertama adalah orang-orang yang memang terus menerus di tempat itu, jarang berganti-ganti dan jika sering berganti takutnya ketika melakukan pelayanan tidak sama dengan yang lainnya jadi perlu untuk memberikan pelatihan terus menerus sehingga nanti yang namanya proses pelayanan Prima itu tetap ada sesuai dengan standar, baik pelayanan langsung maupun tidak langsung. Kemudian yang eksternal kadang terkendala dengan budaya masyarakat, budaya parepare dengan budaya di sengkang itu beda masyarakatnya. Kadang beberapa nasabah maunya simple kalau layanan yang terlalu resmi atau terlalu formal jadi mereka merasa tidak nyaman karena mereka maunya biasa saja seperti teman-teman lain yang biasa-biasa saja, ada yang begitu dan juga ada yang tidak makanya kadang-kadang ketika mau melakukan layanan harus melihat nasabahnya terlebih dahulu. Jika ternyata nasabahnya adalah orang yang kita kenal berarti seperti biasa yang kita lakukan tetapi jika ternyata nasabah baru maka di upayakan agar sesuai dengan standar supaya mereka juga terbiasa

kalo memang di Bank Syariah Mandiri itu layanannya seperti ini modelnya, jadi mereka tahu”.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, Bank Syariah Mandiri Parepare juga mengalami beberapa kendala yang cukup signifikan. Seperti misalnya adanya rotasi mutasi pegawai, ada yang keluar dan ada yang masuk jadi sulit untuk membuat standar layanan yang prima dikarenakan orangnya berubah-ubah. Hal ini sangat mengganggu karena harus berganti-ganti. Dan jika sering berganti ketika melakukan pelayanan kemungkinan tidak sama dengan yang lainnya. Kemudian kendala lain yang dialami oleh Bank Syariah Mandiri Parepare yaitu adanya perbedaan budaya antara masyarakat parepare dan masyarakat sengkang yang dimana sebagian masyarakat ada yang menginginkan pelayanan yang simple atau tidak terlalu resmi maupun formal dan ada juga yang justru menginginkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare. Hal ini tentu menjadi penghambat jalannya pelayanan terbaik kepada nasabah. Beberapa kendala yang ada pada Bank Syariah Mandiri Parepare merupakan tantangan yang harus dihadapi dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya agar dapat mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan sebaik-baiknya. Dalam mengembangkan atau meningkatkan suatu perusahaan maka salah satu hal yang harus dilakukan oleh perusahaan tersebut yaitu meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana Bank Syariah Mandiri Parepare dalam meningkatkan kualitas pelayanan melakukan beberapa cara seperti yang dikatakan oleh Bapak Iskandar selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Mandiri Parepare dalam wawancara mengatakan bahwa :

---

<sup>68</sup>Iskandar, *Branch Manager* PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 14 Juni 2019.

“Pertama yang sering dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah masing-masing pegawai itu melakukan proses semacam simulasi, ada yang seolah-olah menjadi nasabah dan ada yang menjadi pegawai/ petugas Bank. Disitu bisa dilihat mereka akan dilayani atau melayani sesuai dengan standar atau tidak dan nanti akan ada tim penilainya. Selain itu juga dilakukan yang namanya *sharing* terhadap standar layanan terbaru yang selalu disampaikan oleh kantor pusat sehingga selalu update mengenai proses layanan seperti apa selain itu kita juga meminta masukan ataupun koisioner kepada nasabah mengenai bagaimana layanan di Bank Syariah Mandiri Parepare sehingga nanti bisa dinilai dari situ apakah sudah memenuhi harapan nasabah ataupun belum.”<sup>69</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Parepare berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. peningkatan kualitas pelayanan juga telah dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari proses simulasi yang dilakukan oleh para pegawai. Dan juga telah dilakukan yang namanya *sharing* terhadap standar layanan terbaru yang selalu disampaikan oleh kantor pusat sehingga Bank Syariah Mandiri Parepare selalu update mengenai proses layanan seperti apa yang akan diberikan oleh nasabah, selain itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare juga meminta masukan ataupun koisioner kepada nasabah mengenai bagaimana layanan di Bank Syariah Mandiri Parepare sehingga nanti bisa dinilai dari situ apakah sudah memenuhi harapan nasabah ataupun belum. Dari beberapa hal yang telah dilakukan di atas dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, dengan demikian terbukti bahwa selalu ada perbaikan kualitas pelayanan yang diperhatikan Bank Syariah Mandiri Parepare demi kepuasan nasabah.

---

<sup>69</sup>Iskandar, *Branch Manager* PT. Bank Syariah Mandiri Parepare, Wawancara Penulis, 14 Juni 2019.

Penulis menyimpulkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dapat membawa perusahaan ke tingkat yang lebih tinggi. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan perusahaan harus mempersiapkan strategi pelayanan yang baik dan benar. Selain itu yang tidak 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

#### 5.1 Kesimpulan

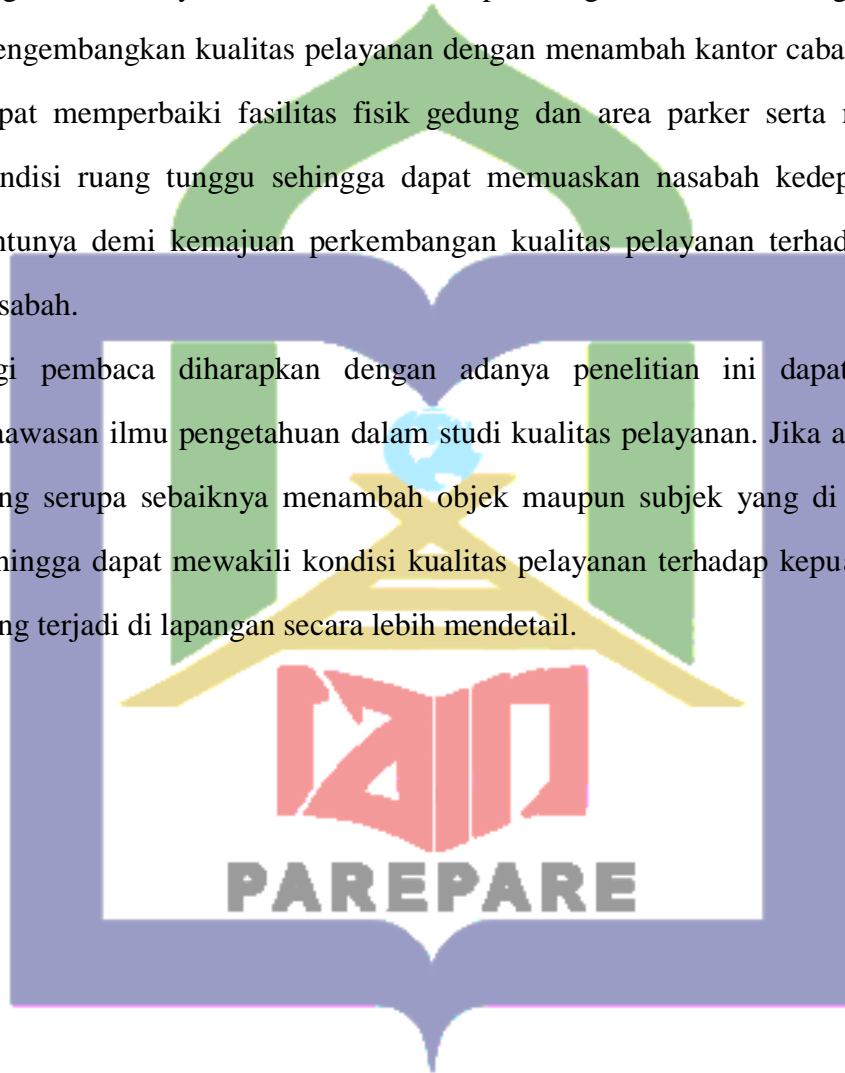
Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan yaitu :

1. Pelayanan Bank Syariah Mandiri parepare memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara terhadap nasabah yang mengatakan bahwa para karyawan melayani dengan ramah, sopan dan penuh tanggung jawab. Serta memberikan informasi sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah sehingga nasabah merasa sangat puas. Pelayanan yang cukup baik ini juga didukung dengan adanya fasilitas yang memadai seperti penambahan fitur layanan *mobile banking*.
2. Bentuk pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare terhadap nasabah diberikan melalui 5 (lima) faktor yaitu, *tangible* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu merupakan point yang sangat diperhatikan. *Realibility* (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.

## 5.2 Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Mandiri Parepare, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syraiah Mandiri Parepare agar terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang baru serta dapat memperbaiki fasilitas fisik gedung dan area parker serta meemperlus kondisi ruang tunggu sehingga dapat memuaskan nasabah kedepannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi pembaca diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah waawasan 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.



## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama Alqur'an dan Terjemahannya Surabaya.
- Arifin Zainal, 2005, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta : Pustaka, Alfabet
- Buchory Herry Ahmad dan Djasim Saladin, 2006, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya
- Departemen Agama Al-Quran dan Terjemahan.
- Erlangga, 2008 , Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Cet. II; Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip, Keller Kevin Lane, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Cet. II; Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_. 2008 , Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Cet. II; Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kasmir, 2016, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2014, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada ,2014, cet,14
- Laurent Lovelock, 2002, W, C, *Principles of Service Marketing and Management*, *Secont edition*, Jersey: Upper Saddle River
- Muljono Djoko, 2015, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Andi ,Ed.I.
- Mamang EttaSangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*.
- Soehardi Sigit, 2003, *Esensi Perilaku Organisasional*, Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
- Satori Djam'an dan Aan Komariah, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta, CV

Subagyo P. Joko, 1999, *Metode penelitian dalam teori dan praktek*, Jakarta: PT. Rineka cipta

Satori Djam'an dan Aan Komariah, 2017, *Metodologi penelitian kualitatif*, Bandung : AlFabeta

Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Publisher.

Tjiptono Fandy dan Anatasia Diana, 2003, *Total Quality Management (TQM) – Edisi Revisi*, Yogyakarta: ANDI

### Sumber Internet

ArtikelHukum, 2012, “Pengertian Produk Menurut Para Ahli”. Blong Artikel Hukum.  
<http://artikelhukum88.blongspot.co.id/2012/10/pengertian-produk-menurut-para-ahli.html>

Mustaqim. 2016. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*: Program Studi: Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya: Palangka Raya. 2016), <https://digilib.iain-palangkaraya.ac.id.pdf> diakses pada 20 Februari 2019

Vinny Ribka Bolang. 2015. *Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BRI Unit Karombosan Cabang Manado*(Skripsi Sarjana; Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado: Manado 2015), <https://scholar.google.co.id.pdf> diakses pada 20 Februari 2019

Skripsi Manajemen, “Pengertian Defenisis Kualitas Pelayanan”. *Blok Skripsi Manajemen*.

<http://www.journal.unesa.ac.id> (diakses 07 September 2018)

<http://skripsi-manajemen.blongspot.com/2011/02/pengertian-definisikualitaspelayanan.2018/09/07>

<http://digilib.mercubuana.ac.id>(diakses 18 Oktober 2018)

<http://satyaariyono.wordpress.com/2012/06/24/kepercayaandiakses> 18 Oktober 2018





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-436 /In.39/Febi/04/2019

Tempor : -

Isi : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Di, WALIKOTA PAREPARE

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : MIRA

Tempat/Tgl. Lahir : LAMPA, 06 Mei 1996

NIM : 15.2300.110

Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Alamat : DESA LAMPA TIMUR, KECAMATAN DUAMPANUA, KABUPATEN PINRANG.

Permaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI PAREPARE"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kersama diucapkan terima kasih.

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

2 April 2019



Muhammad Kamal Zubair

CENTRAL LIBRARY OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jalan Veteran Nomor 28, Parepare Telp. (0421) 23594, Fax (0421) 27719, Kode Pos 91111  
Email : dpmpstsp@pareparekota.go.id; Website : www.dpmpstsp.pareparekota.go.id  
PAREPARE

nomor : 172/IPM/DPM-PTSP/4/2019 Yth. Parepare, 5 April 2019  
ampiran : -- Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Parepare  
erihal : Izin Penelitian

Di -  
Parepare

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Walikota Parepare No.39 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare
6. Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 436/In.39/Feb/04/2019 tanggal 2 April 2019 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Kota Parepare (Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

N a m a : Mira  
Tempat/Tgl. Lahir : Lampa / 05-06-1996  
Jenis Kelamin : Wanita  
Pekerjaan / Pendidikan : Mahasiswi / S1  
Program Studi : Perbankan Syariah  
A l a m a t : Lampa Timur  
Masappaila  
Desa Lampa & Kec.Duampanua  
Kab. Pinrang

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :  
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI  
PAREPARE

Selama : TMT 15/04/2019 S/D 15/06/2019  
Pengikut/Peserta : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera dibelakang Surat Izin Penelitian ini.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kota Parepare



**HI. ANDI RUSIA, SH., MH**  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP.19620915 198101 2 001

EMBUSAN : Kepada Yth.  
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar  
Walikota Parepare di Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



**PT. BANK SYARIAH MANDIRI**

JL. BAU MASSEPE NO. 419 D KOTA PAREPARE TELP.(0421)26699

Nomor : 21/332 - 3/205  
Lampiran : -  
Hal : **Keterangan Telah Melakukan Penelitian**  
Dari : PT. Bank Syariah Mandiri Parepare

Berdasarkan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Nomor : 172/IPM/DPM-PTSP/4/2019 tanggal 15 April s/d 15 Juni 2019 perihal izin penelitian pada kantor PT. Bank Syariah Mandiri Parepare.


Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di bawah ini :

Nama : Mira  
Nim : 15.2300.110  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

Mahasiswa bersangkutan tersebut di atas benar telah mengadakan/melaksanakan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare**" yang dilaksanakan pada bulan April sampai Juni.

Demikian surat keterangan ini dengan dipergunakan sebagai mestinya.

PT. Bank Syariah Mandiri Parepare

  
**Iskandar**  
Branch Manager



## PEDOMAN WAWANCARA

### 1. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare

- a. Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare ?
- b. Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah mandiri parepare dibanding bank lain ?
- c. Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?
- d. Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?
- e. Apa fasilitas yang nasabah dapat dari bank syariah mandiri parepare ?
- f. Apakah pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare sudah sesuai dengan keinginan dan harapan ?
- g. Apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?
- h. Apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

### 2. Bentuk Pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare Terhadap Nasabah

- a. Apa saja pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri kepada nasabah?
- b. Apa saja kendala yang dialami dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah ?
- c. Apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Iskandar  
Alamat : Jl. Bau Masepe No. 419 D Kota Parepare  
Jabatan : Branch Manager KCP Parepare

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari MIRA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi "**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP PAREPARE**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 Juni 2019



Iskandar

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA


Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sudirman  
Umur : 50 Tahun  
Agama : Islam  
Pekerjaan/Jabatan : -

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Mira yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juni 2019



---

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indahwati

Umur : 38 tahun

Agama : Islam

Pekerjaan/Jabatan : -

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Mira yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 11 Juni 2019



---

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luthikmah Syarifuddin

Umur : 23 Tahun

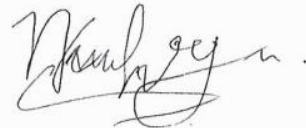
Agama : Islam

Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Mira yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni 2019



---

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Sartika

Umur : 21 Tahun

Agama : Islam

Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Mira yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 Mei 2019



---

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faisal

Umur : 56 tahun

Agama : Islam

Pekerjaan/Jabatan : -

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Mira yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 13 Juni 2019



---

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DARMAWATI

Umur : 43 TAHUN

Agama : ISLAM

Pekerjaan/Jabatan : WIRASWASTA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Mira yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 Mei 2019



---



## TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Darmawati

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Mei 2019

Lokasi : Bank Syariah Mandiri Parepare

P : Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare ?

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

P : Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah mandiri parepare dibanding bank lain ?

J : Kalau secara jujur sih, kenapa saya bisa sampai disini itu karena pertama mungkin salah satu kewajiban karena penyaluran gaji saya melalui bank Syariah Mandiri jadi mau tidak mau saya harus tetap menjadi nasabah Bank ini, kemarin ada beberapa teman yang sedikit merasa keberatan karena sudah memiliki Tabungan di Bank lain kemudian diberi pilihan antara ingin melanjutkan di Bank Syariah Mandiri atau tetap memilih Bank yang sebelumnya.

P : Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J : 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 dibandingkan Bank yang lain yang harus antri sampai puluhan orang ke depan dan saya kira jika hal itu juga terjadi di Bank Syariah Mandiri mungkin itu yang akan menjadi kendala.

P : Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?

J : Saya sudah menjadi nasabah di Bank ini selama 2 tahun dan belum merasakan ada kendala yang kurang baik atau tidak mengenakan.

Nama : Faisal

Hari/Tanggal : Kamis, 13 Juni 2019

Lokasi : Bank Syariah Mandiri Parepare

P : Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare ?

J : Menurut saya pelayanannya bagus karena disini rekening untuk sertifikasi bagus.

P : Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah mandiri parepare dibanding bank lain ?

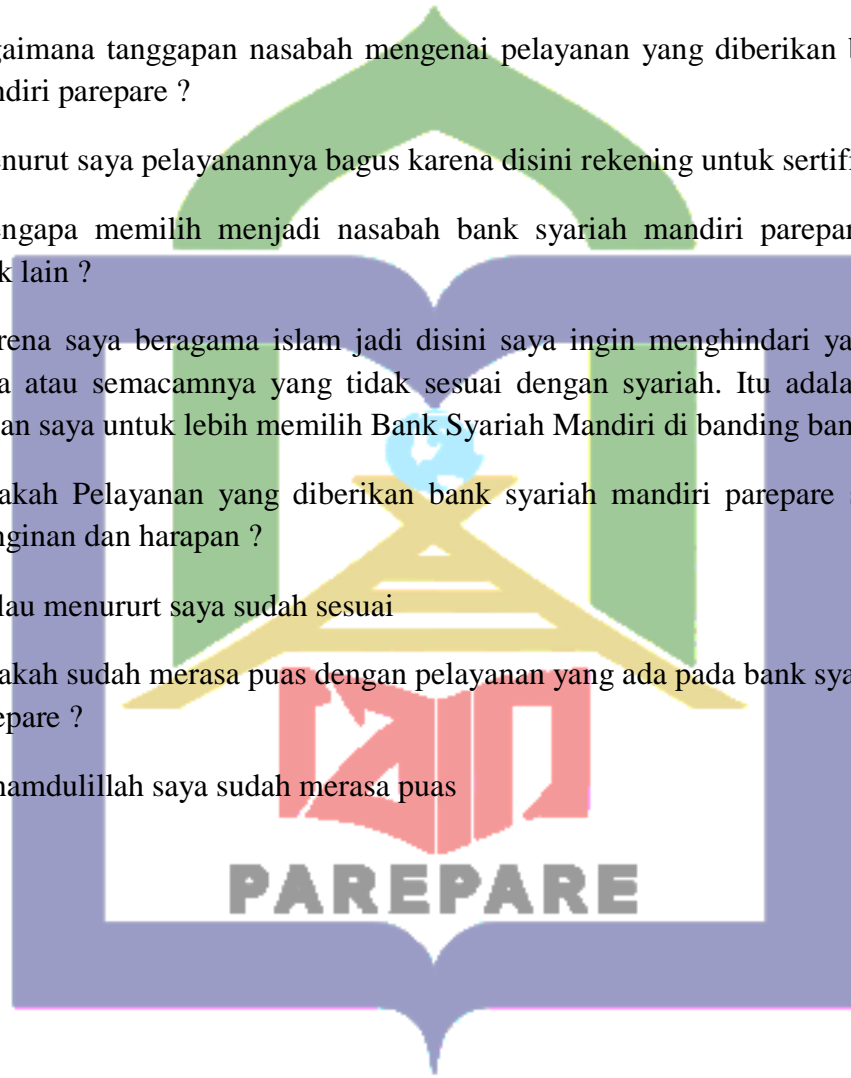
J : Karena saya beragama islam jadi disini saya ingin menghindari yang namanya Riba atau semacamnya yang tidak sesuai dengan syariah. Itu adalah salah satu alasan saya untuk lebih memilih Bank Syariah Mandiri di banding bank lain.

P : Apakah Pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare sudah sesuai keinginan dan harapan ?

J : Kalau menurut saya sudah sesuai

P : Apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J : Alhamdulillah saya sudah merasa puas



Nama : Indahwati

Hari/Tanggal : Selasa, 11 Juni 2019

Lokasi : Bank Syariah Mandiri Parepare

P : Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare ?

J : Tanggapan saya yaitu sangat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di Bank Syariah Mandiri Parepare dalam pelayanannya cepat dan bagus, dan saya menyukai itu karna pelayanannya cepat, karna saya seorang guru jadi saya harus terburu-buru dalam bertransaksi.

P : Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah mandiri parepare dibanding bank lain ?

J : Mengapa saya lebih memilih untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Parepare dibanding bank lain karena saya melihat program yang dipakai itu berbasis Syariah sehingga sudah sangat sesuai terutama dengan orang yang beragama islam. Juga karna prodak-prodak yang di tawarkannya macam-macam.

P : Apakah Pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare sudah sesuai keinginan dan harapan ?

J : Menurut saya kalo dibandingkan dengan bank syariah lain yang ada di kota parepare, kurang lebih saja. Semua sama tapi disini saya lebih merasa nyaman dan aman. Kesiapan dan kesiagaan karyawan dalam menanggapi nasabah sangat tinggi.

P : Apakah Pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare sudah sesuai keinginan dan harapan ?

J : Semuanya sudah cukup baik, mungkin peluasan gedungnya saja yang harus sedikit ditambah.

P : Apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J : Sangat merasa puas

P : Apa yang perlu di tingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J :Saya rasa sudah cukup karena dari pengamatan saya jika lagi menunggu antrian nasabah lain yang membutuhkan waktu yang lama, Alhamdulillah saat ini sudah ada wifi jadi itu yang membuat kenyamanan lagi kepada nasabah dan tidak jenuh dalam menunggu antrian.

Nama : Sudirman

Hari/Tanggal : Rabu, 12 Juni 2019

Lokasi : Bank Syariah Mandiri Parepare

P :Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare ?

J :Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Menurut saya lumayan Bagus.

P :Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah mandiri parepare dibanding bank lain ?

J :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 untuk memilih menabung di Bank Syariah Mandiri Parepare ini.

P :Apakah Pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare sudah sesuai keinginan dan harapan ?

J :Kelebihannya yaitu kurang lebih dominan menyangkut masalah Bunga karena menurut penjelasan dari karyawan/pegawai disini bahwa itu sudah di minimalisir sekali mengenai Riba.

P :Apa fasilitas yang nasabah dapat dari bank syariah mandiri parepare ?

J :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

P :Apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J :Alhamdulillah saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Parepare.

P :Apa yang perlu di tingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada pada bank Syariah Mandiri Parepare ?

J :Mungkin saya lihat dari tempatnya saja karena biasanya jika di awal bulan itu memang nasabah yang datang cukup banyak tidak seperti di hari-hari biasanya sedangkan ruangan disini luasnya terbatas jadi menurut saya mungkin itu saja yang perlu di tambah.

Nama : Nurhikmah Syarifuddin  
Hari/Tanggal : Senin 10, Juni 2019  
Lokasi : Bank Syariah Mandiri Parepare

P : Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare ?

J : Dari segi pelayanannya bagus karena pada saat memasuki pintu masuk kantor sudah langsung di layani atau di arahkan oleh Satpam, dan itu membuat saya merasa dihargai dan sangat mepermudah.

P : Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah mandiri parepare dibanding bank lain ?

J : Karena saya yang masih berstatus sebagai Mahasiswi dan masih di bawah tanggungan orang tua dan kebetulan orantua 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 Mandiri itu tidak memiliki standar, jadi sangat bagus untuk mahasiswa/i yang tidak harus memiliki tabungan yang banyak.

P : Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J : Biasanya sering menemani orangtua 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.

P : Apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J : Yang namanya puas, bisa di bilang manusia itu tidak pernah merasa puas pasti ada saja yang menurutnya merasa kurang seperti misalnya pada hari kerja yaitu hari senin yang biasanya memiliki banyak antrian dan itu membutuhkan waktu yang lama jadi sedikit mengurangi rasa puas.

Nama : Dewi Sartika  
 Hari/Tanggal : Rabu, 29 Mei 2019  
 Lokasi : Bank Syariah Mandiri Parepare

P : Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare ?

J : 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 niak motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.

P : Mengapa memilih menjadi nasabah bank syariah mandiri parepare dibanding bank lain ?

J : Mandiri syariah merupakan bank agama sehingga saya memilih untuk menabung di sini

P : Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J : Karyawannya semua ramah dan disamping itu pelayanannya juga bagus.

P : Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?

J : 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.

P : Apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J : Saya sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

P : Apa yang perlu di tingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada pada bank Syariah Mandiri Parepare ?

J : Kalau pelayanannya sudah memuaskan, Cuma yang perlu ditambah itu kantor cabang yang kurang, bisa dilihat di Kota Parepare Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri hanya ada Satu. Jika kantornya ditambah dan tersebar kemana-mana mungkin lebih membantu.

Nama : Sahabuddin  
Hari/Tanggal : Kamis, 13 Juni 2019  
Lokasi : Bank Syariah Mandiri Parepare

P :Bagaimana tanggapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare ?

J :Bagi saya pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Parepare sudah bagus.

P :Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank syariaha mandiri parepare ?

J :Untuk kelebihan, kalau disini lebih lancar dibandingkan dengan bank yang lain yang antriannya lebih panjang.

P :Apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J :Sudah sangat puas.

P :Apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada pada bank syariah mandiri parepare ?

J :Saya pikir sudah tidak ada lagi yang perlu ditambah karena menurut saya ini sudah memuaskan.

Nama : Iskandar (*Branch Manager* BSM Parepare)

Hari/Tanggal : Jumat, 14 Juni 2019

Lokasi : Bank Syariah Mandiri Parepare

P : Apa saja pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri parepare kepada nasabah?

J : Kalau untuk pelayanan kita pasti membuat layanan transaksi perbankan, apakah itu untuk penarikan ataupun penyetoran maupun termasuk dalam pembiayaan kredit yang jika di tempat lain atau bank konvensional itu dinamakan kredit tetapi di Bank Syariah Mandiri itu disebut pembiayaan. Untuk pelayanan dana tetap harus dilayani apakah nasabah mau menabung ataukah mau menarik. Menabung juga dalam bentuknya banyak ada tabungan biasa, tabungan bentuk Giro dan tabungan Deposito, terserah Nasabah maunya yang mana. Selain itu ada juga layanan yang sifatnya elektronik yang tidak langsung berhubungan dengan nasabah misalnya penggunaan mesin ATM, atau sekarang yang lagi digencarkan kami *Mobile Banking*. *Mobile Banking* itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi seperti transfer, baik ke rekening ke sesama Bank Mandiri Maupun ke Bank lain. Nah itu salah satu tambahan pelayanan dari kami.

P : Apa saja kendala yang dialami dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah ?

J : Kalau kendala internal itu lebih banyak kemungkinan karena disini banyak rotasi mutasi pegawai, ada yang keluar dan ada yang masuk jadi kadang-kadang sulit untuk membuat standar layanan yang prima dikarenakan orangnya berubah-ubah. di layanan perbankan itu yang pertama adalah orang-orang yang memang terus menerus di tempat itu, jarang berganti-ganti dan jika sering berganti takutnya ketika melakukan pelayanan tidak sama dengan yang lainnya jadi perlu untuk memberikan pelatihan terus menerus sehingga nanti yang namanya proses pelayanan Prima itu tetap ada sesuai dengan standar, baik pelayanan langsung maupun tidak langsung. Kemudian yang eksternal kadang terkendala dengan budaya masyarakat, budaya parepare dengan budaya di sengkang itu beda masyarakatnya. Kadang beberapa nasabah maunya simple kalau layanan yang terlalu resmi atau terlalu formal jadi mereka merasa tidak nyaman karena mereka maunya biasa saja seperti teman-teman lain yang biasa-biasa saja, ada yang begitu dan juga ada yang tidak makanya kadang-kadang ketika mau melakukan layanan harus melihat nasabahnya terlebih dahulu. Jika ternyata nasabahnya adalah orang yang kita kenal berarti seperti biasa yang kita lakukan tetapi jika ternyata nasabah baru maka di upayakan agar sesuai dengan standar supaya mereka juga terbiasa kalo memang di Bank Syariah Mandiri itu layanannya seperti ini modelnya, jadi mereka tahu.

P : Apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?

J : Pertama yang sering dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah masing-masing pegawai itu melakukan proses semacam simulasi, ada yang seolah-olah menjadi nasabah dan ada yang menjadi pegawai/ petugas Bank. Disitu bisa dilihat mereka akan dilayani atau melayani sesuai dengan standar atau tidak dan



nanti akan ada tim penilainya. Selain itu juga dilakukan yang namanya *sharing* terhadap standar layanan terbaru yang selalu disampaikan oleh kantor pusat sehingga selalu update mengenai proses layanan seperti apa selain itu kita juga meminta masukan ataupun koefisien kepada nasabah mengenai bagaimana layanan di Bank Syariah Mandiri Parepare sehingga nanti bisa dinilai dari situ apakah sudah memenuhi harapan nasabah ataupun belum.



DOKUMENTASI



Gambar. Wawancara *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Parepare





Gambar. Wawancara Nasabah Bank Syariah Mandiri Parepare



Gambar. Transaksi antara Pegawai dan Nasabah

## RIWAYAT HIDUP



**MIRA** , Lahir di Lampa pada tanggal 05 Mei 1996. Anak Ketiga dari lima bersaudara dari pasangan bapak Anto dan Ibu Amrah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Riwayat pendidikan penulis memulai pendidikan di SD Inpres Tantu pada tahun 2003 dan tamat 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP Neg. 1 Duampanua pada tahun 2009 sampai 2011, selanjutnya di tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA Neg. 1 Duampanua pada tahun 2011 dan tamat pada tahun 2014. Pada tahun 2015 melanjutkan Pendidikan di STAIN Parepare yang kini berubah menjadi IAIN Parepare.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.), Penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare” Tahun 2019.