

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBIAYAAN BANK SYARIAH DENGAN METODE IPA
(STUDI KASUS PADA BANK RIAU KEPRI CABANG
PEMBANTU SYARIAH TEMBILAHAN)

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam (FAI)
Universitas Islam Riau (UIR) Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)*



OLEH :

AJI MUHAMMAD NUR

182610306

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU

2022



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id


BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru tanggal 26 Januari 2022 Nomor : /Kpts/Dekan/FAI/2022, maka pada hari ini Selasa Tanggal 26 Januari 2022 telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau :

1. Nama : **Aji Muhammad Nur**
2. NPM : 182610306
3. Program Studi : Perbankan Syariah (S.1)
4. Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah Dengan Metode IPA (Studi Kasus Pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan)
5. Waktu Ujian : 11.00 – 12.00 WIB
6. Lulus Yudicium / Nilai : 81,8 (A-)
7. Keterangan lain : Ujian berjalan dengan lancar dan aman

PANITIA UJIAN

Ketua


Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB.,M.IFB

Dosen Penguji :

1. Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB.,M.IFB : Ketua
2. Ficha Melina, SE,Sy,ME : Anggota
3. Putri Nuraini, SE,Sy,ME : Anggota



Dekan,
Fakultas Agama Islam UIR,


Dr. Zulkifli, M.M., M.E. Sy
NIDN : 1025066901

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Miik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini dimunaqasahkan dalam sidang ujian sarjana (S1) Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau:


Nama : AJI MUHAMMAD NUR
NPM : 182610306
Hari/Tanggal : Kamis, 10 Maret 2022
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah Dengan Metode IPA (Studi Kasus Pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan)

Skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu memperoleh gelar sarjana (S1).


PANITIA UJIAN SKRIPSI TIM PENGUJI KETUA


Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB., M. IFB
NIDN : 1024028802

PENGUJI I


Ficha Melina, S.E.Sy., M.E
NIDN : 1001059201

PENGUJI II


Putri Nuraini, S.E.Sy., M.E
NIDN: 1010059101

Diketahui Oleh
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Riau


Dr. Zulkifli, MM, ME, Sy
NIDN : 1025066901

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : AJI MUHAMMAD NUR
NPM : 182610306
Pembimbing I : Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M. IFB
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah Dengan Metode IPA (Studi Kasus Pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan)

Disetujui

Pembimbing I

Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M. IFB
NIDN : 1024028802

Turut Menyetujui

Ketua Prodi
Perbankan Syariah

Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M. IFB
NIDN : 1024028802

Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Zulkifli, MM, ME, Sy
NIDN : 1025066901

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoayan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

Skripsi ini diterima dan disetujui untuk dimunaqasahkan oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1).

Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB Sponsor

Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB Ketua Prodi



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fal@ulr.ac.id Website: www.ulr.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

Nama : AJI MUHAMMAD NUR

NPM : 182610306

Pembimbing I : Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah Dengan Metode IPA (Studi Kasus Pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan)

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing II	Berita Bimbingan	Paraf
1	20-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan kata pengantar dan latar belakang	
2	21-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan bab I	
3	22-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan bab II	
4	23-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan bab III	
5	24-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Penambahan isi skripsi	
6	27-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan tulisan bab IV	
7	28-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan lampiran	
8	7-01-2022	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	ACC	

Pekanbaru, 10 Maret 2022
Diketahui oleh
Dekan Fakultas Agama Islam

Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy
NIDN : 1025066901

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Miik :

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aji Muhammad Nur

NPM : 182610306

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah Dengan Metode IPA (Studi Kasus Pada Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan)"

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya saya sendiri dan dapat dipertanggung jawabkan apabila dikemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah plagiat dari orang dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 18 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan


Aji Muha





UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fal@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 035 /A-UIR/5-FAI/2022

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Aji Muhammad Nur
NPM	182610306
Program Studi	Perbankan Syariah

Judul Skripsi:

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah Dengan metode IPA (Studi Kasus Pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan).

Dinyatakan telah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun dan dicek oleh petugas yang ditunjuk Dekan. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk ujian Skripsi.

Demikian surat keterangan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 Januari 2022

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Syahraini Tambak, S.Ag., M.A.
NIDN: 1018087501

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan untuk dapat menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah Dengan Metode IPA (Studi Kasus Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan)”.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, peneliti mengalami berbagai macam kesulitan. Tetapi, dengan bantuan dari berbagai pihak, maka itu skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu :

1. Bapak Dr. Zulkifli Rusby, MM., ME.Sy selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru.
2. Bapak Anshari selaku pemimpin PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.
3. Bapak Ahmad Fauzan selaku pinsi administrasi PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.
4. Bapak Rio Meysa Glantara selaku admin pembiayaan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.
5. Bapak Muhammad Hambali selaku AO pembiayaan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.
6. Bapak Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB., M.IFB selaku Ketua Program Studi sekaligus Pembimbing skripsi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau
7. Ibu Putri Nuraini, SE,Sy., M.E selaku penguji 1 dalam penelitian ini.

8. Ibu Ficha Melina, SE,Sy., M.E selaku penguji 2 dalam penelitian ini.
9. Dan orang tua yang telah memberikan dukungan secara spiritual dan material, semangat dan do'a yang tiada henti kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberi semangat dan membantu peneliti.

Tembilahan, 25 Januari 2022

AJI MUHAMMAD NUR



ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEMBIAYAAN BANK SYARIAH DENGAN METODE IPA (STUDI KASUS PADA BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH TEMBILAHAN)

AJI MUHAMMAD NUR

182610306

Metode IPA (Importance Performance Analysis) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Tembilihan dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif, bertujuan untuk mengungkapkan hubungan korelasi antara harapan dan kepuasan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Gap dan Analisis IPA (Importance and Performance Analysis Methode). Hasil dari analisis Gap menyatakan bahwa semua variabel bernilai negatif, hal tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan kesenjangan paling besar pada variabel Reliability atribut ke-9 dan kesenjangan paling kecil pada variabel Empathy atribut ke-11. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah PT. Bank Riau Kepri Syariah Tembilihan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena dalam kuadran I menunjukkan bahwa terdapat 2 atribut yang tingkat harapannya tinggi dan tingkat kepuasannya rendah. Dan juga atribut yang termasuk pada kuadran II, maka PT. Bank Riau Kepri Syariah Tembilihan harus mempertahankan prestasinya tersebut, dikarenakan pada kuadran II tingkat harapan yang tinggi dan kepuasannya juga tinggi.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Importance Performance Analysis, Bank Syariah*

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan untuk dapat menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah Dengan Metode IPA (Studi Kasus Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan)”.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, peneliti mengalami berbagai macam kesulitan. Tetapi, dengan bantuan dari berbagai pihak, maka itu skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu :

1. Bapak Dr. Zulkifli Rusby, MM., ME.Sy selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru.
2. Bapak Anshari selaku pemimpin PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.
3. Bapak Ahmad Fauzan selaku pinsi administrasi PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.
4. Bapak Rio Meysa Glantara selaku admin pembiayaan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.
5. Bapak Muhammad Hambali selaku AO pembiayaan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.
6. Bapak Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB., M.IFB selaku Ketua Program Studi sekaligus Pembimbing skripsi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau
7. Ibu Putri Nuraini, SE,Sy., M.E selaku penguji 1 dalam penelitian ini.

8. Ibu Ficha Melina, SE,Sy., M.E selaku penguji 2 dalam penelitian ini.
9. Dan orang tua yang telah memberikan dukungan secara spiritual dan material, semangat dan do'a yang tiada henti kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberi semangat dan membantu peneliti.

Tembilahan, 25 Januari 2022

AJI MUHAMMAD NUR



ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEMBIAYAAN BANK SYARIAH DENGAN METODE IPA (STUDI KASUS PADA BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH TEMBILAHAN)

AJI MUHAMMAD NUR

182610306

Metode IPA (Importance Performance Analysis) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Tembilihan dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif, bertujuan untuk mengungkapkan hubungan korelasi antara harapan dan kepuasan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Gap dan Analisis IPA (Importance and Performance Analysis Methode). Hasil dari analisis Gap menyatakan bahwa semua variabel bernilai negatif, hal tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan kesenjangan paling besar pada variabel Reliability atribut ke-9 dan kesenjangan paling kecil pada variabel Empathy atribut ke-11. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah PT. Bank Riau Kepri Syariah Tembilihan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena dalam kuadran I menunjukkan bahwa terdapat 2 atribut yang tingkat harapannya tinggi dan tingkat kepuasannya rendah. Dan juga atribut yang termasuk pada kuadran II, maka PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan harus mempertahankan prestasinya tersebut, dikarenakan pada kuadran II tingkat harapan yang tinggi dan kepuasannya juga tinggi.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Importance Performance Analysis, Bank Syariah*

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SHARIA BANK LOAN SERVICES WITH THE IPA METHOD

(A CASE STUDY AT RIAU KEPRI SHARIA BANK OF TEMBILAHAN SUB-BRANCH OFFICE)

AJI MUHAMMAD NUR

182610306

The IPA (Importance Performance Analysis) method is an analytical technique used to identify performance factors in meeting the customer satisfaction with the services. The aim of this study is to investigate the customer satisfaction with loan services at Riau Kepri Sharia Bank of Tembilahan Sub-branch Office with the IPA method. The type of this study is descriptive research, which aims to reveal the correlation between expectations and satisfaction. The sample of this study consists of 100 respondents. The data sources of this study are from primary data and secondary data. The data analysis techniques used in this study are Validity Test, Reliability Test, Gap Analysis and IPA Analysis. The results of the Gap analysis show that all variables are negative, this indicates that there is customer dissatisfaction with the quality of service provided, with the biggest gap is on the 9th attribute (Reliability variable) and the smallest gap is on the 11th attribute (Empathy variable). The conclusion of this study is that the Riau Kepri Sharia Bank of Tembilahan Sub-branch Office needs to improve the quality of its services, because in quadrant I it shows that there are 2 attributes with a high level of expectation but have a low level of satisfaction. And for the attributes that are included in quadrant II, the Riau Kepri Sharia Bank of Tembilahan Sub-Branch Office must maintain this achievement, because in this quadrant II the level of expectation is high and the level of satisfaction is also high.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Importance Performance Analysis, Sharia Bank

الملخص

تحليل رضا العملاء عن خدمات تمويل بنك الشريعة باستخدام طريقة إ.ب.أ.
(دراسة حالة في بنك رياو كبري فرع مساعد للشريعة في تمبيلاهان)

أجي محمد نور

١٨٢٦١٠٣٠٦

طريقة إ.ب.أ هي (تحليل الأداء الأهم) هي تقنية تحليلية تستخدم لتحديد عوامل الأداء في تلبية رضا مستخدمي الخدمة. الغرض من هذا البحث هو تحديد رضا العملاء عن خدمات تمويل بنك الشريعة باستخدام طريقة إ.ب.أ (تحليل الأداء الأهم). نوع البحث المستخدم في هذا البحث هو بحث وصفي. يهدف إلى الكشف عن الارتباط بين التوقعات والرضا. وبلغت عينة البحث ١٠٠ مبحوث. مصادر البيانات في هذا البحث هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تحليل البيانات في هذا البحث هو اختبار المصدقية واختبار الموثوقية وتحليل الثغرات وتحليل طريقة إ.ب.أ (تحليل الأداء الأهم). تشير نتائج تحليل الفجوة إلى أن جميع المتغيرات سلبية، وهذا يشير إلى عدم الرضا عن جودة الخدمة المقدمة. مع وجود فجوة أكبر في متغير الموثوقية للسمة التاسعة وأصغر فجوة في متغير السمة الحادي عشر التعاطف. الاستنتاج في هذا البحث هو شركة بنك رياو كبري فرع مساعد للشريعة في تمبيلاهان لتحسين جودة خدماته، لأنه في الربع الأول يظهر أن هناك سمات بمستوى عالٍ من التوقعات ومستوى منخفض من الرضا. وأيضًا السمات التي تم تضمينها في الربع الثاني، ثم يجب أن يحافظ شركة بنك رياو كبري فرع مساعد للشريعة في تمبيلاهان على هذا الإنجاز، لأنه في الربع الثاني يكون مستوى التوقعات مرتفعًا والرضا مرتفع أيضًا.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الرضا، تحليل الأداء الأهم، البنك الإسلامي

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	5
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Teori.....	9
1. Nasabah.....	9
2. Konsep kepuasan Pelayanan.....	13
3. Pembiayaan.....	16
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	18
5. Petugas.....	19
B. Penelitian Relevan.....	22
C. Konsep Operasional.....	23

D. Kerangka Berfikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	28
D. Populasi dan Sampel	28
E. Sumber Data.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Pengolahan Data	33
H. Teknik Analisis Data.....	34
1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	34
2. Analisis Tingkat Kesesuaian Importance dan Performance	34
3. Metode IPA (<i>Importance and Performance Analysis</i>).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
B. Deskripsi Temuan Penelitian	48
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3. Analisis Gap.....	51
4. Matrix IPA.....	54
C. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	60

B. Saran..... 62

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah dan Total Pembiayaan	3
Tabel 2.1 Penelitian Relevan	22
Tabel 2.2 Konsep Operasional	24
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	27
Tabel 3.2 Total Jumlah Nasabah Akad Murabahah dan Akad Ijarah Tahun 2019	29
Tabel 4.1 Struktur Jabatan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan	40
Tabel 4.2 Analisis Demografi Responden	49
Tabel 4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.4 Hasil Analisis Gap	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	26
Gambar 4.1 Matrix IPA	54



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya sesuai prinsip-prinsip syariah islam yang tidak menggunakan bunga, serta produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits (Sulhan dan Siswanto, 2008).

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya (Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008). Selain itu tujuan dari perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ismail, 2011).

Pelayanan memiliki tujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering ditemukan permasalahan pada pelayanan dalam sebuah perusahaan seperti kurang memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan. Maka dari itu diharapkan peningkatan kualitas kinerja pelayanan, agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 1997).

Kepuasan pelanggan atau nasabah menurut Barkelay dan Saylor (2015) merupakan fokus dari proses manajemen berorientasi pada nasabah, bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan nasabah adalah kualitas.

Kepuasan pelanggan atau nasabah ditentukan dari kualitas produk yang diinginkan oleh pelanggan atau nasabah. Sehingga membuat kualitas pelayanan menjadi hal yang utama bagi setiap perusahaan sebagai pengukuran keunggulan perusahaan (Farid, 2013).

Kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan hal utama yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan. Karena kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan, sehingga menghasilkan pelayanan yang bermutu bagi nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para pelanggan atau nasabah merupakan suatu aspek penting dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah.

Ironisnya seringkali tetap terjadi keluhan antara pelayanan bank dengan harapan nasabah. Nasabah mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, salah satu contohnya ialah dalam hal mengantri, nasabah mengeluh dan menilai bahwa pelayanan yang dilakukan bank tidak cepat dan berbelit-belit, sementara pihak bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggan atau nasabah. Tetapi, di luar itu masih kemungkinan ada hal-hal lain pada pelayanan bank yang kurang sesuai dengan harapan nasabah, sehingga pihak bank perlu mengetahui, apa saja

yang dikeluhkan oleh nasabah dari sebuah pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank (Febriana, 2016).

Terjadinya keluhan atau komplain dari nasabah dikarenakan singkatnya waktu dan panjangnya hari yang diberikan untuk menunggu. Nasabah mengeluh, bahwa tidak bisa menerima pelayanan yang mereka inginkan dengan secepat mungkin. Selain itu sering terjadinya kesalahan pada sistem soal data mereka misalkan dari nama atau tanggal lahir, untuk perbaikannya pastinya juga membutuhkan waktu yang lama. Sementara waktu yang biasa paling maksimal diberikan oleh pihak bank itu 3 hari. Tetapi disaat nasabah kembali dalam waktu 3 hari yang telah diberikan, mereka masih tetap harus menunggu dan mengantri. Itu yang terkadang menjadi keluhan para nasabah pada bagian pembiayaan, sehingga membuat *miss communication* atau *cancel* pada saat itu juga.

Tabel 1.1 : Data Jumlah Nasabah dan Total Pembiayaan Yang Menggunakan Akad Murabahah dan Ijarah

Tahun	Jumlah Nasabah	Total Pembiayaan
2016	897	Rp. 11.731.000.000
2017	1.383	Rp. 25.824.391.000
2018	1.016	Rp. 23.045.000.000
2019	986	Rp. 61.050.000.000

Sumber : PT.BRK Capem Syariah Tembilahan 2021

Berdasarkan tabel 1.1 data jumlah nasabah dan total pembiayaan yang diberikan oleh PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan, data total pembiayaan tersebut adalah data pembiayaan yang aktif sampai sekarang.

Pada tahun 2016 berjumlah 897 nasabah dan total pembiayaan yang diberikan pada 2016 berjumlah Rp. 11.731.000.000, di tahun 2017 adalah total pembiayaan terbanyak yang diberikan oleh Bank yang berjumlah Rp. 25.824.391.000 dengan nasabah sebanyak 1.383 orang. Tahun 2018 berjumlah 1.016 nasabah dengan total pembiayaan yang diberikan Rp. 23.045.000.000. Berikutnya pada tahun 2019 terdapat 986 nasabah dengan total pembiayaan Rp. 61.050.000.000.

Murabahah adalah menjual suatu barang dengan menegaskan bahwa harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai margin (Fatwa DSN No.04/DSN-MUI/2000).

Ijarah adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu asset atau, jasa sementara hak kepemilikan aset tetap pada pemberi sewa. Sebaliknya penyewa atau pengguna jasa memiliki kewajiban membayar sewa atau upah (Nurhayati dan Wasilah, 2013).

“Kendala yang paling sering terjadi itu adanya nasabah yang mendadak minta cancel atau batal padahal sudah didaftarkan sebelumnya, selain itu kita sudah berikan hari kapan nasabah tersebut akan balik kembali ke bank, tetapi nasabah tersebut tidak juga datang dengan hari yang telah ditentukan tersebut. Pokoknya sering terjadi disconnect tanpa kabar dan kepastian yang jelas. Sehingga nantinya dibuku register nasabah pun harus dihapuskan daftar nasabah yang batal, seperti kita memberi tanda bahwa sanya basabah ini batal atau disconnect pada saat sudah dihubung”.(Wawancara bersama Pinsi Administrasi bapak Ahmad Fauzan (42 tahun), 29 September 2021).

“Kami sebagai petugas ya terkadang sedikit kewalahan disaat nasabah meminta scan surat menyurat yang dibutuhkannya, kami sebenarnya ingin memberikan pelayanan yang memuaskan pastinya, sebisa mungkin cepat memberikannya dengan yang terbaiklah pokoknya. Tetapi ada sebagian nasabah yang kurang mengerti jam kantor yang sedang beroperasi, kesibukan para petugas lainnya khususnya pada bagian pembiayaan ini. Nasabah menginginkan secepat mungkin menerima scan surat menyurat tersebut padahal ya jangka waktu paling bentar itu 3 hari kami berikan,

tetapi nasabah tetap mendesak maunya hari itu juga. Jadi kami bantu diluar dari jam kerja. Agar para nasabah merasa terbantu dan puas dengan pelayanan dari kami". (Wawancara bersama bapak Rio Meysa Giantara Putra (33 Tahun) Admin dari Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan, 08 Oktober 2021).

Maka dari itu peneliti ingin mencari tau lebih dalam bagaimana tingkat harapan dan kenyataan suatu pelayanan yang diberikan pihak bank PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan, dengan berjudul: **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah Dengan Metode IPA (Studi Kasus Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan)”**

B. Pembatasan Masalah

Didalam penelitian, batasan masalahnya dibatasi dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan pada tahun 2019.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di latar belakang, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat harapan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan pada PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan ?
2. Bagaimanakah Gap antara harapan juga kepuasan nasabah pada pelayanan pembiayaan di PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan ?

3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pembiayaan di PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan, menggunakan pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*) ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa tingkat harapan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan di PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan.
2. Menganalisa Gap/kesenjangan antara harapan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan di PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan.
3. Untuk menganalisa strategi peningkatan kualitas pelayanan pembiayaan di Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan menggunakan pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*).

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis.

Melalui evaluasi kualitas pelayanan pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah Tembilihan. penulis dapat menambah wawasan dalam teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Akademik.

Sebagai tambahan referensi bahan ajar atau kepustakaan tentang kualitas pelayanan tentang nasabah Bank Riau Kepri Syariah Tembilahan dan menjadi tambahan sumber teori terutama dalam mata kuliah manajemen kualitas.

3. Bagi Perusahaan.

Mempublikasikan manajemen kualitas dan mengungkapkan konsep Bank Riau Kepri Syariah Tembilahan. Agar dapat mendukung perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan melayani dengan setulus hati.

F. Sistematika Penulisan

Untuk menghasilkan pembahasan yang lebih terstruktur, maka peneliti butuh menyusun penulisan ini dengan baik dan benar agar mudah dipahami. Mengenai penulisan tersebut, berikut susunan dari sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini terdiri dari konsep teori yang menjelaskan tentang nasabah, konsep kepuasan pelayanan, faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, petugas, yang terdiri dari penelitian relevan, konsep operasional, kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini terdiri dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi temuan penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini terdiri dari kesimpulan dan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Teori

1. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa merupakan pengertian dari nasabah (Nasution & Sutisna, 2015).

Dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya merupakan peranan penting dari nasabah (Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998).

“Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan” merupakan pengertian dari nasabah (Tjiptono, 1996)

“Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank” (Komaruddin, 1994).

b. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Nomor 10 Tahun 1998 Undang-Undang Perbankan, nasabah adalah pihak yang memperoleh dari pihak bank. Nasabah bank terdiri dari berikut :

- 1) Nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan merupakan pengertian dari nasabah penyimpan.
- 2) Nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan merupakan pengertian dari nasabah debitur.

c. Sifat-Sifat Nasabah

Secara umum setiap nasabah memiliki keinginannya yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebaiknya kita harus memahami dan mengerti sifat-sifat masing-masing nasabah, karna masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya (Kasmir, 2004). Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

- 1) Nasabah dianggap sebagai raja.

Sebagai pemberi jasa bank syariah harus menganggap pelanggan sebagai raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral.

- 2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhankeluhan. Jadi sebagai petugas perbankan adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

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 santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

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 benar-benar merasa diperhatikan.

5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

Pendapatan utama bank adalah transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya, oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga. (Kasmir, 2004)

d. Sifat dan sikap Melayani Nasabah

Langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan, setelah mengerti dan mengetahui sifat-sifat dari nasabah. Berikut ini adalah beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah (Kasmir, 2004) :

- 1) Beri peluang kepada nasabah untuk berkomunikasi.

Kita harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Artinya, memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya.

- 2) Mendengarkan dengan baik.

Dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, selama nasabah mengemukakan pendapatnya kita.

- 3) Dilarang memotong ditengah pembicaraan.

Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas menanggapi, sebelum nasabah selesai bicara petugas dilarang memotong atau menyela pembicaraan.

- 4) Dipersilahkan memberikan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

- 5) Tidak dibenarkan marah atau tersinggung kepada nasabah.

Cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian kita jangan mudah marah terhadap nasabah nya yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

- 6) Dilarang berdebat dengan nasabah.

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui diusahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

7) Menjaga perilaku, sifat dan sikap yang baik.

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah, tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.

Sebaiknya petugas tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu.

(Kasmir, 2004)

2. Konsep kepuasan Pelayanan

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Sementara didalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen umumnya mneggunakan beberapa atribut atau faktor berikut : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*). Meskipun umumnya definisi yang diberikan

di atas menitik beratkan pada kepuasan/ketidakpuasan terhadap produk dan jasa, pengertian tersebut juga dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan dengan erat. Kepuasan pelayanan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Rismiati & Suratno, 2001).

a. Spesifik Pelayanan Yang Baik

- 1) Tidak berwujud (*Intangibility*). Pelayanan tidak dapat terlihat, dirasakan, terdengar sebelum ada transaksi pembelian. Jasa adalah contoh pelayanan yang tidak berwujud.
- 2) Tidak bisa dipisah (*Inseparability*). Pelayanan diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersama, yang membuat hubungan antara penerima pelayanan dan pemberi menjadi penting dalam pemasarannya. Produk adalah Contoh dari pelayanan yang tidak dapat dipisahkan.
- 3) Dapat Berubah (*Variability*). Pelayanan sangat mudah berubah-ubah dan tidak konsisten tergantung siapa yang memberikan jasa, kapan dan dimana diberikan. Varian Produk adalah Contoh pelayanan yang berubah-ubah.
- 4) Daya tahan (*Pherishability*). Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak tahan lama. (Rismiati & Suratno, 2001)

b. Dimensi Pelayanan

1) Bukti Fisik (*tangible*).

Yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya, meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan Penampilan Petugas Pelayanan.

2) Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur. pelayanan, dan Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.

4) Jaminan (*assurance*)

yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

5) Empati (*emphaty*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan. (Lupiyadi & Hamdani, 2001)

3. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan merupakan kata benda (nomina) adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan biaya, sedangkan menurut etimologi pembiayaan berasal dari kata biaya, yaitu membiayai kebutuhan usaha. Makna lainnya pembiayaan atau *financing*, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. (Pandoman, 2017).

Dalil Al-Quran tentang riba sebagai berikut :

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

"....dan Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba." (Q.S Al Baqarah: 275)

a. Prinsip Jual-Beli dalam Pembiayaan

- 1) *Murabahah* yaitu jual beli yang dimana penjual dan pembeli melakukan transaksi mengenai objek tertentu yang harganya lebih tinggi dibandingkan dengan harga perolehan. (Mubarok, 2017)

Hadist mengenai jual beli adalah sebagai berikut :

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَةُ: الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ، وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلْطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ (رواه ابن ماجه عن صهيب

Nabi bersabda : *'Ada tiga hal yang mengandung berkah: jual beli tidak secara tunai, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual.'*”

(HR. Ibnu Majah dari Shuhaib).

b. Prinsip Sewa dalam Pembiayaan

- 1) *Ijarah* adalah pemindahan hak guna suatu barang dengan pembayaran biaya sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Singkat kata *Ijarah* berarti menyewa suatu tanpa maksud memilikinya.

c. Prinsip Bagi Hasil dalam Pembiayaan

- 1) *Mudharabah* yaitu kerjasama dilakukan antara dua pihak atau lebih dengan modal usaha dari salah satu pihak (tanpa ikut serta bisnis) dan keterampilan dari pihak lain (tanpa ikut dalam penyertaan modal). Kerjasama antara pemodal (*shahib al-mal*) dengan pelaku usaha disebut syirkah mudharabah. (Mubarok, 2013).
- 2) *Musyarakah* adalah bentuk umum dari usaha kemitraan yang di dalamnya terdapat bagi hasil di mana dua pihak atau lebih menggabungkan modal atau tenaga dalam melakukan usaha, dengan proporsi pembagian profit sesuai porsi tanggungjawab.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Armstrong pengertian dari kepuasan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. (Rangkuti, 2002)

Menurut Zeithaml dan Bitner kepuasan tujuan utama kebutuhan dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan akan keinginan konsumen. (Tjiptono, 1997)

Kepuasan pelayanan adalah nilai dari ciri atau keistimewaan produk dan jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Tjiptono, 2004).

Adapun yang menjadi Faktor kepuasan nasabah dalam hal ini adalah :

a. Mutu pelayanan atau jasa.

Konsumen merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.

b. Mutu produk

Konsumen merasa puas apabila mereka memperlihatkan bahwa produk yang mereka dapatkan sangat berkualitas.

c. Tarif

Yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

d. Responsive

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

e. Dana

Konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu menabung waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

f. Faktor keadaan

yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.

g. Faktor prilaku pelanggan.

Yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi. (Lupiyaodi & Rambat, 2001)

5. Petugas

a. Pengertian Petugas

Petugas merupakan tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada suatu perusahaan, dimana hasil kerjanya itu sesuai dengan profesi atas dasar keahlian sebagai mata pencarian (Menurut Undang-Undang Tahun 1969).

Tenaga kerja adalah orang yang mampu melaksanakan pekerjaan, baik dalam maupun diluar hubungan kerja untuk menghasilkan jasa atau barang demi memenuhi kebutuhan masyarakat (Undang-Undang No.14 Tahun 1969).

Produktivitas kerja petugas pada dasarnya tergantung kepada kecakapannya pimpinan untuk memotivasi dan mengarahkan para bawahannya. Karna maju mundurnya sebuah perusahaan sebagian besar terletak pimpinan bank bersangkutan.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas

Secara umum ada empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu (Sutrisno, 2010) :

Efektifitas dan efisiensi adalah efektivitas suatu organisasi adalah bila tujuan organisasi tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Bila pengorbanannya dianggap terlalu besar, maka dapat dikatakan tidak efisien.

Otoritas dan tanggung jawab adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan). Sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

Disiplin Petugas adalah ketaatan Petugas bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan di mana dia bekerja. Disiplin berkaitan dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar, sehingga hal tersebut akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi.

Inisiatif peserta organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, setiap pekerjaan harus menggali daya pikirnya untuk mencari berbagai macam inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

- 1) Pengertian *Tangibles* (Bukti Fisik) Menurut Tjiptono (2014)
Tangibles (Bukti Fisik) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personik, dan bahan-bahan komunikasi.
- 2) Pengertian *Reliability* (Kehandalan) Menurut Tjiptono (2014:282)
Reliability (Kehandalan) adalah kinerja pemberi jasa mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.
- 3) Pengertian *Empathy*, Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, menurut Tjiptono (2014).
- 4) Pengertian *Responsiveness* (Ketanggapan). Menurut Tjiptono (2014)
Responsiveness (Ketanggapan) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memeberikan layanan daya tanggap.
- 5) Pengertian *Assurance*, Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, menurut Tjiptono (2014).

B. Penelitian Relevan

Tabel 2.1 : Penelitian Relevan

Skripsi	Analisis	Perbedaan dan Persamaan
Saeed et al (2014) “ <i>Impact of service Quality on Customer Loyalty in Islamic Banking Sector of Pakistan : A Mediating Role of Customer Satisfaction</i> ”	Dalam penelitian sampel terdiri dari 191. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah di Islamic Bank di Pakistan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik <i>random sampling</i> . Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisioner dan teknik analisisnya menggunakan statistik deskriptif serta analisis dengan menggunakan SPSS dan AMOS.	Perbedaan Saeed et al (2014) dengan penulis adalah : 1. Saeed et al meneliti kepuasan nasabah <i>Islamic Bank</i> di Pakistan 2. Penulis meneliti kepuasan nasabah di Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Adapun persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah bank syariah dan juga menggunakan teknik pengumpulan data yang sama.
Sunaryo (2013) “ <i>Relationship Service Quality to muslim Customer Loyalti in Islamic Banking : Satisfaction as Mediator</i> ”	Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan antara kualitas layanan Bank Syariah di Malang dengan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah di Malang dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediator. Dalam penelitian sampel yang diambil terdiri dari 315 responden. Dimana pengambilan sampelnya	Perbedaan penelitian oleh Sunaryo (2013) dengan penulis adalah 1. Sunaryo (2013) meneliti tentang loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah di Malang dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . 2. Sedangkan penulis

	<p>menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>. Pengumpulan data dilakukan dengan metode questioner dan teknik analisisnya menggunakan <i>Descriptif and Inferential analysis</i></p>	<p>tentang kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan dan menggunakan teknik <i>Accidental Sampling</i>. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah</p>
<p>Rizki Ramadhan (2013) Penelitian tentang “<i>Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang BSD)</i>”</p>	<p>Penelitian bertujuan mengetahui hubungan variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang BSD. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif dengan metode korelasi Pearson.</p>	<p>Perbedaan penelitian Oleh Rizki Ramadhan (2013) dengan penulis adalah tempat atau instansi penelitian yang berbeda. Dan adapun persamaannya adalah variabel-variabel yang diangkat terdiri dari <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy</i>. Dan juga sama meneliti tentang kepuasan nasabah.</p>

C. Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara memeberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Tabel 2.2 : Konsep Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Bukti Fisik	Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Tjiptono 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan karyawan 2. Perlengkapan peralatan 3. Kebersihan 4. Letak strategis 5. Fasilitas fisik 	Interval
Empati	Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para konsumen atau nasabah (Tjiptono 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian khusus 2. Keadilan pelayanan 3. Memenuhi keinginan pelanggan 4. Pelayanan yang ramah 5. Pemahaman kebutuhan pelanggan 	Interval
Daya Tanggap	Daya tanggap adalah keinginan para staff untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dalam cepat dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon keluhan 2. Cepat tanggap 3. Memenuhi permintaan 4. Ketepatan bertindak 5. Pemberian 	Interval

	tanggap. (Tjiprono 2006)	informasi	
Keandalan	Keandalan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan segera , akurat dan memuaskan. (Tjiptono 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keakuratan informasi 2. Perbaikan kerusakan 3. Penanganan masalah 4. Berpengatahuan luas 5. Pelayanan tepat waktu 	Interval
Jaminan	Jaminan yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. (Tjiptono 2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi 2. Kredibilitas 3. Keamanan 4. Sopan santun 5. Kompetensi 	Interval

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2014). Untuk memudahkan pembaca maka penulis mengemukakan kerangka berfikir :

Gambar 2.1 : Kerangka Konsep



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode kuantitatif yaitu, data yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang digunakan dalam penelitian. Statistik Deskriptif adalah statistik yang berkenaan dengan bagaimana cara mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan atau menguraikan data agar mudah dipahami (Siregar, 2013).

Jadi jenis penelitian ini bermaksud memberikan perhitungan mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Bank Syariah dengan menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan 2019.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan dan waktu penelitian dilakukan sekitar bulan September 2021 sampai Januari 2022.

Tabel 3.1 : Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Pengajuan Sinopsis						
2	Pengambilan Data dan Bimbingan Proposal Skripsi.						
3	Sidang & Perbaikan Proposal Skripsi.						

4	Penelitian dan Bimbingan Skripsi..						
5	Sidang Skripsi.						
6	Perbaiki dan laporan Skripsi.						

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah Nasabah di Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Tahun 2019

2. Objek Penelitian.

Objek dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah yang ada di Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Tahun 2019.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Totalitas objek atau keseluruhan item psikologis yang dibatasi oleh kriteria tertentu merupakan pengertian dari populasi penelitian (Supriyanto, 2009). Populasi suatu tempat tergantung pada keadaan yang diamati yang akan dicarikan solusinya melalui penelitian, hingga besarnya suatu populasi bisa terbatas atau tidak terbatas (Suharso, 2009).

Populasi pada penelitian ini konsumen atau nasabah PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.

Berikut ialah tabel jumlah total pelanggan atau nasabah pada akad pembiayaan *ijarah* dan *murabahah* tahun 2019.

Tabel 3.2 : Total Jumlah Nasabah Akad Murabahah dan Akad Ijarah Tahun 2019

Tahun	Akad Murabahah	Akad Ijarah
2019	887	99
TOTAL	986	

Sumber : Data diolah 2021

Total populasi nasabah akad Murabahah dan akad Ijarah pada tahun 2019 sebanyak 986. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan Murabahah dan Ijarah Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.

2. Sampel

Anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu. Sampel sebagai bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti merupakan pengertian dari sampel (Supriyanto, 2009).

Sampel yang ditarik dalam penelitian adalah sebagian konsumen atau nasabah pada Bank Bank Riau Kepri Syariah Tembilahan yang berusia minimal 20 tahun.

Teknik pengambilan sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah suatu metode penentuan kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. (Notoatmodjo, 2010).

Jadi penelitian ini menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e² = Batas kesalahan

$$n = \frac{986}{1 + 986 (0,01)}$$

$$n = \frac{986}{9,87}$$

$$n = 99,8986$$

$$= 100$$

Maka jumlah sampel (n) yang diambil adalah sebesar 99,8986 dibulatkan menjadi 100, jadi peneliti mengambil sampel 100 orang untuk mewakili populasi yang ada.

E. Sumber Data

Supaya pelaksanaan penelitian berjalan dengan efektif dan efisien, maka dibutuhkan suatu langkah mengatasi masalah yang tepat. Agar mengetahui masalah yang ada ditempat penelitian, yaitu PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer.

Data yang sangat diperlukan dalam melakukan penelitian atau data yang utama merupakan pengertian dari data primer (Hikmat, 2011). Data primer pada penelitian didapatkan melalui pengamatan, penelitian, wawancara, kepada petugas pembiayaan atau melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti merupakan pengertian dari data sekunder. Data sekunder diperlukan pada penelitian, tapi berperan sebagai data pendukung yang berfungsi untuk menguatkan data primer (Hikmat, 2011). Umumnya data sekunder terdiri dari dokumen, literatur-literatur, gambar, semua informasi yang berguna dalam penyusunan penelitian atau laporan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Cara yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik melalui penyebaran kuesioner, pengukuran atau skala, dan sampel.

a. Observasi

Langkah observasi terdiri dari, melakukan pencatatan secara teratur, peristiwa, sikap, objek-objek, yang dilihat dalam penelitian yang sedang dilakukan. Di tahap awal observasi dilakukan secara umum, peneliti mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya peneliti melakukan observasi yang terfokus, yaitu mulai mengecilkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti bisa

menemukan pola-pola perilaku hubungan yang terus menerus terjadi. Bila hal itu ditemukan, maka peneliti bisa menemukan topik yang diteliti (Sarwono, 2006).

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai merupakan pengertian dari wawancara.

Harus diperhatikan bahwa pada zaman teknologi komunikasi yang sangat canggih seperti pada saat ini, wawancara dengan secara langsung atau bertatap muka tidak harus menjadi syarat yang mesti dilakukan, karena dalam keadaan tertentu peneliti dapat berkomunikasi dengan responden melalui telepon, handphone atau melalui internet (Rahmadi, 2011).

c. Kuesioner

Menilai harapan dan kenyataan para nasabah diperlukan walaupun sulit. Data yang didapat berisi jawaban dari para responden pada pernyataan dan pertanyaan yang diberikan. Desain daftar pertanyaan harapan dan kenyataan responden dibentuk dalam 4 tahapan (Supranto, 2001) :

- 1) Membuat pernyataan dan pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner.
- 2) Menentukan skala jawaban.
- 3) Pedoman dalam daftar pertanyaan.

4) Membuat isi akhir dari daftar pernyataan dan pertanyaan.

d. Dokumentasi

Cara dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Data seperti : laporan keuangan, rkapitulasi personalia, struktur organisas, peraturan-peraturan, data produksi, surat wasiat, riwayat hidup, riwayat perusahaan, dan sebagainya, biasanya telah tersedia dilokasi penelitian (Sanusi, 2011)

G. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilaksanakan melalui tahap memeriksa (*editing*), tahap pemberian identitas (*coding*) dan proses pembeberan (*tabulating*). Teknik pengolahan data adalah proses lanjutan dari penelitian setelah data dikumpulkan dari lapangan.

1. Editing

Editing merupakan cara pengecekan atau mengoreksi data yang sudah berhasil diterima dari tempat penelitian, karena kemungkinan data yang telah masuk tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan. Tujuan *Editing* adalah untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan dan kekurangan data yang terdapat pada catatan dilapangan. (Siregar, 2013)

2. Coding

Coding merupakan pemberian kode boleh dalam bentuk huruf maupun angka. Pengkodean memberi identitas atau kode dalam data-data yang

sudah diedit sebelumnya, agar mempunyai arti pada saat melakukan analisis (Bungin, 2005).

3. Tabulating

Tabulating data setelah selesai dimasukkan pada tabel yang selanjutnya peneliti akan menganalisis data-data tersebut dengan menggunakan aplikasi SPSS 22. Tabulasi merupakan proses memasukkan data dalam tabel-tabel. (Bungin, 2005).

H. Teknik Analisis Data

Proses pengujian data digunakan sebagai bukti memadai untuk menarik kesimpulan merupakan pengertian dari teknik analisis data. Berikut beberapa analisis yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Hasil uji validitas menunjukkan angka *corrected item total correlation* seluruh atribut kualitas pelayanan > 0.3 Dimana sesuai dengan persyaratan pemenuhan validitas angka *corrected item total correlation* > 0.3 Maka atribut tersebut dinyatakan valid. Uji validitas menunjukkan seberapa valid dan sesuai setiap atribut pertanyaan kualitas layanan dalam penelitian ini layak untuk dilanjutkan ke uji selanjutnya (hair et al. 1988).

2. Analisis Tingkat Kesesuaian Importance dan Performance

Berdasarkan data-data diperoleh pada hasil penilaian responden kepada variabel *importance* dan *performance* dari berbagai layanan perbankan syariah pada bagian Operasional Pembiayaan di Bank Riau

Kepri Capem Syariah Tembilahan, dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari nasabah terhadap tingkat kinerja petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.

Hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan merupakan pengertian dari tingkat kesesuaian. Pada tingkat kesesuaian diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman didalam menentukan hal pokok peningkatan kualitas pelayanan yang mempengaruhi tolak ukur nasabah pada kinerja pelayanan yang diterima.

Berikut rumus yang digunakan dalam mengukur tingkat kesesuaian pelayanan (Supranto, 2011) :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Jumlah Penilaian Kinerja/harapan

Yi = Jumlah Penilaian Kepentingan/kenyataan.

berikutnya ialah untuk menghitung jumlah kualitas layanan dalam bentuk rata-rata Perbankan Syariah pada bagian Operasional Pembiayaan di Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

- X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kinerja
- Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden X Y

3. Metode IPA (*Importance and Performance Analysis*)

Dalam teknik IPA ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan layanan dan tingkat kinerja pada masing-masing layanan petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan..

Untuk mengolah data metode yaitu menggunakan aplikasi SPSS 22 yang memberikan fitur dot atau yang berbentuk diagram kartesius.

Pada bangun persegi yang dibagi didalam 4 bagian dengan membatasi oleh dua buah garis yang terpotong tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan tingkat penilaian kinerja diberi simbol X. Untuk tingkat kepentingan diberi simbol Y.

Untuk menganalisis kepentingan layanan petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan yaitu tujuan dari metode IPA, apakah atributnya berada dikuadran I, II, III, atau IV dalam diagram kartesius yang telah diolah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah PT. Bank Riau Kepri

Pada tanggal 1 April 1966 Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah Riau sesuai Undang – Undang No. 13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah.

Pada tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau No. 10 Tahun 1975.

Pada tahun 1986 BPD Riau disesuaikan pada Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Daerah Tingkat I Riau No.18 Pada Tahun 1986 sebagai status pendirian.

Pada 1992, status berdiri BPD Riau telah disesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 1992 yang berisi tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berlandaskan Undang–Undang No.7 pada tahun 1992 berisi tentang perbankan.

Pada 26 juni tahun 2002, BPD Riau telah disetujui berubahnya status yang awalnya Perusahaan Daerah (PD) dirubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) ini sudah sesuai dengan keputusan RUPS.

Pengesahan perubahan status dari PD menjadi PT pada tanggal 5 Mei 2003 langsung oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia.

Pada tahun 2003 tepatnya 13 Juni telah mendapatkan persetujuan dari Deputi Gubernur yaitu senior BI (Bank Indonesia).

Pada 2010 tepatnya 26 April telah dilakukan perubahan nama dari PT. Bank Pembangunan Daerah Riau menjadi PT. Bank Riau Kepri.

Pada tanggal 22 Juli 2010 perubahan badan hukum dari PD menjadi PT telah mendapat persetujuan dari Deputi Gubernur yaitu senior BI (Bank Indonesia).

Pada tahun 2010 tepatnya 23 september mendapat persetujuan dari Bank Indonesia melewati Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia yang berisikan tentang berubahnya nama dari BPD Riau ke BPD Riau Kepri.

Pada 2016 tanggal 27 Januari adalah peresmian Kantor Pusat dan Cabang Utama BPD Riau Kepri di menara Dang Merdu.

Kemudian untuk penegakan Bank Riau Syariah sendiri dimulai dari melakukan restrukturisasi organisasi pada PT. BPD Riau Kepri dalam membentuk Unit Usaha Syariah melalui SK Direksi BPD Riau Kepri. Dalam penegakan Bank Riau berbasis Syariah dicepatkan dengan membentuk anggota pengembang UUS dengan Surat Keputusan dari direksi PT. BPD Riau Kepri. Seiring dengan dibentuknya tim Unit Usaha Syariah juga bekerja sama dengan sebuah konsultan Perbankan Syariah.

Bank Riau Syariah mengajukan izin langsung ke BI pada tahun 2004 tepatnya 29 Januari.

Pada 2004 tanggal 21 bulan Mei dilakukannya pengajuan untuk izin operasional kepada BI dan di bulan Juni 2004 mendapatkan izin operasional yang berkesempatan Bank Riau Syariah untuk memulai operasi. *Soft Opening* dan *Grand Opening* Bank Riau berbasis Syariah pada saat itu dihadiri langsung oleh Maulana Ibrahim selaku Deputi Gubernur BI dan juga dihadiri oleh H. M. Rusli Zainal selaku Gubernur Riau serta Dr. Chaidir MM selaku ketua DPRD Provinsi Riau.

Telah masuk 2007 tepatnya bulan September di Pekanbaru dan tanjung pinang telah memiliki kantor caban kedua yang telah beroperasi sejak 17 Februari 2006 langsung diresmikan oleh Bapak H. M. Sani selaku wakil Gubernur Riau. Sejak tahun 2010 telah diganti nama menjadi Bank Riau Kepri Syariah

Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan merupakan cabang pembantu pertama yang beroperasi pada tanggal 25 Mei 2009 di resmikan oleh Wakil Bupati Indragiri Hilir, Drs H. Rosman Malomo. Pihak Bank Riau dihadiri oleh Direktur Utama Bank Riau, Erzon dan Direktur Komersial dan Syariah, Abdul Azis. Selain itu turut hadir Komisariss Bank Riau, Chairisman Rasahan, pemimpin divisi Syariah, Ilyas Karim dan Pemimpin divisi Konsumer, Syahrul selain itu turut hadir perwakilan BI Pekanbaru Drs. H.M Nazir MSi. Beralamat di JL. Jendral Sudirman - Pasar Baru Tembilahan Indragiri Hilir Telp.0768-325715 / 325716 Fax : 0768-325717, untuk wilayah Indragiri Hilir saat ini terdapat sebanyak 7 jaringan Kantor Bank Riau Kepri yang terdiri dari

1 Kantor Cabang Bank Riau Kepri, 1 Kantor Cabang Pembantu Syariah Tembilahan, 1 Kantor Cabang Pembantu Sungai Guntung, 1 Kantor Cabng Pembantu Kota Baru, 1 Kantor Kas Bupati Indragiri Hilir, 1 Kantor Kas Syariah Kemenag Indragiri Hilir, Payment Point Dispenda Kab.Indragiri Hilir. (bankriaukepri.co.id, 2021)

2. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri Syariah

a) Visi

Menjadi Mitra Syariah jasa layanan perbankan yang terkemuka di daerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan ketentuan daerah

b) Misi

- Secara teguh memiliki prinsip kehati – hatian
- Mampu mendukung sector riil
- Konsisten menjalankan prinsip syariah secara optimal

3. Struktur Jabatan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan

Tabel 4.1 : Struktur Jabatan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan

No	No induk	Nama	Jabatan
1	010721	Anshari	Pimpinan Cabang Pembantu
2	010804	Muhammad Isnaini	Pinsi Pembiayaan
3	010697	Ahmad Fauzan	Pinsi Oprasional

4	010956	Juwita Dara Shinta	Pin Kas
5	011020	Safrianis Syahputra	Umum dan Akuntansi
6	011156	Hendri Chandra	AO UMKM dan KUR
7	020436	Muhammad Hambali	AO Konsumer, UMKM dan KUR
8	011606	Lutfi Hakim	AO Konsumer dan Rahn
9	011521	Rio Mesya Putra Glantara	Admin Pembiayaan
10	011553	Afrizal	Funding Officer
11	020603	Saiful Jalaluddin	Funding Officer
12	011348	Julia Herda	Customer Service
13	011361	Marta Dewi	Customer Service
14	011850	Neno Mustika	Teller
15	020509	Sy Rafikah	Teller dan Customer Service
16	020462	R. Meiliasari Pratiwi	PTT Teller
17	190029	M. Suhaimi	PTT Satpam
18	190051	Riki Adi Sayhputra	PTT Supir
19	030327	Ade Putra	PTT Satpam Yastera
20	030173	Romi Asparin	PTT Satpam Yastera
21	030415	Yudha Trisna G	PTT Satpam Yastera
22	039431	Hefni	PTT Cleaning Service Yastera

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

4. Filosofi PT. Bank Riau Kepri Syariah

a) Layar Berkembang

Menyangkut latar belakang alam dan rakyat Riau yang dekat sekali dengan kehidupan, ide dasar Bank Riau Kepri Syariah. interpretasi Layar Berkembang :

- 1) Simbol yang khas dari daerah Riau.
- 2) Sangat dan semangat menjaga kepercayaan (keimanan).
- 3) Kesatuan identitas dan terjaganya kebutuhan.
- 4) Siap untuk mengiringi perjalanan sampai ketujuan agar lebih baik.

b) Teguh

Representasi yang kuat sekali, tidak mudah goyah dan kokoh. mempunyai spirit yang teguh, dengan integritas selaku Bank yang menggenggam teguh norma keimanan.

c) Sangat Utuh

Mendeskripsikan beberapa unsur yang menyatu sehingga menjadi solid dan utuh “compact” dalam satu kesatuan. Selaku Bank daerah, BRK Syariah terus menumbuhkan interaksi antara mitra Bank Riau dengan kemitraannya seperti masyarakat/nasabah melewati kerjasama dan pelayanan yang terbaik.

5. Nilai dan Budaya PT. BPD Riau Kepri Syariah Tembilihan

a) Integritas (*Integrity*)

- b) Sinergi (*Synergy*)
- c) Fokus dengan nasabah atau pelanggan (*Customer Focus*)
- d) Profesional (*Professionalism*)
- e) Unggul (*Excellence*)

6. Insan Utama PT. BPD Riau Kepri Syariah

- a) Jujur dan berkomitmen
- b) Bekerjasama, saling menghargai dan mendukung
- c) Berfikir positif
- d) Peduli, proaktif dan cepat tanggap
- e) Tulus ikhlas
- f) Berorientasi pada solusi terbaik
- g) Kompeten dan bertanggung jawab
- h) Efektif, efisien dan cerdas dalam bekerja
- i) Inovatif, kreatif juga bernilai tambah
- j) Mewujudkan hasil yang terbaik

7. Produk-Produk Bank Riau Kepri Syariah

- a) Produk Penghimpunan Dana
 - 1) Tabungan Giro iB

Sarana penyimpanan dengan menggunakan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya atau dengan

pemindahbukuan adalah pengertian dari Giro iB. Dalam Giro Wadiah maka nasabah bisa melakukan penarikan uang, penyetoran dana, transfer dana dan pembayaran secara tunai. Pada produk Giro ini membantu kita dalam melakukan pembayaran ataupun penyetoran pada transaksi keuangan secara mudah dan praktis.

2) Tabungan Sinar iB

Investasi berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah* adalah Tabungan Sinar iB. Pada prinsip ini, uang tabungan pemanfaatannya sangat produktif pada bentuk pembiayaan kepada nasabah, perorangan dan perusahaan secara keuntungan dan profesional dalam pembiayaan dana ini dibagi antar bank dan nasabah sesuai nisbah disepakati diawal.

3) Tabungan Umrah dan Haji iB

Produk tabungan haji yang dirancang khusus untuk membantu Nasabah merencanakan ibadah Haji Reguler (melalui SISKOHAT), Haji Plus dan Umrah merupakan Tabungan iB Dhuha. Sekarang tabungan iB Dhuha hadir dalam 2 (dua) macam syariah :

- Yang menggunakan akad wadiah (titipan) untuk bagi nasabah yang akan melakukan Ibadah Haji regular tanpa menentukan waktu berangkat dan setoran dana sesuai kemampuan yang nasabah miliki.
- Yang menggunakan akad mudharabah agar nasabah mendapat bagi hasil. Dalam produk ini untuk bagi nasabah yang akan

melakukan Ibadah Umrah dan HajiPlus dengan menetapkan waktu keberangkatan sendiri dan jumlah angsurannya (tetap).

Tujuannya.

- Untuk membantu nasabah menjalankan Ibadah Haji Reguler (selama masih ada), Umrah dan Haji Plus
- Mewujudkan keuntungan untuk Nasabah dengan memberikan bagi-hasil diluar melakukan Ibadah Haji.

Kelebihan.

- Plastis atau fleksibel
- Ringan
- Mudah
- Menguntungkan

4) Tabungan Pendidikan iB

Tabungan iB SINAR Pendidikan adalah tabungan berjangka dengan akad mudharabah yang hanya dapat ditarik setelah jangka waktu yang diperjanjikan dengan setoran bulanan yang jumlahnya tetap. Tabungan iB SINAR Pendidikan dilaksanakan dengan bagi hasil yaitu akad mudharabah.

5) Tabungan iB SINAR Qurban

Tabungan iB SINAR Qurban adalah tabungan yang diperuntukkan kepada nasabah yang merencanakan ibadah qurban dengan cara menabung dengan pola setoran secara bulanan. Tabungan

iB SINAR Qurban dilaksanakan dengan supaya nasabah mendapat bagi hasil melalui akad mudharabah.

6) iB deposito

Simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah, yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan Bank merupakan pengertian dari iB Deposito. Yang insyaallah produk ini hadir supaya tabungan di bank diinvestasi pada jangka waktu tertentu usaha bank akan memberikan bagi hasilnya.

7) Tabungan iB SimPel

Tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi dengan menggunakan prinsip syariah adalah pengertian Tabungan iB Simpel (simpanan pelajar).

b) Produk Penyaluran Dana

1) iB Pembiayaan Multijasa Wisata Religi dan Umrah

Pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat/nasabah bertujuan membiayai paket wisata religi ibadah umrah di beberapa Negara timur tengah yang menggunakan akad Sewa atau Ijarah Multijasa dengan memperhitungkan uang muka pembiayaan.

2) Pembiayaan Pemilikan Rumah iB (KPR iB)

Pembiayaan Pemilikan Rumah iB, diberikan kepada pegawai juga pensiunan yang memiliki penghasilan tetap. Pekerja dan pengusaha memiliki tanah yang bangunan di atas termasuk rumah susun, ruko, kios, apartemen, villa dan kavling siap bangun. Dengan menggunakan akad murabahah prinsip jual beli barang ditentukan berdasarkan harga beli ditambah keuntungan.

3) iB Pengusaha Kecil

Disediakan untuk membantu pengusaha kecil, baik perorangan maupun kelompok dalam memperoleh modal kerja atau investasi dengan prinsip murabahah. Tujuan dari Pembiayaan iB Pengusaha Kecil untuk membantu pengusaha kecil mendapatkan pembiayaan modal kerja maupun pembiayaan investasi baik secara perorangan maupun secara kelompok.

4) Pembiayaan iB Pemilik Kendara Roda Dua Atau Empat

Pembiayaan kendara roda dua atau empat diberikan kepada pegawai yang berpenghasilan tetap, pensiunan, pekerja, proporsi juga pengusaha dalam jangka ditentukan.

5) iB Niaga Prima

iB Niaga Prima diberikan untuk membantu Badan Usaha yang memenuhi kebutuhannya terhadap aktiva tetap, aktiva lancar juga barang bergerak.

6) iB Aneka Guna

iB Aneka Guna diberikan kepada pegawai dan pensiunan yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi, pembangunan, rehabilitasi, renovasi rumah sendiri, pembelian perabot dan peralatan rumah tangga serta kebutuhan lainnya sesuai dengan prinsip syariat Islam.

a) Jasa Lainnya

1) Gadai Emas iB

Emas dianggap sebagai investasi yang tahan terhadap krisis dan mampu melindungi nilai kekayaan dari ancaman inflasi dan krisis ekonomi. Berinvestasi logam mulia melalui pembiayaan kepemilikan emas iB pada Bank Riau Kepri Syariah merupakan solusi investasi emas yang aman dan bernilai tinggi dimana pertumbuhan setiap tahunnya rata – rata naik sebesar 15%.

2) SMS Banking, Mobile Banking Internet Banking iB Fasilitas.

- Nasabah bebas menggunakan fasilitas transaksi finansial layanan m – banking Bank Riau Kepri setelah melakukan mobilisasi.
 - Bank berhak mengubah fasilitas dan kebijakan layanan m – banking Bank Riau Kepri.

B. Deskripsi Temuan Penelitian

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden pada penelitian sebanyak 57 responden. Responden yang diangkat pada penelitian ialah nasabah di PT. Bank Riau Kepri

Capem Syariah Tembilihan tahun 2019. Gambaran umum responden menjelaskan karakter responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Karakteristik responden diperoleh dari jawaban responden dari kuesioner yang telah disebarakan kepada nasabah (responden). Analisis demografi responden dapat dilihat dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2 : Analisis Demografi Responden

No.	Demografi	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	52	52%
		Perempuan	48	48%
2.	Usia	20 – 25 Tahun	5	5%
		26 – 35 Tahun	52	52%
		36 – 45 Tahun	34	34%
		46 Tahun Keatas	9	9%
3.	Pekerjaan	Pegawa Negeri Sipil	74	74%
		Pegawai BUMD	8	8%
		Wiraswasta	18	18%

Sumber : Data yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diatas karakteristik responden dengan jenis kelamin laki-laki paling dominan 52%. Sementara itu, untuk segi usia paling dominan berusia 26-35, dengan persentase 52%. Untuk segi pekerjaan paling dominan ialah Pegawai Negeri Sipil dengan persentase 74%.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dibawah ini merupakan olahan SPSS versi 22 uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Item	Kepentingan			Item	Kepuasan		
	r tabel	Corrected Item Total Correlation	Cronbach Alpha		rtabel	Corrected Item Total Correlation	Cronbach Alpha
X1	0,195	.473	.632	Y1	0,195	.371	.632
X2	0,195	.272		Y2	0,195	.476	
X3	0,195	.395		Y3	0,195	.490	
X4	0,195	.339	.637	Y4	0,195	.385	.637
X5	0,195	.298		Y5	0,195	.559	
X6	0,195	.293		Y6	0,195	.408	
X7	0,195	.359	.624	Y7	0,195	.443	.632
X8	0,195	.404		Y8	0,195	.477	
X9	0,195	.422		Y9	0,195	.389	
X10	0,195	.392	.539	Y10	0,195	.442	.616
X11	0,195	.453		Y11	0,195	.433	
X12	0,195	.222		Y12	0,195	.399	
X13	0,195	.475	.638	Y13	0,195	.624	.765
X14	0,195	.475		Y14	0,195	.624	

Sumber : Data yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 untuk menilai valid tidaknya instrumen, maka dalam menentukan keabsahan (valid) jawaban kuesioner atau responden syarat minimal suatu butir dikatakan valid apabila nilai r tabel > 0.195 . Validitas

menunjukkan bahwa hasil corrected item total correlation valid. Karna, seluruh atribut kualitas pelayanan > 0.195 , suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$. Untuk Uji reliabilitas menunjukkan kesesuaian atribut pelayanan pada masing masing variable kualitas pelayanan reliable, dimana hasil Cronbach alpha lebih dominan reliabel dan satu atribut tidak tidak reliabel.

3. Analisis Gap

Tabel 4.4 : Hasil Analisis Gap

No	Atribut	Harapan	Kenyataan	Gap
Tangibles				
1	Adanya ruang tunggu dan ruang pendaftaran yang nyaman dan bersih.	4,80	4,53	-0,27
2	Adanya alur petunjuk informasi tentang proses pendaftaran.	4,64	4,41	-0,23
3	Pelayanan bagian Pembiayaan yang berpenampilan rapi.	4,62	4,43	-0,19
Reliability				
4	Cara Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan memperlakukan nasabah sesuai dengan harapan.	4,60	4,34	-0,26
5	Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan memberitahu prosedur Pembiayaan dengan jelas.	4,49	4,26	-0,23
6	Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan	4,51	4,17	-0,34

	Bagian Pembiayaan menerima nasabah dengan cepat dan tidak berbelit-belit.			
Responsiveness				
7	Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan siap membantu bila nasabah mengalami kesulitan.	4,71	4,41	-0,30
8	Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.	4,51	4,36	-0,15
9	Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan tanggap dalam melayani nasabah.	4,62	4,26	-0,36
Emphaty				
10	Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan selalu menerapkan salam, senyum, dan sapa.	4,61	4,34	-0,27
11	Petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan menanyakan keinginan nasabah yang baru datang.	4,47	4,43	-0,04
12	Petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan melayani kebutuhan nasabah dengan ramah dan sopan.	4,56	4,31	-0,25
Assurance				

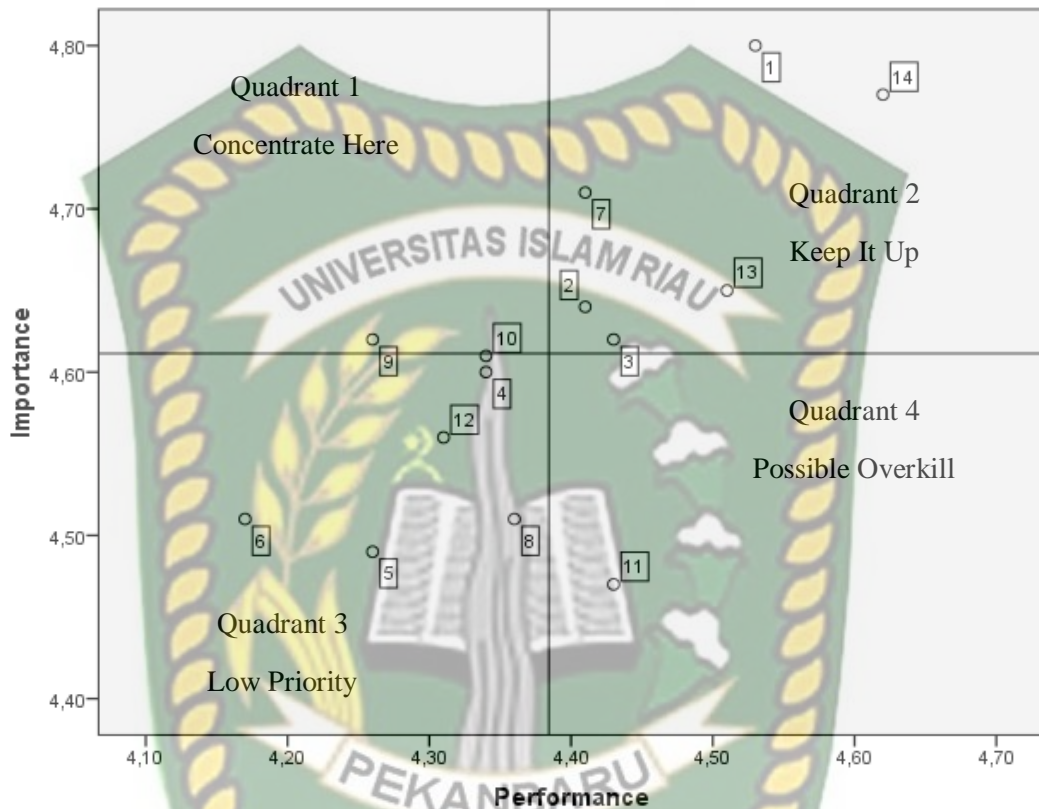
13	Petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan mampu dipercaya dalam pelayanannya.	4,65	4,51	-0,14
14	Keamanan data atau berkas yang bersifat rahasia milik nasabah.	4,77	4,62	-0,15

Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.4 untuk kesenjangan yang paling jauh antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh nasabah adalah pada atribut “Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan tanggap dalam melayani nasabah.” sedangkan untuk atribut dengan kesenjangan/gap paling kecil adalah” Petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan menanyakan keinginan nasabah yang baru datang”.

4. Matrix Importance Performance Analysis

Gambar 4.1 : Matrix IPA



Sumber : Hasil Olahan Data SPSS, 2022

Hasil matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) membagi hasil tanggapan responde ke dalam 4 kuadran yang terdiri :

Kuadran 1 Concentrate Here :

Berdasarkan kuadran I merupakan prioritas utama, karna tingkat harapannya tinggi dan tingkat kenyataannya rendah. Dan ini merupakan suatu hal penting yang harus diperbaiki oleh perusahaan.

Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan. Diantara beberapa atribut yang berada dalam kuadran ini terdiri dari variabel *Responsiveness* (Pelayanan PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian

Pembiayaan tanggap dalam melayani nasabah), Variabel *Emphaty* (Pelayanan PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan selalu menerapkan salam, senyum, dan sapa). Variabel *Emphaty* mendominasi tertinggi yang harus ditingkatkan kualitasnya PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan.

Kuadran II Keep It Up :

Berdasarkan kuadran II merupakan pertahankan prestasi, karna tingkat harapannya tinggi dan tingkat kenyataannya juga tinggi. Dan ini merupakan suatu hal penting yang harus dipertahankan oleh perusahaan.

Kuadran yang berada pada atribut ini terdiri dari variabel *Tangibles* (Adanya ruang tunggu dan ruang pendaftaran yang nyaman dan bersih, Adanya alur petunjuk informasi tentang proses pendaftaran, Pelayanan bagian Pembiayaan yang berpenampilan rapi) Variabel *Responsiveness* (Pelayanan PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan bagian pelayanan siap membantu bila nasabah mengalami kesulitan) Variabel *Assurance* (Petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan mampu dipercaya dalam pelayanannya, Keamanan data atau berkas yang bersifat rahasia milik nasabah). Variabel *Tangibles* mendominasi atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan.

Kuadran III Low Priority :

Berdasarkan kuadran III merupakan pertahankan prestasi, karna tingkat harapannya rendah dan juga tingkat kenyataannya rendah. Tetapi hal ini bisa dikatakan boleh untuk ditingkatkan dan jika tidak ada perubahan juga tidak ada masalah bagi penilaian pelanggan.

Adapun atribut layanan yang berada pada kuadran ini terdiri dari variabel *Reliability* (Cara Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan memperlakukan nasabah sesuai dengan harapan, Pelayanan PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan memberitahu prosedur Pembiayaan dengan jelas, Pelayanan PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan menerima nasabah dengan cepat dan tidak berbelit-belit) Variabel *Responsiveness* (Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan) Variabel *Emphaty* (Petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan Bagian Pembiayaan melayani kebutuhan nasabah dengan ramah dan sopan).

Kuadran IV Possible Overkill :

Menunjukkan keberadaan atribut layanan yang menurut nasabah kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan nasabah karena sebenarnya tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran ini. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini

adalah variabel *Responsiveness* (Petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan mampu dipercaya dalam pelayanannya).

C. Pembahasan

Melalui hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan untuk fokus dalam meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki dalam hal mencapai kepuasan nasabah. IPA matrix pada kuadran I menjadi perhatian penting oleh bank untuk dilakukan perbaikan dan mengambil tindakan untuk meningkatkan atribut-atribut pada kuadran ini.

Salah satu atribut yang berada pada kuadran ini yaitu variabel *Empathy* “Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan selalu menerapkan salam, senyum, dan sapa”. Petugas dalam hal ini harus meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan memberikan salam, senyum dan sapa saat nasabah datang. Empati memiliki arti peduli, memperhatikan pribadi, dan memberikan layanan kepada pelanggan (Parkurar et al.,2019) oleh sebab itu dalam melayani nasabah, staf pegawai semestinya siapapun nasabah mereka.

Atribut lain yang semestinya mendapat perhatian penting oleh PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan yaitu variabel *Responsiveness* yaitu “Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan tanggap dalam melayani nasabah”. *Responsiveness* menurut Pasuraman et al., (1991) menggaris bawahi bahwa responsif karyawan salah satunya terdiri dari kemampuan merespon pelanggan sesuai dengan

permintaan mereka, dalam hal ini staf bank bukan hanya harus memiliki kemampuan merespon yang baik namun waktu merespon haruslah cepat.

Hal lain yang biasanya terjadi adalah sebagian besar pelanggan tidak keberatan menunggu sebuah layanan jika ada layanan yang tidak masuk akal, seperti sedang melayani pelanggan lain. Namun, jika staf membuat pelanggan menunggu tanpa alasan, seperti staf berbicara satu sama lain atau tidak peduli dengan pelanggan, maka akan mungkin mempengaruhi persepsi kualitas layanan dan pelanggan akan merasa tidak puas (Alzaydi et al., 2018).

Dalam memberikan jaminan kualitas layanan terhadap nasabah, staf pelayanan harus mampu berkomunikasi secara baik dan profesional agar dapat meyakinkan nasabahnya. Komunikasi merupakan bentuk penjagaan agar pelanggan mendapat informasi yang jelas dan informasi yang dapat dimengerti.

Selain itu dalam menciptakan komunikasi yang baik, staf layanan juga harus memiliki kompetensi yang baik terhadap layanan yang diberikan (Alzaydai et al., 2018) untuk itu, beberapa langkah yang dapat dilakukan suatu perbankan dalam meningkatkan kemampuan pelayanan staf perbankan adalah sebagai berikut (Novokreshchenova et al., 2016) :

1. Memberikan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan bagi seluruh staf pelayanan perbankan
2. Bank membuat aturan umum untuk semua karyawan dalam hal berinteraksi dengan pelanggan dan selanjutnya di setiap akhir periode

bank melakukan audit kompetensi pelayanan personel/staf yang mencakup tes untuk pengetahuan legislasi perbankan syariah, peraturan dan masalah pengendalian internal, yang mencerminkan kekhususan dari setiap karyawan.

3. Menyediakan system keluhan pelanggan dan melakukan tindak lanjut secara periodic terhadap setiap keluhan pelanggan tersebut.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Importance Performance Analysis merupakan suatu alat pengukuran kualitas yang penting dalam mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah apakah sudah maupun belum merasakan mencapai kepuasan.

1. Tingkat Harapan dan Kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan.

Atribut dengan tingkat harapan dan kenyataan dari variabel *Tangibles* (bukti fisik) dan *Assurance* (Jaminan) merupakan variabel yang semua atributnya mendapat penilaian yang baik, yang berarti tingkat harapan nasabah ingin sangat tinggi dan juga tingkat kepuasan atau pelayanan yang diberikan juga tinggi. Pada *Responsiveness* atribut ke-7 tingkat harapan dan kepuasan yang dinilai nasabah juga tinggi.

2. Gap atau Kesenjangan antara harapan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan.

Pada ke-14 atribut penilaian akan kualitas pelayanan pada pelayanan pembiayaan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan memperoleh hasil yang negatif untuk semua atribut, hal tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan. Kesenjangan yang paling jauh antara harapan dan kepuasan

yang diterima oleh nasabah adalah pada atribut “Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan tanggap dalam melayani nasabah.” sedangkan untuk atribut dengan kesenjangan/gap paling kecil adalah” Petugas Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan Bagian Pembiayaan menanyakan keinginan nasabah yang baru datang”.

3. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pembiayaan di PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan menggunakan pendekatan IPA.

Dalam kuadran I terdapat dua atribut yaitu pada variabel *Responsiveness* atribut ke-9 “Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah bagian pembiayaan tanggap dalam melayani nasabah” dan variabel *Empathy* atribut ke-10 “Pelayanan Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilihan bagian pembiayaan selalu menerapkan salam, senyum, dan sapa) dalam kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat harapan nasabah itu tinggi dan kepuasan yang mereka dapat itu rendah, maka dari itu pihak Bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dan variabel yang termasuk pada kuadran II yaitu tingkat harapan nasabah itu tinggi tetapi tingkat kepuasan yang nasabah dapat juga tinggi berarti pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, maka pihak Bank harus mempertahankan atribut yang termasuk pada kuadran II.

B. Saran

Jadi dapat dilihat pada kesenjangan dan kuadran *Importance Performance Analysis* bahwa pelayanan yang harus ditingkatkan berada pada kuadran I dimana kuadran tersebut merupakan prioritas utama yang harus diperbaiki kualitas pelayanan dan kinerjanya, pada kuadran I diketahui bahwa pada atribut daya tanggap dan empati. Petugas harus lebih tanggap disaat nasabah kebingungan pada prosedur dan informasi mengenai pembiayaan, selain itu untuk empati petugas harus lebih menerapkan sikap dan sifat yang ramah dan sopan seperti dengan selalu menerapkan salam, senyum, dan sapa kepada para nasabah. Apalagi jika nasabah tersebut adalah nasabah yang baru mendaftar pada PT.Bank Riau Kepri Capem Syariah Tembilahan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

BUKU

- Bungin, Burhan, 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenadamedia.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hikmat, M. Mahi, 2011, *Metode Penelitian Dalam Persepektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ismail, 2011, *Perbankan Syariah*. Jakarta : Kencana.
- Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*. Rawamangun, Jakarta. Kencana.
- Komaruddin, 1994, *Kamus Perbankan*. Jakarta : CV.Rajawali.
- Lupiyaoedi, Rambat dan Hamdani, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mubarok, Jaih, 2013, *Hukum Ekonomi Syariah Akad Mudharaba*, (Bandung : Fokus Media)
- Mubarok, Jaih dan Hasanudin, 2017, *Fikih Mu'Amalah Maliyyah : Akad Jual Beli*. (Bandung : Simbiosis Rekatama MEDIA)
- Pandoman , A. ,2017, *Prinsip-Prinsip Pembiayaan Yang Adil*. Yogyakarta: Penerbit Sunrise.
- Rahmadi, 2011, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Antasari Press.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring customer satisfaction : gaining customer relationship strategy = Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus PLN - JP*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rismiati, E. Catur dan Suratno, Bondan, 2001, *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta. Kanisius
- Sanusi, A. 2017, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sarwono.J, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Siregar, S, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Siregar, S, 2013, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Penelitian Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta

Sulhan,M dan Siswanto, Ely, 2008, *Manajemen Bank Konvensional dan Bank Syariah*. Malang : Malang Press.

Sutrisno, Edy, 2010, *Budaya Organisasi, Edisi Pertama*. Jakarta : Kencana.

Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

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

DOKUMENTASI

Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang *Perbankan*.

Undang-Undang No.14 Tahun 1969 Tentang *Tenaga Kerja*.

SKRIPSI

Andriani,Putri, 2015, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)*. Skripsi : Yogyakarta

Hidayat, Febri N,P, 2020, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bri Syari'ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Skripsi : Purwokerto

Lestari,Dea, 2018, *Analisis Faktor Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Menggunakan Metode*

Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (IPA). Skripsi : Jakarta

Mastura, Zainatun, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi : Banda Aceh

Meliana, Ayu Azhari, 2017, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu*. Skripsi : Bengkulu

Nagri, Jandrawan Bakti, 2009, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bri Unit Wonosari 1 Klaten*. Karya Tulis Ilmiah : Surakarta

Pangestu, Rio Bagus, 2014, *Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tanjung Pinang*. Jurnal : Tanjung Pinang

Pratama, Kevin Aditya, 2018, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*. Skripsi : Yogyakarta

Rifa'i, Ahmad, 2019, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index (Pada Bprs Bandar Lampung)*. Skripsi : Lampung

JURNAL

Engkur, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Dki Jakarta*. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, Vol 14 No.01* : Jakarta

Farid, Miftah, 2013, *Analisis Tingkat Kepuasan Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan*. *Ekonomi dan Keuangan*

Febriana, N. I, 2016, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. *An-Nisbah, Vol. 3, No 01*.

Hamzah, Zulfadli dan Astri Ayu Purwati, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. (*Journal Of Economic, Business and Accounting*) Vol.03 No.01, Desember : Pekanbaru

Khaliq, Restu, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan*. *Journal Of Management And Business* ▪ Vol. 2 ▪ No.1 ▪ Page. 174-188 : Banjarmasin

Mustofa,U.A. Dan Yudi Siyamto, 2015, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam - Vol. 01, No. 02* : Surakarta

Nasution, Mislah Hayati, Sutisna, 2015, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Nisbah Vol. 1, Nomor 01*.

Rizalfalal, M., Hufron, M., & Rahman, F, (n.d.), Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank BRI KCP Unit Lawang). *e-Jurnal Riset Manajemen*, 3.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau