

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
BANK SYARIAH DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Riau*



OLEH:

KHAIRUNNISA

NPM : 162310116

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang datanya di bawah ini:

Nama : Khairunnisa

NPM : 162310116

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah di Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, dan dapat dipertanggung jawabkan bila kemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah **Plagiat** dari orang lain, dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



Khairunnisa

NPM. 162310116

PERSEMBAHAN



“Dan apa saja nikmat yang ada pada kamu, maka dari Allah-lah (datangnya), dan bila kamu ditimpa oleh kemudharatan, maka hanya kepada-Nya-lah kamu meminta pertolongan”.

(Qs. An-Nahl [16]: 153)

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung”

(Qs. Al-Imran [3]: 173)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (Qs. Al-Baqarah [2]: 153)

Segala puji hanyalah milik Allah Swt,
Rabb yang Maha Rahman, Rabb yang Maha Rahim.

Tak ada satupun yang berjalan dimuka bumi ini melainkan atas izin dan ketentuan-Nya. Pemilik skenario indah bagi setiap hamba-Nya dalam mengarungi proses kehidupan, yang melatih sabar, memperkuat taqwa hingga akhirnya mencapai keridhaan Allah Swt. Sembah syukur kehadirat Allah Swt sebagai satu-satunya sumber kekuatan yang hakiki, tempat mengadu dan meminta pertolongan, tempat memohon segala pengharapan yang tak pernah mengecewakan. Berkat karunia indah yang Allah Swt berikan akhirnya sebuah karya sederhana ini dapat saya selesaikan. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad Saw beserta para sahabat dan keluarga beliau.

Dengan penuh cinta saya persembahkan karya sederhana ini kepada semua orang yang sangat berarti dalam hidup saya...

Bapak (Muhamad Gafar) & Mamak (Ratna Wati)

Karya sederhana ini adalah wujud tanda bakti dan hormat saya kepada bapak dan mamak tercinta sebagai satu-satunya harta paling berharga yang saya miliki di dunia hingga akhirat kelak. Berkat kekuatan do'a yang senantiasa bapak dan mamak lantunkan lirih membukakan jalan kemudahan dari setiap kesulitan dan rintangan yang saya hadapi. Skripsi ini ialah bukti keseriusan saya dalam menuntut ilmu sebagaimana yang bapak dan mamak harapkan. Ungkapan terima kasih yang tidak terhingga kepada bapak dan mamak atas segala didikan, dukungan, pengorbanan dan kasih sayang tulus yang telah bapak dan mamak berikan sepanjang hidup saya. Terima kasih atas segala kepercayaan yang telah diberikan, bahu terlentang tempat saya bersandar, hati terluas tempat bercerita dan berkeluh

kesah. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna, dan saya akan terus berusaha untuk dapat membahagiakan bapak dan mamak.

Kepada Dosen Pembimbing yang sangat saya hormati Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE., M.Sc, Ak. Terima kasih yang tidak terhingga atas segala dukungan, bantuan, waktu, ilmu serta tenaga yang telah rela bapak berikan dengan tulus selama membimbing saya. Suatu kebanggaan bagi saya dapat menjadi salah satu mahasiswi, yang dibimbing oleh dosen yang luar biasa seperti bapak.

Kepada Ayahanda Rustam Effendi, M.A.,M.Si dan Ketua Program studi Ekonomi Syariah Bapak Muhammad Arif, S.E., M.M, terima kasih tidak terhingga atas segala kebaikan dan dukungan yang telah sudi bapak berikan selama saya menempuh pendidikan di Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Riau. Terima kasih Pak, telah banyak menginspirasi saya dalam menuntut ilmu.

Kepada Ketiga Adik-adik Perempuan yang kakak sayangi, Suci Ramadhani, Tri Mentari, Azizah Salsabila. Terima kasih atas segala dukungan dan cinta yang telah diberikan “Niat dan tekad yang kuat akan dapat mengalahkan keterbatasan yang kita miliki”. Semangat terus ya dek belajarnya, gapai apa yang dicita-citakan agar nanti kita dapat sama-sama membahagiakan keluarga tercinta. Dan kepada nenek, abang serta kakak sepupu yang saya sayangi Bg Taufik, Bg Ales, Bg Boy dan Kak Ina, terima kasih banyak atas segala do’a dan dukungan baik dari segi moril maupun materil yang telah sudi diberikan kepada saya, Semoga Allah membalas semua kebaikan abang dan kakak sekalian.

Kepada kedua sahabatku tersayang Irya Elfita S.E, Siti Kholilah Lubis S.E, terima kasih untuk semua kasih sayang yang telah sudi diberikan, terima kasih untuk berjuta kenangan suka dan duka yang telah kita jalani di masa perkuliahan, terima kasih telah bertahan dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang saya miliki. Terima kasih telah saling mendukung dan merangkul untuk menguatkan, membantu tanpa melihat waktu, saling berbagi suka dan duka selama menjadi rekan seperjuangan, semoga persahabatan ini kekal sampai ke surga. Dan kepada partner penelitian saya tersayang Nurlaila S.E terima kasih tak terhingga atas segala bantuan dan dukungan yang telah rela diberikan, terima kasih untuk semangat yang telah ditularkan. Mudah-mudahan kelak kita semua dapat saling memberikan syafa’at dihadapan Allah Swt. Dan semoga ini awal kesuksesan buat kita Aamiin...

Kepada rekan seperjuangan terbaik yang sangat saya sayangi Rama, Elvi, Kinah serta semua teman kelas B Ekonomi Syariah angkatan 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk berjuta kenangan indah yang telah diberikan. Semoga Allah memudahkan segala urusan teman-teman semua dalam mewujudkan cita-cita. Semangat pejuang sarjana.

Pekanbaru, 07 September 2020
~ Khairunnisa

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa tercurahkan kehadirat Allah *SwT*, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis diberikan kekuatan serta kemampuan hingga dapat menyelesaikan setiap proses penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Rasulullah *Saw*, beserta sahabat dan keluarga beliau, yang merupakan panutan dalam pelaksanaan aktifitas kehidupan didunia ini, termasuk didalamnya kegiatan perekonomian dan keuangan.

Setelah dikeluarkannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, keberadaan bank syariah tentu telah memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa produk/jasa yang ditawarkan oleh bank syariah telah sesuai dengan etika dan juga prinsip-prinsip syariah. Keberagaman produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank syariah senantiasa hadir dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat modern yang terus berkembang.

Sebagai Ibu kota sekaligus kota terbesar di Provinsi Riau, Kota Pekanbaru menjadikan sektor perdagangan dan jasa sebagai andalan hingga saat ini. Pesatnya kemajuan perekonomian tersebut mendorong sektor perbankan syariah semakin agresif dalam memuaskan nasabah yang akan berdampak terhadap loyalitas nasabah. Beroperasinya 6 (enam) Bank Umum Syariah (BUS), serta hadirnya Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang mengkonversi pengelolaannya menjadi sistem syariah di kota ini, hal ini membuktikan bahwa bank syariah banyak diminati oleh masyarakat Kota Pekanbaru, yang memang didominasi oleh masyarakat Muslim. Tingginya tingkat persaingan dengan sesama bank syariah hingga dengan bank konvensional yang menjamur di kota ini, menuntut bank syariah untuk mewujudkan

kepuasan nasabah dalam seluruh aspek, baik dari segi produk dan jasa yang ditawarkan, pelayanan yang berkualitas, sumber daya manusia yang kompeten, maupun penggunaan teknologi yang modern dalam penyaluran jasa keuangan syariah.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai. Penting bagi pihak bank syariah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan nasabah bertujuan agar bank syariah dapat meningkatkan kinerja positif yang telah dimiliki, serta memperbaiki kinerja negatif yang masih ada.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam skripsi ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan, dengan segala keterbatasan kemampuan dan cakrawala berfikir, waktu dan juga kesempatan yang penulis miliki, *Alhamdulillah* akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah di Kota Pekanbaru”.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, petunjuk, dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, baik dari segi moril maupun materil. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih dengan penghargaan yang tulus kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH.,MCL.
2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy.
3. Bapak-bapak Wakil Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

4. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Bapak Muhammad Arif, SE., MM.
5. Dosen Pembimbing, Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE., M.Sc., Ak., yang penuh kebaikan dan kesabaran dalam memberikan arahan, bimbingan serta saran-saran yang sangat berarti kepada penulis dalam menulis skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu yang sangat berarti, serta Pegawai Tata Usaha Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau yang banyak membantu dalam menyelesaikan segala urusan administrasi.

Akhir kata, semoga saran, bimbingan, dan nasehat yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan oleh Allah SWT. *Aamiin Ya Rabbal'Alamin*

Pekanbaru, Agustus 2020

Penulis

KHAIRUNNISA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	9
C. Perumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Bank Syariah dan Produknya.....	12
1. Pengertian Bank Syariah.....	12
2. Produk-produk Bank Syariah.....	14
B. Kriteria Pemilihan Bank Syariah	18
C. Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	23
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	25

D. Kepuasan Konsumen.....	29
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
2. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam.....	30
3. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen	32
E. Pengertian Nasabah.....	35
F. Tinjauan Penelitian Relevan	36
G. Konsep Operasional	39
H. Kerangka Berpikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Subjek dan Objek Penelitian	44
D. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	44
E. Sumber Data Penelitian	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Pengolahan Data	49
H. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	51
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	68
C. Analisis Data	74

D. Pembahasan Hasil Penelitian	77
--------------------------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Perkembangan Aset Perbankan Syariah Sejak Tahun 2014-2018.....	3
Tabel 2 : Daftar Bank Umum Syariah di Indonesia.....	4
Tabel 3 : Sebaran Jaringan Kantor BUS di Provinsi Riau	5
Tabel 4 : Konsep Operasional.....	37
Tabel 5 : Waktu Penelitian.....	41
Tabel 6 : Rincian Total Aset Bank Umum Syariah (BUS) di Indonesia	45
Tabel 7 : Ukuran Sampel per Bank Umum Syariah di Kota Pekanbaru.....	46
Tabel 8 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 9 : Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 10 : Responden Berdasarkan Agama	70
Tabel 11 : Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	70
Tabel 12 : Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Tabel 13 : Responden Berdasarkan Penghasilan	72
Tabel 14 : Responden Berdasarkan Jenis Rekening Bank yang Dimiliki.....	73
Tabel 15 : Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah.....	74
Tabel 16 : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Berpikir	41
Gambar 2 : Logo PT. Bank Syariah Mandiri	51
Gambar 3 : Logo PT. Bank Muamalat Indonesia	55
Gambar 4 : Logo PT. BNI Syariah.....	58
Gambar 5 : Logo PT. BRI Syariah	60
Gambar 6 : Logo PT. BTPN Syariah	63
Gambar 7 : Logo PT. Bank Mega Syariah.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Usulan Judul dan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Riset PT. Bank Syariah Mandiri KC Pekanbaru
- Lampiran 4 : Surat Riset PT. Bank Muamalat Indonesia KC Pekanbaru
- Lampiran 5 : Surat Riset PT. Bank BNI Syariah KC Pekanbaru
- Lampiran 6 : Surat Riset PT. BRISyariah KC Pekanbaru
- Lampiran 7 : Surat Riset PT. BTPN Syariah KC Pekanbaru
- Lampiran 7 : Surat Riset PT. Bank Mega Syariah KC Pekanbaru
- Lampiran 8 : Surat Balasan Izin Riset PT. Bank Syariah Mandiri KC Pekanbaru
- Lampiran 9 : Surat Balasan Izin Riset PT. Bank Muamalat Indonesia KC Pekanbaru
- Lampiran 10 : Surat Balasan Izin Riset PT. Mega Syariah KC Pekanbaru
- Lampiran 11 : Angket
- Lampiran 12 : Dokumentasi Foto
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Bebas Plagiat
- Lampiran 14 : Hasil Pengecekan Plagiat



**SURAT BUKTI
PENERJEMAHAN ABSTRAK BAHASA ARAB-INGGRIS**

IDENTITAS MAHASISWA/I

1. Nama : KHAIRUNNISA
2. NPM : 162310116
3. Fakultas/Jurusan : Fakultas Agama Islam/Ekonomi Syariah
4. Judul Skripsi : *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Di Kota Pekanbaru*
5. Pembimbing I : Boy Syamsul Bakhri, SE., M.Sc., Ak
6. Pembimbing II : -

Dengan ini, lembaga CELAD FAI-UIR menyatakan bahwa mahasiswa/i dengan data yang tertera di atas, telah benar-benar melakukan penerjemahan Abstrak Skripsi miliknya di lembaga CELAD FAI-UIR, dengan nomor registrasi: CELAD/72/A-2/2020.

Pekanbaru, 09/09/2020
Ketua CELAD FAI-UIR,



[Signature]
Alfitri, Lc., M.Pd
NIDN: 1013078302

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA PEKANBARU

KHAIRUNNISA
162310116

Pesatnya perkembangan bank syariah di Kota Pekanbaru yang saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada setiap nasabahnya membuat pentingnya untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap berbagai aspek pelayanan yang dimiliki oleh bank syariah. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah di Kota Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah bank syariah di Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan teknik survei. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Umum Syariah di Kota Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 115 orang yang merujuk pada perhitungan Hair dan et.al dengan total aset Bank Umum Syariah pada tahun 2019 sebagai pertimbangan dalam penentuan alokasi secara proporsional. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan distribusi frekuensi. Hasil penelitian ini menemukan sebagian besar nasabah bank syariah puas terhadap berbagai macam aspek pelayanan yang diberikan bank syariah, adapun lima aspek pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah tertinggi di Kota Pekanbaru yaitu keramahan staf bank syariah, nama dan citra bank syariah, kecakapan karyawan bank syariah, kerahasiaan data nasabah bank syariah, serta berbagai macam fasilitas yang ditawarkan oleh bank syariah. Selain itu juga ditemukan lima aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan nasabah bank syariah terendah yaitu, jumlah cabang dari bank syariah, fasilitas parkir yang disediakan oleh bank syariah, jam buka bank syariah, pengiklanan produk-produk baru bank syariah, serta pengiklanan produk-produk yang telah ada di bank syariah.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Pelayanan, Bank Syariah.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SHARIA BANK SERVICES IN PEKANBARU CITY

KHAIRUNNISA
162310116

The rapid development of sharia banks in Pekanbaru City that compete with each other in providing the best and qualified service to customers makes it important to know the level of customer satisfaction on various service aspects provided by the sharia banks. The problem formulation of this study is the level of customer satisfaction on sharia bank services in Pekanbaru City. The aim of this study is to investigate the level of customer satisfaction on sharia bank services in Pekanbaru City. The type of this study is field research with survey techniques. The population of this study consists of customers of Sharia Commercial Banks in Pekanbaru City. The sample consists of 115 people with sampling technique based on the calculation of Hair and et.al. with the total assets of Sharia Commercial Banks in 2019 as a consideration in determining proportional allocations. The data sources consist of primary data and secondary data. The data collection techniques used are questionnaires and documentation. The data analysis technique used is descriptive statistics with frequency distribution. The results of this study show that most of the customers of sharia banks are satisfied with various service aspects provided by the sharia banks, there are five service aspects with the highest level of customer satisfaction in Pekanbaru City, namely the friendliness of sharia bank staff, the name and image of the banks, the skills of sharia bank employees, confidentiality on customer data, and various facilities offered by sharia banks. In addition, there are also five service aspects with the lowest level of customer satisfaction, namely the number of branches of sharia banks, parking facilities provided by sharia banks, opening hours of sharia banks, advertising of new sharia bank products, and advertising of products which already exist in the sharia banks.

Keywords: Customer Satisfaction, Service, Sharia Bank.

المُلخَص

تحليل اقتناع العملاء على خدمات المصرفية الإسلامية في مدينة باكنبارو

خير النساء

162310116

التطور السريع للمصرفية الإسلامية في مدينة باكنبارو التي تتنافس مع بعضها البعض في تقديم أفضل وجودة الخدمة لكل عميل يجعل من المهم أن نعرف مستوى اقتناع العملاء مع مختلف جوانب الخدمة التي تملكها المصرفية الإسلامية. أما بالنسبة لصياغة المشكلة في هذا البحث، فهي مستوى اقتناع العملاء عن خدمات المصرفية الإسلامية في مدينة باكنبارو. الغرض من هذا البحث هو تحديد مستوى اقتناع العملاء للمصرفية الإسلامية في مدينة باكنبارو. هذا النوع من البحث هو بحث ميداني بتقنيات الاستعراض. كان المجتمع في هذا البحث من عملاء المصرفية الإسلامية للعامة في مدينة باكنبارو. كانت العينة في هذا البحث تصل إلى 115 شخصاً أشاروا إلى حسابات هائر وإيت. أل. بإجمالي أصول المصرفية الإسلامية للعامة في عام 2019 كأخذ بعين الاعتبار عند تحديد التخصيص النسبي. مصادر البيانات في هذا البحث هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. بينما استخدمت تقنيات جمع البيانات الاستبيانات والتوثيق. استخدمت تقنية تحليل البيانات الإحصاء الوصفي مع توزيع التردد. ووجدت نتائج هذا البحث أن معظم عملاء المصرفية الإسلامية اقتناع على جوانب مختلفة من الخدمة التي تقدمها المصرفية الإسلامية، وهناك خمسة جوانب للخدمة تتمتع بأعلى مستوى من اقتناع العملاء في مدينة باكنبارو، وهي صداقة موظفي المصرفية الإسلامي، واسم وصورة المصرفية الإسلامية، ومهارات موظفي المصرفية الإسلامي، والسرية. بيانات عملاء المصرفية الإسلامية، بالإضافة إلى أنواع مختلفة من التسهيلات التي تقدمها المصرفية الإسلامية. بالإضافة إلى ذلك، كان هناك أيضاً خمسة جوانب خدمية حققت أدنى مستوى من اقتناع العملاء في المصرفية الإسلامية، وهي عدد فروع المصرفية الإسلامية، ومواقف السيارات التي تقدمها المصرفية الإسلامية، وساعات عمل المصرفية الإسلامية، والإعلان عن منتجات المصرفية الإسلامية الجديدة، والإعلان عن المنتجات موجودة بالفعل في المصرفية الإسلامية.

الكلمات الرئيسية: اقتناع العملاء، الخدمة، المصرفية الإسلامية.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sistem Ekonomi Islam, individu bisa membuat keputusan sendiri untuk memenuhi kehendaknya akan tetapi tunduk kepada nilai-nilai agama dan batas-batas peraturan syariat Islam (Bakhri, Vol:8:46:2011). Pentingnya mengimplementasikan syariat Islam dalam memenuhi kebutuhan hidup sudah sebagai suatu keharusan bagi setiap individu Muslim, demikian halnya dalam memilih suatu lembaga keuangan, kehadiran bank syariah dapat dikatakan sebagai alternatif bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan suatu lembaga keuangan yang sistem operasionalnya dijalankan mengikuti syariat-syariat Islam, baik itu pada produk-produk dan jasa yang ditawarkan hingga pelayanan yang diberikan.

Bank syariah memiliki tujuan umum menyediakan pelayanan jasa keuangan sesuai dengan prinsip syariah dan sekaligus mempromosikan, mendorong dan mengembangkan penerapan prinsip dan nilai-nilai syariah dalam transaksi keuangan (Yusnita, Vol:1:24:2018). Eksistensi bank syariah di Indonesia mulanya didasari oleh ketentuan Undang-Undang Perbankan yang berlaku secara nasional, yaitu Undang-Undang No.7 Tahun 1992, yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Kemudian, pada tahun 2008 terbentuklah Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, dalam Undang-Undang inilah secara eksplisit diatur perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Perbankan di Indonesia menerapkan *dual banking system* (sistem ganda), dimana bank konvensional dan bank syariah dapat beroperasi secara berdampingan. Pada dasarnya kegiatan usaha yang dilakukan antara kedua bank yang beroperasi tersebut adalah sama, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, serta memberikan berbagai macam pelayanan jasa keuangan kepada masyarakat. Hanya saja, dalam seluruh kegiatan usaha bank syariah didasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Implikasinya, di samping harus selalu sesuai dengan prinsip hukum Islam, juga karena dalam prinsip syariah memiliki berbagai variasi akad yang kemudian akan menimbulkan variasi produk yang lebih banyak jika dibandingkan produk yang ditawarkan oleh bank konvensional.

Sebagai salah satu sektor jasa keuangan syariah, perbankan syariah di Indonesia telah dikenal seluruh dunia sebagai bank syariah yang *undoubtful* dan *applicable*, sehingga perbankan syariah di Indonesia banyak digunakan sebagai tolak ukur (*benchmark*) bagi bank-bank syariah di negara lain. Menurut Darsono *et.al* (2017: xxvi), bank syariah di Indonesia dikatakan *undoubtful* karena fatwa-fatwa terkait dengan operasi bank syariah dikeluarkan oleh Komite Fatwa Nasional yang kredibel dan independen yaitu DSN-MUI sehingga tidak diragukan lagi ke-syariahan-nya. Sedangkan dikatakan *applicable*, karena fatwa-fatwa yang dikeluarkan oleh DSN-MUI diterjemahkan menjadi Peraturan Bank Indonesia (PBI), sehingga akan mudah diaplikasikan oleh bank syariah. Dengan demikian, perbankan syariah di Indonesia dapat dikatakan sebagai kiblat baru dalam perbankan syariah dunia.

Sektor perbankan syariah Indonesia terdiri atas, Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Berdasarkan Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia yang bersumber dari Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2018 (www.ojk.go.id), diketahui bahwa total aset perbankan syariah di Indonesia senantiasa mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya (*yoy*), sebagaimana yang terdapat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Perkembangan Aset Perbankan Syariah Sejak Tahun 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Bank Umum Syariah	204,96	213,42	254,18	288,03	316,69
Unit Usaha Syariah	67,38	82,84	102,32	136,15	160,64
BPR Syariah	6,57	7,74	9,16	10,84	12,36
Total	278,9	304,0	365,7	435,02	489,69

Sumber : Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia, OJK 2018.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa aset perbankan syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan positif, baik itu pada Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Melalui peningkatan aset yang terjadi dari tahun ke tahun membuktikan bahwa terjadi pula peningkatan pada jumlah nasabah bank syariah di Indonesia dari tahun ke tahunnya.

Melihat persaingan antara bank syariah yang semakin tajam, setiap perusahaan penyedia jasa dituntut harus lebih aktif dan agresif dalam memenangkan persaingan dalam rangka mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya. Berkembang pesatnya bank syariah menuntut terjadinya perkembangan pula pada pelayanan perbankan yang diberikan. Berperan sebagai lembaga keuangan yang mengutamakan kepercayaan, dapat dikatakan

bahwa bank syariah dituntut untuk memiliki daya saing (*competitiveness*), sebagai upaya terwujudnya *image* yang baik kepada seluruh pangsa pasarnya, dimana faktor pelayanan yang berkualitas dan profesional merupakan kunci keberhasilan bank syariah.

Berdasarkan informasi Statistik Perbankan Syariah (SPS) Mei 2020 yang bersumber dari Otoritas Jasa Keuangan (www.ojk.go.id), diketahui bahwa saat ini di Indonesia telah memiliki 14 Bank Umum Syariah, dimana 7 dari Bank Umum Syariah tersebut merupakan bank umum yang telah melakukan konversi, sedangkan 6 bank umum syariah lainnya merupakan hasil dari *spin off* (pemisahan). Berikut ini daftar bank umum syariah yang ada di Indonesia meliputi:

Tabel 2. Daftar Bank Umum Syariah di Indonesia

No	Bank Umum Syariah	KPO / KC	KCP / UPS	KK
1.	PT. Bank Aceh Syariah	26	89	27
2.	PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	13	28	4
3.	PT. Bank Muamalat Indonesia	82	152	57
4.	PT. Bank Victoria Syariah	7	4	-
5.	PT. Bank BRISyariah	65	228	12
6.	PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	2
7.	PT. BNI Syariah	68	215	15
8.	PT. Bank Syariah Mandiri	129	428	52
9.	PT. Bank Mega Syariah	27	35	5
10.	PT. Bank Panin Dubai Syariah	13	2	-
11.	PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4
12.	PT. BCA Syariah	14	13	18
13.	PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah	24	2	-
14.	PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	-
Total		490	1.259	197

Sumber : Statistik Perbankan Syariah Mei 2020, Otoritas Jasa Keuangan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 14 (empat belas) Bank Umum Syariah yang beroperasi di Indonesia, terdapat total keseluruhan Kantor

Pusat Operasional (KPO) / Kantor Cabang (KC) bank syariah sebanyak 490 unit, Kantor Cabang Pembantu (KCP) sebanyak 1.259 unit, dan Kantor Kas (KK) sebanyak 197 unit.

Di tengah persaingan yang semakin kompetitif pada sektor perbankan syariah di Provinsi Riau, diketahui bahwa pada triwulan ke I tahun 2020, perkembangan bank syariah menunjukkan kondisi yang tetap terjaga. Berdasarkan pada Laporan Perekonomian Provinsi Riau Mei 2020 yang bersumber dari Bank Indonesia, pertumbuhan tahunan aset perbankan syariah di Riau pada triwulan ke I 2020 tercatat sebesar 21,74 % (yoy), meningkat jika dibandingkan dengan laju pertumbuhan tahunan aset pada triwulan ke IV 2019 yang tercatat 16,04% (yoy). Sementara itu, melihat pada posisi nilai aset perbankan syariah, Riau mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yaitu dari Rp 9,65 triliun menjadi Rp 9,67 triliun (www.bi.go.id).

Berdasarkan Statistik Perbankan Syariah (SPS) Mei 2020 yang bersumber dari Otoritas Jasa Keuangan (www.ojk.go.id), sebaran jaringan kantor Bank Umum Syariah di Provinsi Riau yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Sebaran Jaringan Kantor BUS di Provinsi Riau

	KPO / KC	KCP	KK
Provinsi Riau	11	29	8

Sumber: Statistik Perbankan Syariah Mei 2020, Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebaran jaringan kantor Bank Umum Syariah (BUS) yang ada di Provinsi Riau yaitu Kantor Pusat

Operasional (KPO) / Kantor Cabang (KC) sebanyak 11, Kantor Cabang Pembantu (KCP) sebanyak 29, kemudian diikuti dengan Kantor Kas (KK) yang berjumlah 8 kantor, yang seluruhnya tersebar di Provinsi Riau.

Sebagai salah satu kota terbesar di Provinsi Riau, Pekanbaru dinilai mempunyai potensi yang besar untuk berkembangnya bank-bank syariah secara pesat. Hal ini dapat dilihat dari keinginan sebuah Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau Kepri yang turut serta mengkonversi sistem pengelolaannya menjadi sistem syariah. Melihat hal ini dapat dikatakan bahwa keberadaan bank syariah di Kota Pekanbaru sangat diminati oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Disamping itu, hal ini juga dikarenakan mendominasinya masyarakat Muslim di Kota Pekanbaru, yang tentunya memberikan peluang besar dalam meningkatkan kuantitas nasabah bank syariah, meskipun tidak hanya masyarakat Muslim yang boleh memanfaatkan layanan bank syariah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Riau, di Kota Pekanbaru terdapat 6 (enam) Bank Umum Syariah (BUS), dan dari semua Bank Umum Syariah (BUS) tersebut, yang beroperasi di Kota Pekanbaru merupakan kantor cabang dan kantor kas dari masing-masing Bank Umum Syariah, sedangkan kantor pusat dari seluruh Bank Umum Syariah berada di Kota Jakarta. Berikut ini 5 (lima) Bank Umum Syariah (BUS) yang ada di Kota Pekanbaru yaitu:

1. PT. Bank Syariah Mandiri
2. PT. Bank Muamalat Indonesia
3. PT. BNI Syariah

4. PT. BRI syariah
5. PT. BPTN Syariah
6. PT. Bank Mega Syariah

Melihat semakin ketatnya persaingan yang ada sebagai penyedia jasa keuangan sesuai syariat Islam, perkembangan pelayanan bank syariah menjadi sesuatu hal yang penting bagi pihak bank syariah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Sebagai penyedia jasa keuangan bank syariah secara mutlak menganut sistem *customer oriented* atau berorientasi kepada nasabah, karena pada dasarnya dalam operasional bank syariah, nasabah memegang peran penting terhadap kemajuan serta perkembangan bank syariah itu sendiri, atau dapat dikatakan bahwa bank syariah tidak dapat beroperasi tanpa adanya partisipasi dari nasabah. Nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya suatu perusahaan jasa. Sehingga setiap elemen perusahaan bank syariah diharuskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah hingga terwujudnya rasa kepuasan bagi nasabah.

Program peningkatan kualitas pelayanan yang didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten dalam memberikan pelayanan, serta dilengkapi dengan penyediaan teknologi informasi yang semakin modern akan mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah, serta pihak bank syariah dapat mengkomunikasikan produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah secara benar dan jelas dengan tetap memenuhi prinsip-prinsip syariah. Pelayanan yang dikelola dengan tepat akan memberikan banyak kontribusi positif kepada kepuasan serta loyalitas nasabah bank syariah. Baik tidaknya suatu layanan

yang diberikan sangat bergantung kepada kemampuan seluruh pihak bank syariah dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten.

Pihak bank syariah perlu memahami apa yang menjadi harapan (ekspektasi) nasabahnya yang pada dasarnya bersifat dinamis, dan senantiasa berubah-ubah seiring dengan berjalannya waktu, semakin banyaknya informasi yang diterima oleh nasabah, dan juga semakin bertambahnya pengalaman nasabah itu sendiri. Sebagai contoh setiap nasabah memiliki persepsi sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, seperti pada aspek kenyamanan bank syariah, keramahan dan kepedulian staf karyawan bank syariah, layanan pelanggan yang disediakan, kelengkapan produk dan layanan yang ditawarkan, kemudahan dalam mengakses layanan, segala bentuk bukti fisik bank syariah (*physical evidence*) seperti desain interior, desain eksterior, penataan furnitur untuk pelayanan berlangsung, hingga atmosfer atau suasana yang profesional akan menghadirkan persepsi yang berbeda-beda bagi setiap nasabah, hal ini dikarenakan penilaian dan rasa puas setiap nasabah yang sangat bervariasi.

Oleh karena itu bank syariah harus peka terhadap kepuasan seluruh nasabahnya. Sebagai salah satu tujuan yang harus tetap dipertahankan oleh bank syariah, kepuasan nasabah bank syariah akan dapat diwujudkan dengan memaksimalkan pengalaman menyenangkan, serta meminimalkan segala macam pengalaman yang tidak menyenangkan yang dirasakan oleh nasabahnya, kepuasan nasabah pula akan berdampak pada terciptanya rintangan beralih, biaya beralih, dan juga loyalitas pelanggan.

Dengan demikian, kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah akan dapat ditingkatkan setelah pihak bank syariah dapat mengetahui apa yang masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki atas layanan jasa yang diberikan melalui pengalaman dari setiap nasabahnya. Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah di Kota Pekanbaru, yang dituangkan dalam suatu bentuk karya ilmiah dengan judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah di Kota Pekanbaru”**.

B. Pembatasan Masalah

Dikarenakan banyaknya jenis perbankan syariah yang ada di Kota Pekanbaru, sekaligus karena alasan efisiensi waktu peneliti membatasi subjek penelitian yang hanya dilakukan kepada nasabah yang melakukan transaksi di Kantor Cabang Utama Bank Umum Syariah di Kota Pekanbaru yang meliputi PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank Muamalat Indonesia, PT. BNI Syariah, PT. BRI Syariah, PT. BTPN Syariah dan PT. Bank Mega Syariah.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka dapat dikemukakan bahwa yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah di Kota Pekanbaru?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah di Kota Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi industri keuangan syariah, khususnya perbankan syariah yang ada di Kota Pekanbaru, dalam rangka meningkatkan kuantitas nasabah bank syariah, pelayanannya, serta aspek-aspek yang menjadi keunggulan bank syariah.
2. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan bagi kalangan akademisi, serta masyarakat umum, serta menjadi referensi dalam kajian perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gagasan singkat mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis mengungkapkan penguraiannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang, Latar Belakang Masalah; Pembatasan Masalah; Perumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang kajian teori/konsep. Adapun konsep-konsep yang dijelaskan meliputi: Pengertian Bank Syariah; Produk-produk Bank Syariah; Kriteria Pemilihan Bank Syariah; Pengertian Kualitas Pelayanan; Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam; Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam; Pengetian Kepuasan Konsumen; Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam; Cara Mengukur Kepuasan Konsumen; Pengertian Nasabah; Tinjauan Penelitian Relevan; Konsep Operasional; Kerangka Berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi: 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 bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi: Gambaran Umum Tempat Penelitian, Deskripsi Data Hasil Penelitian, Analisis Data, Pembahasan Hasil Penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang: Kesimpulan, dan Saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah dan Produknya

1. Pengertian Bank Syariah

Berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dijelaskan bahwa Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sedangkan Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kemudian yang dimaksud dengan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Unit Usaha Syariah yang selanjutnya disebut UUS adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari unit yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah (www.bi.go.id).

Menurut Rivai dan Arifin (2010) dalam Junaedi dan *et.al* (Vol:11:163:2012), bank Islam atau bank syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang produktif seperti perjudian/maisir/bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan/gharar, berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.

Menurut Susyanti (2016 : 45), bank syariah adalah bank yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Rusby (Vol:13:129:2016), bahwa operasional bank syariah merupakan imlementasi hasil berbagi dengan keuntungan, sehingga bank syariah dikatakan sebagai bank yang beroperasi berlandaskan kepada prinsip-prinsip syariat Islam dengan menjadikan Al-Qur'an dan As-Sunnah sebagai rujukan.

Menurut Ismail (2011:23), salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebankan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadis. Semua produk jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Qur'an dan hadis Rasulullah SAW.

“Islamic bank’s function and operation modes are based on the Syariah rules. All business activities of Islamic bank must be in compliance with Syariah requirements” (Marimuthu dan *et.al*, Vol:10:54:2010). Jadi, fungsi dan operasional dari bank syariah didasarkan pada aturan-aturan syariah, dan semua kegiatan bisnis yang dilakukan bank syariah harus sesuai dengan ketentuan syariah.

2. Produk-Produk Bank Syariah

Perbankan syariah memiliki keanekaragaman produk yang ditawarkan, antara lain sebagaimana yang pengelompokan jenis-jenis produk bank syariah yang dibuat oleh Sjahdeini (2014 : 183-184):

a. Produk Finansial Berbasis Jual Beli

Pada prakteknya terdapat berbagai transaksi *bai'* dengan prinsip syariah, menurut Ashraf Usmani dalam Sjahdeini (2014:183) adalah:

1. *Bai' Musawamah* adalah jual beli yang normal dimana harga pembelian atau *cost price* penjual (bank) tidak diketahui oleh pembeli (nasabah).
2. *Bai' Murabahah* adalah transaksi jual beli dimana harga beli penjual (bank) dari pemasok barang dan harga jual penjual (bank) kepada nasabah diketahui oleh nasabah dan telah disepakati sejak awal.
3. *Bai' muqayadah* adalah jual beli barter atau tukar menukar barang dalam hal ini termasuk juga tukar menukar mata uang.
4. *Bai' sharf* adalah jual 14urniture, perak dan mata uang.
5. *Bai' salam* adalah jual beli dimana pembayaran dan pemesanan barang dilakukan diawal, sedangkan penyerahan barang dilakukan kemudian dengan waktu yang telah disepakati.
6. *Bai' muajjal* atau *bai' bithaman ajil* adalah transaksi jual beli dimana penyerahan barang diawal, sedangkan pembayaran

dapat dilakukan dikemudian hari dengan ketentuan harga beli barang tidak diketahui oleh nasabah.

7. *Bai' isthisna* adalah jual beli barang dimana barang yang diperjualbelikan ditransaksikan sebelum barang tersebut eksis (*come into existence*). Hal ini biasanya dilakukan pada pemesanan barang manufaktur.

b. Produk Finansial Berbasis Kemitraan (*parthnership*).

Sedangkan produk berbasis kemitraan terdiri atas mudarabah dan musyarakah sebagaimana yang didefinisikan dalam UU Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008 (www.bi.go.id) :

1. *Mudarabah* adalah akad kerja sama antara pihak pertama (*malik, shahibul maal, nasabah*) sebagai pemilik dana dan pihak kedua (*'amil, mudharib, atau bank syariah*) yang bertindak sebagai pengelola dana dengan membagi keuntungan usaha sesuai dengan kesepakatan yang terdapat dalam akad.
2. *Musyarakah* adalah akad kerja sama antara pihak pertama (*malik, shahibul maal, nasabah*) sebagai pemilik dana dan pihak kedua (*'amil, mudharib, atau bank syariah*) yang bertindak sebagai pengelola dana dengan membagi keuntungan usaha sesuai dengan kesepakatan yang terdapat dalam akad.

c. Produk Finansial Berbasis Sewa Menyewa.

Adapun produk finansial berbasis sewa menyewa meliputi:

1. *Ijarah wa iqtina* atau *ijarah muntahiya bittamlik* (IMBT) adalah akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa dengan opsi pemindahan kepemilikan barang (UU Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008) (www.bi.go.id).
2. *Ijarah thumma al-bai'* yaitu akad sewa-menyewa yang berakhir dengan jual beli, istilah ini digunakan perbankan syariah di Malaysia.

d. Produk Finansial Berbasis Pinjaman.

Produk finansial berbasis pinjaman yang ada di perbankan syariah berupa, *Qardhul hasan* atau disingkat *Qardh* yang merupakan akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya pada waktu yang disepakati (UU Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008) (www.bi.go.id).

e. Produk Finansial Berbasis Penitipan.

Dalam perbankan syariah terdapat produk pinjaman berbasis penitipan atau yang lebih dikenal dengan *wadi'ah* adalah rekening giro. Wadiah merupakan akad penitipan barang atau uang antara pihak yang mempunyai barang atau uang dan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan,

serta keutuhan barang atau uang (UU Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008) (www.bi.go.id).

f. Produk Finansial Berbasis Pelayanan atau Berbasis *Fee*.

Adapun penjelasan setiap produk berbasis pelayanan atau *fee* sebagaimana yang terdapat dalam UU Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008 (www.bi.go.id) antara lain:

1. *Hawalah* adalah akad pengalihan utang dari pihak yang berutang kepada pihak lain yang wajib menanggung atau membayar.
2. *Wakalah* menurut Iqbal & Mirakhor (2007) yang dikutip dalam Sjahdeini (2014 : 392) akad *wakalah* adalah memberikan kuasa (*power of attorney*) atau penugasan sebagai kuasa (*agency assignment*) kepada suatu perantara keuangan (*financial intermediary*) untuk menjalankan suatu tugas tertentu.
3. *Kafalah* adalah akad pemberian jaminan yang diberikan satu pihak kepada pihak lain, dimana pemberi jaminan (*kafil*), bertanggung jawab atas pembayaran kembali utang yang menjadi hak penerima jaminan (*makful*).

Sedangkan Ascarya (2013 : 112- 129), mengelompokkan produk-produk perbankan syariah sebagai berikut:

1. Produk Pendanaan, terdapat empat jenis produk-produk pendanaan bank syariah yaitu giro (*current account*), tabungan (*savings account*), deposito (*investment account*), dan obligasi syariah.
2. Produk Pembiayaan, terdapat beberapa jenis produk-produk pembiayaan yang dimiliki oleh perbankan syariah yang digolongkan kedalam empat bagian yaitu:
 - a. Pembiayaan dengan pola bagi hasil (*investment financing*), meliputi *musyarakah* dan *mudharabah*.
 - b. Pembiayaan dengan pola jual beli (*trade financing*), meliputi *murabahah*, *salam* dan *istishna*.
 - c. Pembiayaan dengan pola sewa menyewa, meliputi *ijarah* dan *ijarah muntahiya bittamlik*.
 - d. Pembiayaan dengan pola pinjaman untuk dana talangan, meliputi *qard*.
3. Produk Jasa Perbankan, terdapat beberapa jenis produk-produk jasa yang ditawarkan oleh perbankan syariah pada umumnya meliputi dana talangan (*qard*), *letter of credit*, jual beli valuta asing (*sharf*), *rahn*, bank garansi dsb.

B. Kriteria Pemilihan Bank Syariah

Menurut Levesque dan McDougall (1996) yang dikutip dalam Naser dan *et.al* (Vol:13:188:2013), “*expect that the bank selection criteria to influence costumer satisfaction towards the bank*”. Bahwa kriteria pemilihan

berpengaruh pada kepuasan nasabah terhadap bank. Telah banyak penelitian yang dilakukan dalam mengukur kriteria pemilihan bank dengan faktor-faktor yang digunakan seperti alasan agama, biaya dan keuntungan dari produk yang ditawarkan, *service delivery*, kecepatan dan efisiensi dari pelayanan, kepercayaan, ukuran dan reputasi bank, faktor kemudahan (*convenience*), seperti lokasi bank, fasilitas parkir, faktor pihak yang mempengaruhi, serta keramahan dari staf bank.

Dalam penelitian Naser dan *et.al* (Vol:5:191-192:2013), yang mengkaji alasan atau faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah dalam memilih perbankan syariah antara lain sebagai berikut ini:

1. Hanya alasan agama (*Religious reasons only*).
2. Hanya alasan keuntungan (*Profitability reasons*).
3. Alasan agama dan keuntungan (*Religious and profitability reasons*).
4. Saran dari kerabat (*Advice from relatives*).
5. Saran dari teman (*Advice from friends*).
6. Krisis keuangan terakhir membuktikan bahwa lebih aman berurusan dengan bank syariah (*Last financial crisis proved it is safer to deal with Islamic banks*).
7. Layanan *online* yang efektif (*Effective online service*).
8. Layanan SMS yang efektif (*Effective SMS service*).
9. Kredibilitas bank syariah (*Bank credibility*).
10. Kerahasiaan bank syariah (*Confidentiality*).
11. Lokasi cabang bank syariah (*Location of bank branches*).

12. Rendahnya biaya layanan (*Low service charges*).
13. Efektifitas bank syariah dalam menyelesaikan transaksi (*Bank effectiveness in completing transactions*).
14. Berbagai macam fasilitas yang ditawarkan oleh bank syariah (*Wide range of facilities offered by the bank*).
15. Kualitas saran yang diberikan oleh karyawan bank syariah (*Quality of advice offered by the bank's personnel*).
16. Reputasi bank syariah (*Bank reputation*).
17. Kepercayaan terhadap manajemen bank syariah (*Confidence in the bank's management*).
18. Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah (*Confidence in the bank's Sharia'h Supervisory Committee*).
19. Keramahan staf bank syariah (*Social and friendly features of bank's personnel*).
20. Bank syariah menawarkan fasilitas yang sama dengan bank konvensional, namun bank syariah juga memperhatikan prinsip-prinsip syariah (*The Islamic bank offers the same facilities offered by a commercial bank but Islamic bank also observes Sharia'h Principles*).

C. Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut ISO 9000 adalah “*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements*” kualitas merupakan derajat yang dicapai oleh karekteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan. Dilanjutkan dengan persyaratan dalam hal ini ialah “*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory*” dimana kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat (Lupiyoadi, 2014 : 212). Sedangkan pelayanan menurut Wirajatmi (1996) dalam Mulyawan (2016:220), merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut *customer* (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud.

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip dalam Tjiptono (2009 : 157), kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dapat dikatakan bahwa baik atau tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dalam rangka memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Parasuraman dan *et.al* (1985) dalam Tjiptono (2009:157), bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Menurut Hamzah dan Astri Ayu Purwati (Vol:3:99:2019), kualitas pelayanan mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti dari pelayanan yang mereka terima. Masyarakat sekarang cenderung lebih membutuhkan layanan prima bukan lagi sekedar kualitas produk tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Menurut Junaedi dan *et.al* (Vol:10:161:2012), kualitas layanan yang baik, akan memberikan kepuasan pelanggan, memuaskan pelanggan akan selalu setia dengan perbankan syariah.

“Customers form perception about the service quality on the basis of service performance that they have experienced in the past” (Naser dan *et.al*, Vol:5:188:2013). Bahwa persepsi nasabah tentang kualitas layanan terbentuk berdasarkan kinerja yang telah mereka rasakan dimasa lalu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan pengalaman yang dirasakan oleh seorang konsumen atas pelayanan telah mereka terima, yaitu dengan melakukan perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan yang diharapkan. Jika kenyataan yang diterima melebihi harapan maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut bermutu dan konsumen merasa puas, namun sebaliknya jika pada kenyataan layanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dapat dikatakan tidak bermutu sehingga konsumen merasa kurang puas.

2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Menurut Othman & Owen (2001) yang dikutip dalam Putra & Sri Herianingrum (Vol:1:624:2014), konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh perusahaan jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam.

Menurut Rivai dan *et.al* (2012 : 195 – 196), dalam Islam yang dimaksud dengan kualitas adalah upaya untuk menghasilkan segala sesuatu yang terbaik, sekaligus meningkatkan serta menjamin keberlangsungan dan kemajuan. Dimana penilaian tingkat kualitas tidak hanya melihat kepada kualitas output saja, namun juga pada kualitas proses, dimana proses operasi harus dilakukan secara tepat, terarah, jelas, dan tuntas atau dengan istilah lain dikenal dengan profesional.

Ketika berbicara tentang profesional, selalunya akan berkaitan dengan peran penting sumber daya manusia (SDM) sebagai penyedia layanan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Arif (2012 : 235), bahwa dengan sumber daya manusia yang berkualitas akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Di samping itu, dalam memberikan suatu pelayanan kita dituntut untuk memiliki sikap lemah lembut kepada orang lain. Anjuran untuk bersikap lemah lembut kepada 23urnit terkandung dalam QS. Al-Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ لِرَءْسِئِلِهِ عَلِيمًا لَّوْلَىٰ أُولَٰئِكَ لَاسْتَغْفِرُوا لَهُمْ لَسَاءَ أُولَٰئِكَ
 عَنْهُمْ وَأَسْتَغْفِرُ لَهُمْ وَاَسْأَلُ اللَّهَ بِعِزَّتِهِ لِيَلْغِيَ أَسْمَاءَهُمْ كَالَّذِينَ كَفَرُوا مِن قَبْلِهِمْ سَاءَ مَا يَحْكُمُ اللَّهُ
 الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka sekiranya kamu bersikap keras yang berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, memohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apakah kamu telah membulatkan tekad, maka bertaqwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya” (Departemen Agama RI, 2012 : 71).

Kualitas pelayanan dalam Islam tidak terlepas dari peran Rasulullah saw sebagai panutan dalam setiap aspek kehidupan termasuk didalamnya kegiatan bisnis. Menurut Zein (2016:27), terdapat beberapa hal yang diimplementasikan oleh Rasulullah saw dalam melayani konsumennya yaitu:

1. Bersikap jujur kepada konsumen
2. Menjaga sopan santun
3. Memberikan senyuman yang terindah
4. Menjaga penampilan dihadapan konsumen
5. Membangun komunikasi yang baik dengan konsumen
6. Peduli terhadap masalah konsumen
7. Mencatat transaksi dengan benar
8. Menghormati konsumen
9. Menepati janji kepada konsumen

10. Memberikan harga yang terbaik
11. Bertransaksi atas dasar suka sama suka
12. Bertoleransi kepada konsumen
13. Mengelompokkan jenis produk yang dijual
14. Melakukan promosi yang kreatif
15. Memperkuat silaturahmi

3. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Othman dan Owen (2001) memperkenalkan enam dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu lembaga keuangan syariah. Model ini menggunakan lima dimensi dari SERVQUAL yang lebih dahulu telah dikembangkan oleh Parasuraman dan *et.al* (1988), dan menambahkan satu dimensi *compliance* atau kepatuhan (yang mengacu pada kepatuhan terhadap syariat Islam). Keenam dimensi ini dikenal dengan istilah model CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness*). Menurut Othman dan Owen (Vol:3:2001) dimensi kualitas pelayanan terdiri atas:

- a. *Compliance* (Kepatuhan), *which means the ability to fulfil with Islamic Law and operate under the principles of Islamic banking and economy*. Kepatuhan bermakna kemampuan dalam memenuhi hukum Islam serta beroperasi dengan berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam, yang meliputi:

“ Run on Islamic law and principles, no interest paid nor taken on savings and loans, provision of Islamic products and service, provision of free interest loans, provision of profit-sharing investment product. Jadi dimensi kepatuhan meliputi: kepatuhan pada hukum dan prinsip-prinsip Islam, tidak ada bunga yang diambil dari tabungan dan pinjaman, penyediaan produk dan layanan yang Islami, penyediaan pinjaman gratis bunga, penyediaan investasi bagi hasil.

- b. *Assurance (Jaminan), is the knowledge an courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence. It also includes verbal and written communication between bank staf and costumers. Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya seorang konsumen, yang meliputi:*

“Politeness and friendly staff, provide of financial advice, interior comfort, ease of access to account information, knowledgeable and experience management team”. Dimensi jaminan meliputi kesopanan dan keramahan staf, memberikan saran keuangan, kenyamanan interior, kemudahan akses ke informasi akun, tim manajemen yang berpengetahuan dan berpengalaman.

- c. *Reliability* (Keandalan), *ability to perform the promised service, dependability and accuracy*. Kemampuan dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketegantungan dan tepat, yang meliputi:

“*Convenience (short time for service anywhere, wide range of product and services provided, security of transaction, more tills open at peak time)*”. Dimensi keandalan meliputi kenyamanan / kemudahan, berbagai macam produk atau layanan yang disediakan, keamanan transaksi dsb.

- d. *Tangible* (Berwujud), *that means the appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*.

Makna berwujud disini adalah wujud fisik dari fasilitas yang ada, peralatan, personil dan juga perangkat komunikasi, yang meliputi:

“*External appearance, speed and efficiency of transaction, opening hours of operation, counter partitions in bank and its branches, overdraft privileges on current account*”. Dimensi berwujud meliputi penampilan luar dari bank syariah, kecepatan dan efisiensi transaksi, jam buka operasional, pembagian bank dan cabangnya dsb.

- e. *Empathy* (Empati), *caring, 27urniture27ized attention which the Islamic bank provides for its customers*. Tentang bagaimana perhatian secara khusus yang diberikan karyawan kepada nasabahnya yang meliputi:

“Bank location (easy to getting to the bank, well known bank, bank size in assests and capital, parking available, confidentiality of bank, confidence in bank’s management, products and service profitability, lower service charge, provision of financial advice”. Dimensi empati meliputi lokasi bank yang mudah untuk dijangkau, popularitas bank, ukuran bank dari segi aset dan modal, ketersediaan parkir, kerahasiaan bank, kepercayaan pada manajemen bank, produk dan profitabilitas layanan, biaya layanan yang rendah, penyediaan saran keuangan.

- f. *Responsiveness (Ketanggapan), is the willingness to help customers and provide prompt service*. Tentang kesediaan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang efisien dan cepat, yang meliputi:

“Knowledge of customer’s business or willing to help, way staff treat customers, availability of credit on favourable terms, branching, fast and efficient counter services”. Jadi dimensi dari ketanggapan atau tanggung jawab meliputi pengetahuan tentang bisnis nasabah atau bersedia membantu, keramahan staf dalam memperlakukan nasabah, ketersediaan pinjaman dengan persyaratan yang mudah, percabangan, serta layanan konter yang cepat dan efisien.

D. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (1997) dalam Lupiyoadi (2013 : 228), kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Menurut Fornell (1992) dalam Tjiptono (2009 : 311), kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan akan timbul setelah seseorang mengkonsumsi suatu produk jasa yang dibutuhkannya, sehingga akan menimbulkan suatu persepsi atas perbandingan antara apa yang telah ia rasakan dengan yang diharapkan sebelumnya. Menurut Akbar dan *et.al*, (Vol:2:2:2019), kunci dari kepuasan nasabah adalah menyesuaikan antara harapan nasabah dengan kinerja bank itu sendiri. Kemudian, menurut Junaedi dan *et.al* (Vol:10:172:2012), kepuasan nasabah ditentukan oleh persepsi nasabah atas *performance* jasa dalam memenuhi harapan nasabah.

Menurut Selamat dan Hazlina Abdul Kadir (Vol:8:91:2012), "*to gain maximum costumers satisfaction and impresive perceptions towards their product and service, Islamic banks need to invest in improving their service quality, image and reputation*", jadi untuk bisa mencapai kepuasan nasabah secara maksimum dan terwujudnya persepsi yang berkesan terhadap produk juga layanan yang diterima, bank syariah perlu berinvestasi

dalam meningkatkan kualitas layanan, citra bank, dan juga reputasi dari bank syariah itu sendiri.

Menurut Buchory & Djaslim Saladin (2006) dalam Arif (2012:199), terdapat beberapa manfaat dari terciptanya kepuasan konsumen diantaranya:

1. Terjadinya hubungan yang harmonis antara nasabah dengan perusahaan
2. Terciptanya loyalitas nasabah terhadap perusahaan, sehingga tidak akan berpaling ke perusahaan lain
3. Terjadinya suatu bentuk isu *public* yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*)
4. Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*)

Sebaliknya menurut Tjiptono (2009: 302-303), ketidakpuasan yang dirasakan bisa menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen/penyedia jasanya (bahkan hingga kepada penyalurnya), berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek (*brand switching*), dan berbagai macam perilaku 30urnitur.

2. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam

Islam tidak melarang seseorang melakukan konsumsi dalam rangka memenuhi kebutuhan sehingga memperoleh maslahat dan kemanfaatan setinggi-tingginya bagi kehidupan. Dalam ekonomi Islam, konsep kepuasan selalunya berkaitan dengan konsep *masalahah*. Sudah menjadi kodrat

manusia yang senantiasa ingin agar hidupnya mendapatkan kebahagiaan, kesenangan, serta mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya dari kehidupan ini, baik itu atas barang atau jasa yang diterimanya yang pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan.

Dalam Islam dijelaskan bahwa kepuasan konsumen atau perasaan senang ditimbulkan dari adanya pelayanan yang diberikan baik, suatu keharusan sebagai umat Muslim untuk senantiasa bersikap terpuji dan baik kepada orang lain, baik dari segi tutur kata maupun perbuatan (melayani), sehingga mampu menimbulkan rasa senang dan menggembirakan orang lain, sebagaimana yang dikandung dalam firman Allah swt, QS. Al-Baqarah ayat 83:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
وَالْمَسْكِينِ وَفُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ
وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ ٨٣

Artinya: “Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): jangan kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikalah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling” (Departemen Agama RI, 2012 : 12).

Dalam ayat lain Allah Swt juga memerintahkan seluruh hambanya untuk bersikap adil dan berbuat baik dalam menjalankan kehidupan penjelasan ini terdapat dalam QS. An-Nahl ayat 60:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يُعْظَمُ لِعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ١٠

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (Departemen Agama RI, 2012).

Dari ayat di atas kita diberikan anjuran oleh Allah Swt untuk senantiasa berlaku adil, mengerjakan kebaikan, serta saling membantu (melayani) terhadap 32urnit umat manusia. Segala macam pelayanan yang diberikan dengan baik dan tulus akan menimbulkan rasa senang atau puas kepada orang yang kita layani.

3. Cara mengukur Kepuasan Konsumen

Terdapat beberapa cara dalam mengukur kepuasan konsumen sebagaimana yang dikemukakan oleh Philip Kotler (2000) dalam Arif (2012:204) yaitu:

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

Perusahaan (bank) meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *costumer hot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya.

2. Survey kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction surveys*).

Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telephone, atau wawancara pribadi atau konsumen diminta mengisi angket. Survei dilakukan

untuk mendeteksi komentar konsumen guna mendapatkan umpan balik yang positif dari konsumen.

3. Pembeli bayangan (*ghost shopping*).

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain maupun perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan terkait keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya.

4. Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*).

Pelanggan yang hilang akan dihubungi kemudian untuk diminta alasan mengapa mereka berhenti, atau pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.

Naser dan *et.al* (Vol:5:193:2013), melakukan survei kepuasan nasabah dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah dari berbagai fitur layanan dan juga kualitas layanan yang dimiliki oleh perbankan syariah, adapun aspek-aspek layanan yang diukur meliputi:

1. Saran yang diberikan oleh karyawan bank syariah (*Advice given by bank the bank personnel*).
2. Kecakapan karyawan bank syariah (*The proficiency of bank personnel*).
3. Tingkat kualifikasi karyawan bank syariah (*Degree of qualification of the bank personnel*).

4. Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah (*Confidence in the sharia'h Supervisory Board Committee*).
5. Kepercayaan pada manajemen bank syariah (*Confidence in bank's management*).
6. Biaya layanan yang ditawarkan bank syariah (*The cost of the services offered by the bank*).
7. Jumlah cabang bank syariah (*Number of branches*).
8. Jam buka bank syariah (*Opening hours*).
9. Efisiensi dan kecepatan dalam menyelesaikan transaksi (*Efficiency and speed in completing a transaction*).
10. Kerahasiaan nasabah (*Customer confidentiality*).
11. Berbagai macam fasilitas yang ditawarkan (*The wide range of the facilities offered*).
12. Nama dan citra bank (*Bank's name and image*).
13. Keramahan staf bank syariah (*Staff sociability and friendliness*).
14. Kesesuaian pada 34urniture (*Suitability of the furniture*).
15. Fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah (*Parking facilities provided to costumers*).
16. Efisiensi dalam menangani masalah melalui layanan telepon (*Efficiency in handling problems on the phone*).
17. Desain arsitektur bank syariah (*The architectural design of the bank*).

18. Desain penataan internal bank syariah (*The internal layout of the bank*).
19. Pengiklanan produk-produk yang telah ada (*Advertising of existing products*).
20. Pengiklanan produk-produk baru (*Advertising new products*).
21. Konseling yang disediakan (*Counseling provided*).
22. Ketersediaan dana (*Availability of funds*).
23. Biaya layanan pada cek (*Service charge on cheques*).

E. Pengertian Nasabah

Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 (www.bi.go.id), nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank syariah dan/atau UUS. Nasabah terbagi menjadi tiga jenis antara lain:

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank syariah dan/atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah Investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank syariah dan/atau UUS dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.
3. Nasabah Penerima Fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.

Arif (2012 : 189) mendefinisikan nasabah sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman

pada pihak bank. Sehingga nasabah dapat dikatakan sebagai orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

F. Tinjauan Penelitian Relevan

Langkah ini ditempuh agar penelitian ini terfokus dan tidak mengulang penelitian-penelitian yang sudah ada.

Pertama, Kamal Naser, Ahmad Jamal, dan Khalid Al-Khatib (1999), yang meneliti tentang “*Islamic Banking: A Study of Costumer Satisfaction and Preferences in Jordan*”. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat pemahaman dan kepuasan nasabah perbankan syariah di Yordania. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah perbankan syariah di Yordania menyatakan rasa ketidakpuasan mereka dengan beberapa layanan yang dimiliki bank syariah, kemudian responden juga menyatakan bahwa mereka mengetahui sejumlah produk keuangan Islam spesifik seperti murabahah, mudharabah, musyarakah namun hasil penelitian menunjukkan mereka tidak banyak yang menggunakannya.

Adapun persamaan pada penelitian pertama ini adalah pada objek penelitian tentang kajian kepuasan nasabah bank syariah, indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang menggunakan angket, dan teknik analisis data yang digunakan dengan distribusi frekuensi.

Sedangkan perbedaannya yaitu, pertama pada subjek penelitian, peneliti pertama subjek penelitiannya adalah nasabah bank syariah di Yordania, sedangkan peneliti sekarang subjek penelitiannya adalah nasabah bank syariah

di Kota Pekanbaru Provinsi Riau, perbedaan kedua pada lokasi penelitian, penelitian pertama dilakukan di Yordania, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu di Kota Pekanbaru, Riau.

Kedua, Mohamed Sharif Bashir (2013), yang meneliti tentang “*Analysis of Costumer Satisfaction with the Islamic Banking Sector: Case of Brunei Darussalam*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk, dan pengetahuan serta kepuasan nasabah perbankan syariah di Brunei Darussalam, disertai dengan meneliti alasan konsumen memilih perbankan syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kesadaran dan kepuasan nasabah, adapun alasan nasabah memilih dikarenakan profitabilitas dan prinsip-prinsip agama.

Adapun persamaan dengan penelitian kedua ini adalah pada objek penelitian yaitu pengetahuan nasabah dan kepuasan nasabah perbankan syariah, kedua penelitian ini sama-sama menggunakan koesioner sebagai teknik pengumpulan data.

Sedangkan perbedaannya yaitu, pertama pada subjek penelitian, penelitian kedua subjek penelitiannya adalah nasabah bank syariah di Negara Brunei Darussalam, sedangkan penelitian yang akan dilakukan subjek penelitiannya adalah nasabah bank syariah di Kota Pekanbaru, Riau. Perbedaan kedua pada lokasi penelitian, penelitian kedua dilakukan di Negara Brunei Darussalam, sedangkan penelitian yang dilakukan ini di Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Ketiga, Naved Azeem Khattak dan Kashif Ur-Rehman (2010), yang meneliti tentang “*Customer Satisfaction and Awareness of Islamic Banking System in Pakistan*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah dan tingkat pengetahuan nasabah terhadap bank syariah di Pakistan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah mengungkapkan kepuasan terhadap beberapa layanan dan terdapat juga ketidakpuasan pada sebagian kecil layanan bank syariah. Kemudian nasabah bank syariah juga diindikasikan mengetahui perbedaan produk bank syariah namun tidak menggunakannya.

Adapun persamaan dengan penelitian ketiga ini adalah pada objek penelitian yang sama-sama meneliti tentang pengetahuan serta kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah, dan juga sama-sama menggunakan koesioner sebagai teknik pengumpulan data.

Sedangkan perbedaannya yaitu pertama pada subjek penelitian, penelitian ketiga ini subjek penelitiannya adalah nasabah-nasabah bank syariah yang berada di Pakistan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini subjek penelitiannya adalah nasabah-nasabah bank syariah di Kota Pekanbaru. Perbedaan kedua pada lokasi penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di Negara Pakistan sedangkan penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Perbedaan ketiga pada jumlah sampel penelitian yang digunakan, pada penelitian ketiga sampel penelitian sebanyak 156 nasabah dari bank syariah di Pakistan yang berasal dari daerah yang berbeda, sedangkan sampel pada

penelitian yang akan dilakukan ini yaitu sebanyak 115 nasabah berasal dari lima bank syariah yang berbeda.

G. Konsep Operasional

Berikut ini konsep operasional penelitian tentang Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah di Kota Pekanbaru.

Tabel 4: Konsep Operasional

Konsep	Dimensi	Indikator
Kepuasan Pelayanan Nasabah	Tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan yang diberikan bank syariah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran yang diberikan oleh karyawan bank syariah 2. Kecakapan karyawan bank syariah 3. Tingkat kualifikasi karyawan bank syariah 4. Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah 5. Kepercayaan pada manajemen bank syariah 6. Biaya layanan yang ditawarkan bank syariah 7. Jumlah cabang dari bank syariah 8. Jam buka bank syariah 9. Efisiensi dan kecepatan bank syariah dalam menyelesaikan transaksi 10. Kerahasiaan nasabah 11. Berbagai macam fasilitas yang ditawarkan bank syariah 12. Nama dan citra dari bank syariah 13. Keramahan staf bank syariah

		<p>14. Kesesuaian pada 40urniture bank syariah</p> <p>15. Fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah bank syariah</p> <p>16. Efisiensi dalam menangani masalah melalui layanan telepon</p> <p>17. Desain arsitektur bank syariah</p> <p>18. Desain penataan internal bank syariah</p> <p>19. Pengiklanan produk-produk yang telah ada dari bank syariah</p> <p>20. Pengiklanan produk-produk baru dari bank syariah</p> <p>21. Konseling yang disediakan bank syariah</p> <p>22. Ketersediaan dana pada bank syariah</p> <p>23. Biaya layanan pada cek di bank syariah</p>
--	--	--

Sumber : Data Olahan, 2020

H. Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian di atas maka dapat digambarkan kerangka berpikir pada penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1: Kerangka Berpikir



Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan gambar 1 di samping, diketahui bahwa dalam menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan nasabah bank syariah, terdapat beberapa indikator dari pelayanan yang diukur meliputi; saran yang diberikan oleh karyawan bank syariah, kecakapan karyawan bank syariah, tingkat kualifikasi karyawan bank syariah, kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah, kepercayaan pada manajemen bank syariah, biaya layanan yang ditawarkan bank syariah, jumlah cabang dari bank syariah, jam buka bank syariah, efisiensi dan kecepatan bank syariah dalam menyelesaikan transaksi, kerahasiaan nasabah, berbagai macam fasilitas yang ditawarkan bank syariah, nama dan citra dari bank syariah, keramahan staf bank syariah, kesesuaian pada 42urniture bank syariah, fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah bank syariah, efisiensi dalam menangani masalah melalui layanan telepon, desain arsitektur bank syariah, desain penataan internal bank syariah, pengiklanan produk-produk yang telah ada dari bank syariah, pengiklanan produk-produk baru dari bank syariah, konseling yang disediakan, ketersediaan dana pada bank syariah, dan biaya layanan pada cek di bank syariah.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden (Misbahuddin dan Iqbal Hasan, 2014:5). Penelitian ini menggunakan teknik survei, menurut Prasetyo (2012 : 143), penelitian survei adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah dan dianalisis.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, menurut Arifin (2014:54), penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan serta menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena dalam variabel tunggal, maupun korelasi atau perbandingan berbagai variabel.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Cabang Utama dari 6 Bank Umum Syariah (BUS) di Kota Pekanbaru yang meliputi: PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank Muamalat Indonesia, PT. BNI Syariah, PT. BRIsyariah, PT. BTPN Syariah dan PT. Bank Mega Syariah, yang dilaksanakan pada bulan Juni s/d bulan September tahun 2020. Selama empat bulan dengan perencanaan sebagai berikut:

Tabel 5: Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Masa Persiapan																
2.	Pengumpulan Data																
3.	Pengolahan dan Analisis Data																
4.	Penulisan Laporan																

Sumber : Data Olahan, 2020

C. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek penelitian ini adalah para nasabah Bank Umum Syariah (BUS) di Kota Pekanbaru, sedangkan objek penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah di Kota Pekanbaru.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2011: 87). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Umum Syariah (BUS) di Kota Pekanbaru.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:81). Adapun penarikan sampel dalam penelitian ini berdasarkan pada total aset yang dimiliki oleh keenam

Bank Umum Syariah (BUS) pada tahun 2019 yang bersumber dari Laporan Tahunan 2019 PT. Bank Syariah Mandiri (www.mandirisyariah.co.id), PT. Bank Muamalat Indonesia (www.bankmuamalat.co.id), PT. BNI Syariah (www.bnisyariah.co.id), PT. BRISyariah (www.brisyariah.co.id), PT. BTPN Syariah (www.btpnsyariah.com) dan PT. Bank Mega Syariah (www.megasyariah.co.id), sebagaimana yang terdapat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 6: Rincian Total Aset Bank Umum Syariah (BUS) di Indonesia

No	Bank Umum Syariah (BUS)	Total Aset
1.	PT. Bank Syariah Mandiri	Rp. 112.291.867 T
2.	PT. Bank Muamalat Indonesia	Rp. 50.556.000 T
3.	PT. BNI Syariah	Rp. 49.980.000 T
4.	PT. BRISyariah	Rp. 43.123.488 T
5.	PT. BTPN Syariah	Rp. 15.383.038 T
6.	PT. Bank Mega Syariah	Rp. 8.007.676 T
	Jumlah	Rp. 279.342.069 T

Sumber : Data Olahan, 2020

Kemudian untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini merujuk pada perhitungan Hair *et.al* (2011) dalam Wati (2018 : 98), yaitu jumlah indikator penelitian dikalikan 5 sampai 10. Dengan demikian ketahu bahwa penelitian ini menggunakan 23 indikator pernyataan, sehingga perhitungan sampel untuk penelitian ini adalah $23 \times 5 = 115$ sampel.

Selanjutnya dari 115 sampel tersebut ditentukan jumlah masing-masing sampel menurut tingkatan (strata), dengan teknik pengambilan sampel secara alokasi proporsional, yaitu sampel dialokasikan ke dalam

beberapa tingkatan/strata secara proporsional dengan rumus perhitungan berikut ini (Sanusi, 2017:93):

$$n_i = N_i / N \times n \quad \text{atau} \quad n_i = \frac{\text{Jumlah aset per bank syariah}}{\text{total seluruh aset bank syariah}} = \text{Jumlah sampel}$$

Keterangan: n_i = Jumlah sampel menurut stratum

n = Jumlah sampel seluruhnya

N_i = Jumlah populasi menurut stratum

N = jumlah populasi seluruhnya

a. PT. Bank Syariah Mandiri

$$n_i = \text{Rp. } 112.291.867 \text{ T} / \text{Rp. } 279.342.069 \text{ T} \times 115 = 46 \text{ responden}$$

b. PT. Bank Muamalat Indonesia

$$n_i = \text{Rp. } 50.556.000 \text{ T} / \text{Rp. } 279.342.069 \text{ T} \times 115 = 21 \text{ responden}$$

c. PT. BNI Syariah

$$n_i = \text{Rp. } 49.980.000 \text{ T} / \text{Rp. } 279.342.069 \text{ T} \times 115 = 21 \text{ responden}$$

d. PT. BRISyariah

$$n_i = \text{Rp. } 43.123.488 \text{ T} / \text{Rp. } 279.342.069 \text{ T} \times 115 = 18 \text{ responden}$$

e. PT. BTPN Syariah

$$n_i = \text{Rp. } 15.383.038 \text{ T} / \text{Rp. } 279.342.069 \text{ T} \times 115 = 6 \text{ responden}$$

f. PT. Bank Mega Syariah

$$n_i = \text{Rp. } 8.007.676 \text{ T} / \text{Rp. } 279.342.069 \text{ T} \times 115 = 3 \text{ responden}$$

Dengan demikian jumlah sampel dari masing-masing Bank Umum Syariah (BUS) di Kota Pekanbaru disimpulkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 7: Ukuran Sampel per Bank Umum Syariah di Kota Pekanbaru

No	Bank Umum Syariah (BUS)	Sampel
1.	Bank Syariah Mandiri	46
2.	Bank Muamalat Indonesia	21
3.	BNI Syariah	21
4.	BRI Syariah	18
5.	BTPN Syariah	6
6.	Bank Mega Syariah	3
	Jumlah	115

Sumber : Data Olahan, 2020

Kemudian teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85) *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu nasabah bank syariah yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila nasabah yang kebetulan ditemui itu sesuai dengan sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian.

E. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data-data yang kongkrit yaitu data primer dan data sekunder yang benar-benar mendukung dalam mengumpulkan data, sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti (Suryani dan Hendryadi, 2015:173). Adapun data primer dalam penelitian ini adalah berupa angket atau kuesioner yang disebarakan

langsung kepada para nasabah Kantor Cabang Utama Bank Umum Syariah (BUS) di Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain dan biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Suryani dan Hendryadi, 2015:186). Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari literatur-literatur yang berhubungan dengan perbankan syariah, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, juga dokumentasi yang berkaitan dengan Undang-undang tentang Perbankan Syariah, Statistik Perbankan Syariah, Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia, Laporan Perekonomian Provinsi Riau, Laporan Tahunan (*Annual Report*) Bank Umum Syariah Tahun 2019

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini meliputi:

1. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya (Suryani dan Hendryadi, 2015 : 173).
2. Dokumentasi, menurut Sanusi (2017:114) cara dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Data seperti: laporan keuangan,

rekapitulasi personalia, struktur organisasi, peraturan-peraturan, data produksi dan sebagainya.

G. Teknik Pengolahan Data

Menurut Dairi (2012 : 78-80), pengolahan data dilakukan setelah semua data terhimpun dan telah dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang objek penelitian. Tahap-tahap pengolahan data dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Penyunting (*editing*), yaitu mengoreksi data penelitian yang telah dikumpulkan. Dalam teknik ini penulis mengadakan pemeriksaan terhadap data-data yang sudah terkumpul kemudian dikelompokkan.
2. Pengkodean (*coding*), yaitu memberikan tanda, kode atau tanda lainnya terhadap data yang dikategorikan sama. Dalam proses ini penulis memberikan kode atau tanda terhadap data yang telah terkumpul dan dicek sesuai penelitian.
3. Pentabulasian (*tabulating*), yaitu menyusun hasil dari angket tentang penelitian yang dimaksud, kemudian dituangkan dalam bentuk tabel.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang menggambarkan fenomena atau data sebagaimana dalam bentuk tabel, grafik, frekuensi, rata-rata ataupun bentuk lainnya (Suryani dan Hendryadi, 2015:210).

Dalam hal ini statistik deskriptif akan digunakan untuk menganalisis kuesioner terkait tingkat kepuasan nasabah bank syariah terhadap berbagai aspek yang dimiliki oleh bank syariah. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan distribusi frekuensi. Menurut Siregar (2012:6), distribusi frekuensi adalah penyusunan suatu data mulai dari yang terkecil sampai yang terbesar yang membagi banyak data ke dalam beberapa kelas.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Sehubungan dengan tempat penelitian, berikut ini diuraikan profil singkat dari masing-masing Bank Umum Syariah yang terdapat di Kota Pekanbaru yaitu:

1. PT. Bank Syariah Mandiri

Gambar 2. Logo PT. Bank Syariah Mandiri



Sumber : <https://www.mandirisyariah.co.id/>

a. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri

PT. Bank Syariah Mandiri atau yang biasanya disebut Mandiri Syariah, seiring perjalanannya di dunia perbankan syariah Indonesia telah mengalami penggantian nama sebanyak 5 (lima) kali sejak pertama kali didirikan. Pertama kali didirikan dengan nama PT. Bank Industri Nasional (BINA) atau yang biasa disebut dengan PT. Nasional Industrial Banking Corporation Ltd berdasarkan Akta No. 115 tanggal 15 Juni 1995 dihadapan Notaris Meester Raden Soedja, S.H. Kemudian berubah menjadi PT. Bank Maritim Indonesia yang berdasarkan Anggaran Dasar No. 12 tanggal 06 April 1967.

Setelah itu terjadi perubahan nama kembali menjadi PT. Bank Susila Bakti (BSB) berdasarkan Akta Berita Acara Rapat No. 146 tanggal 10 Agustus 1973. Kemudian pada tahun 1973, PT. Bank Susila Bakti mengalami perubahan kegiatan usaha dari bank umum konvensional menjadi bank umum syariah, akibat dari perubahan tersebut terjadi perubahan nama dari yang sebelumnya PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri yang berdasarkan pada Akta Pernyataan Keputusan Rapat No.29 tanggal 19 Mei 1999.

Pada tahun 1999, kembali mengalami perubahan nama kembali menjadi PT. Bank Syariah Mandiri sesuai dengan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Perubahan Anggaran Dasar No. 23 tanggal 08 September 1999. Bank Syariah Mandiri telah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia (BI) melalui SK Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/ KEP.BI/1999, bertepatan 25 Oktober 1999 sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 01 November 1999. Hingga saat ini Bank Syariah Mandiri terus mengalami pertumbuhan yang semakin baik dari tahun ke tahunnya sebagai salah satu bank syariah yang terkemuka di Indonesia.

b. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

Visi Bank Syariah Mandiri

1. Untuk Nasabah:

Mandiri Syariah merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan. Sehingga Mandiri Syariah akan berupaya menjadi bank terpercaya serta memberikan produk dan servis yang terbaik.

2. Untuk Pegawai:

Bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

3. Untuk Investor:

Institusi keuangan syariah di Indonesia yang paling terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

4. Untuk Umat dan Bangsa:

Memberikan kemaslahatan bagi Umat dan memberikan kontribusi pembangunan negara.

Misi Bank Syariah Mandiri

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

c. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru

Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru resmi beroperasi di sejak tanggal 21 September 2001. PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru telah memiliki 2 Kantor Cabang yaitu Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Sudirman Atas yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No.450 yang merupakan tempat penelitian ini dilaksanakan, dan Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Harapan Raya yang berlokasi di Jalan Haji Imam Munandar No.8 Kelurahan Tangkerang Utara.

Selanjutnya Bank Syariah Mandiri Pekanbaru juga memiliki 3 Kantor Cabang Pembantu (KCP) yaitu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru Nangka yang berlokasi di Jalan Tuanku Tambusai No 320 E-F, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru Panam yang berlokasi di Jalan HR Soebrantas KM 9,5 dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sudirman yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No 169.

Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru juga memiliki 2 Kantor Kas (KK) yaitu Kantor Kas (KK) Pekanbaru Rumbai yang berlokasi di Jalan Sekolah No 10 A Rumbai dan Kantor Kas (KK) Pekanbaru UIR yang berlokasi di Jalan Kaharuddin Nasution, Marpoyan.

2. PT. Bank Muamalat Indonesia

Gambar 3. Logo PT. Bank Muamalat Indonesia



Sumber : <https://www.bankmuamalat.co.id/>

a. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk atau yang biasa dikenal dengan Bank Muamalat Indonesia (BMI) didirikan berdasarkan Akta No.1 Tanggal 1 November 1991 M atau 24 Rabiul Akhir 1412 H. Bank Muamalat Indonesia berhasil berdiri tidak terlepas dari dukungan Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI), pengusaha Muslim, serta Pemerintah Republik Indonesia. Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi sejak tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, sebagai bank pertama yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah di Indonesia, kegiatan usahanya mulai dari menghimpun dana masyarakat dan kemudian disalurkan kembali lewat pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat, melayani transaksi antar bank berdasarkan prinsip syariah, melayani transaksi pembayaran dan perdagangan baik itu dalam lingkup nasional hingga internasional.

Pada tahun 1993 Bank Muamalat Indonesia terdaftar sebagai perusahaan publik di Indonesia, selanjutnya pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia memperoleh izin sebagai bank devisa. Pada tahun 2003 Bank Muamalat Indonesia semakin mempertegas

posisinya di peta industry perbankan Indonesia melalui aksi korporasi dengan melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali, Bank Muamalat Indonesia juga merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah.

Sebagai salah satu Bank Umum Syariah yang telah dikenal luas oleh masyarakat dengan keberadaannya yang semakin diakui, Bank Muamalat Indonesia terus menambah jaringan kantornya di Indonesia, bahkan pada tahun 2009 Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin untuk membuka sebuah Kantor Cabang di Kuala Lumpur Malaysia, dikarenakan hal ini Bank Muamalat Indonesia menjadi bank pertama dan satu-satunya yang berhasil melakukan ekspansi bisnis di Malaysia. Pada tahun 2018 lalu, Bank Muamalat mengkampanyekan #Ayohijrah kepada seluruh masyarakat di Indonesia, yang tujuan dasarnya untuk mengajak masyarakat berhijrah ke perbankan syariah, dengan meninggalkan sistem riba.

Hingga saat ini Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 276 kantor layanan yang meliputi 83 Kantor Cabang, 150 Kantor Cabang Pembantu (KPC), 43 Kantor Kas, memiliki 710 jaringan ATM, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta 95 unit mobil kas keliling. Bank Muamalat Indonesia terus bermetamorfosa dalam menjadi perusahaan yang semakin baik dan mencapai pertumbuhan jangka panjang melalui strategi bisnis yang semakin terarah dengan visi

Bank Muamalat Indonesia “*The best Islamic Bank and top 10 bank in Indonesia with strong regional presence*”.

b. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Visi Bank Muamalat Indonesia

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

Misi Bank Muamalat Indonesia

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

c. PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru

Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru diresmikan pada tanggal 4 Mei 2000 hingga kini Bank Muamalat Cabang Pekanbaru memiliki sebuah Kantor Cabang (KC) Utama Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No. 411 yang merupakan tempat penelitian ini dilaksanakan, satu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru Panam yang beralamat di Jalan HR. Subrantas, serta satu Kantor Kas (KK) Pekanbaru Caltex yang beralamat di Rumbai.

3. PT. BNI Syariah

Gambar 3. Logo PT. BNI Syariah



Sumber : www.bnisyariah.co.id

a. Sejarah Singkat PT. BNI Syariah

PT. Bank BNI Syariah atau yang biasanya disebut BNI Syariah atau Perseroan merupakan bank syariah yang lahir dari hasil *spin off* atau melalui penambahan dari Unit Usaha Syariah (UUS) PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang telah lebih dahulu beroperasi sejak 29 April 2000. PT Bank Negara Indonesia membentuk UUS dengan 5 (lima) kantor cabang yakni di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. BNI Syariah resmi beroperasi sebagai Bank Umum Syariah (BUS) pada tanggal 19 Juni 2010 melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010, dengan 27 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.

Pada tahun akhir tahun 2010, BNI Syariah berhasil membukukan aset sebanyak Rp. 6,4 triliun, yang mengalami kenaikan sebesar 21% dari Juni 2010. Kemudian pada tahun 2011 BNI Syariah membukukan laba Rp. 66 miliar berkat dukungan 38 kantor cabang, 54 kantor cabang pembantu, 4 kantor kas, serta lebih dari 1.000 *Syariah Channelling Outlet* BNI (SCO BNI). Seiring perjalannya sebagai salah satu bank syariah di Indonesia, pada tahun 2012 BNI Syariah berhasil

mendapatkan 16 penghargaan sekaligus pada tahun yang sama. Pada tahun 2013, BNI Syariah meresmikan kantor pusat baru yang berlokasi di Gedung Tempo Pavilion 1 sebagai Kantor Pusat terpadu. Tahun 2014, BNI Syariah mendapatkan juara pertama pada laporan tahunan (*Annual Report Awards*) yang diselenggarakan Otoritas Jasa Keuangan dalam kategori “*Private Keuangan Non Listed*”. Pada tahun 2018, BNI Syariah berhasil memperoleh Penghargaan International. Dalam hingga kini BNI Syariah telah memiliki 358 outlet di seluruh Indonesia.

b. Visi dan Misi PT. BNI Syariah

Visi BNI Syariah :

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Misi BNI Syariah :

1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

c. PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru

BNI Syariah Cabang Pekanbaru secara resmi beroperasi sejak tanggal 15 Juni 2005 yang mana pada masa itu masih berupa Unit Syariah, kemudian pada tanggal 19 Juni 2010 PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru resmi beroperasi menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah di Kota Pekanbaru. BNI Syariah Cabang Pekanbaru memiliki sebuah Kantor Cabang (KC) Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No.484 yang merupakan tempat penelitian ini dilaksanakan. Memiliki 3 (tiga) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru dan sebuah Kantor Kas (KK) Pekanbaru UIN SUSKA yang berlokasi di Jalan HR. Soebrantas No 155.

4. PT. BRIsyariah

Gambar 5. Logo PT. BRIsyariah



Sumber: www.brisyariah.co.id/

a. Sejarah Singkat PT. BRIsyariah

Kehadiran PT. Bank BRIsyariah Tbk atau yang biasa disebut dengan BRIsyariah tidak terlepas dari akuisisi yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank

Indonesia melalui surat No. 10/67/KEP.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRIsyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT. Bank BRIsyariah yang seluruh kegiatan operasionalnya bersandar pada prinsip syariah Islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk telah menyatu dalam PT. Bank BRIsyariah, proses *spin off* tersebut telah berlaku sejak tanggal 1 Januari 2009. BRIsyariah fokus kepada masyarakat dari berbagai segmen, hal ini menunjukkan bahwa BRIsyariah memiliki kapabilitas yang tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Guna semakin memperkuat citranya, pada tahun 2016 lalu BRIsyariah melakukan proses *rebranding* logo untuk menumbuhkan *brand equity* BRIsyariah semakin kuat seiring diraihnya predikat sebagai bank syariah terbesar ke 4 (empat) berdasarkan jumlah aset yang dimiliki. Kemudian pada tahun 2017, BRIsyariah menjadi bank syariah pertama yang menyalurkan KUR syariah, BRIsyariah juga mendapatkan tanggung jawab oleh Kementerian Keuangan RI sebagai bank penerima pajak negara secara elektronik melalui Modul Penerimaan Negara (MPN) generasi kedua. Pada tanggal 9 Mei 2018, BRIsyariah melaksanakan *Initial Public Offering* di Bursa Efek Indonesia.

Hingga kini BRI syariah terus mengasah diri dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah dan seluruh *stake holder*, dan juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku.

b. Visi dan Misi PT. BRI syariah

Visi BRI syariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi BRI syariah

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses nyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

c. PT. BRI syariah Cabang Pekanbaru

PT. BRI syariah Cabang Pekanbaru berdiri pada tanggal 21 Januari 2005 SK Direksi BRI Kep: S. DIR/PPP/12/2001 tanggal 07

Desember 2001, BRI syariah memiliki sebuah Kantor Cabang Utama Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Arifin Ahmad No. 7-9 Pekanbaru, serta memiliki sebuah Kantor Kas (KK) Pekanbaru UIN SUSKA yang beralamat di Jalan Soebrantas KM 15.

5. PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah (BTPN Syariah)

Gambar 6. Logo PT. BTPN Syariah



Sumber: www.btpnsyariah.com

a. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah

Pada mulanya PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah merupakan sebuah unit usaha syariah dari PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Tbk pada tahun 2010. Sejak menjadi UUS Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah menjadikan segmen prasejahtera produktif sebagai fokus yang belum tersentuh oleh perbankan lainnya. Selanjutnya, pada tanggal 14 Juli 2014 Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah resmi terdaftar sebagai Bank Umum Syariah ke-12 di Indonesia melalui proses *spin off* Unit Usaha Syariah dari PT. Bank BTPN Tbk dan proses konversi PT. Bank Sahabat Purna Danarta (BSPD).

Sebagai satu-satunya Bank Umum Syariah di Indonesia yang berfokus pada pelayanan bagi pemberdayaan nasabah prasejahtera produktif serta mengembangkan keuangan inklusif, BTPN Syariah senantiasa berupaya menambah nilai serta memberikan perubahan pada kehidupan setiap nasabah yang dilayaninya, di samping menghasilkan kinerja keuangan yang baik. BTPN Syariah dapat terus memberikan dampak positif bagi jutaan masyarakat Indonesia dan mewujudkan *Rahmatan lil 'alamin*.

b. Visi dan Misi PT. BTPN Syariah

Visi PT. BTPN Syariah

Menjadi Bank Umum Syariah terbaik untuk keuangan inklusif mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia.

Misi PT. BTPN Syariah

Bersama kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti.

c. PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah Cabang Pekanbaru

Di Kota Pekanbaru BTNP Syariah memiliki sebuah Kantor Cabang Syariah yang beroperasi di Jl. Tuanku Tambusai No.320 Pekanbaru.

6. PT. Bank Mega Syariah

Gambar 7. Logo PT. Bank Mega Syariah



Sumber : www.megasyariah.co.id

a. Sejarah Singkat PT. Bank Mega Syariah

PT. Bank Mega Syariah pada awalnya dikenal sebagai PT. Bank Umum Tugu (Bank Tugu) yang merupakan bank umum yang telah berdiri sejak 14 Juli 1990 yang kemudian diakuisisi oleh PT. Mega Corpora (d/h Para Group) melalui PT. Mega Corpora (d/h PT. Para Global Investindo) dan PT. Para Rekan Investama pada tahun 2001. Akuisi ini diiringi dengan perubahan pada kegiatan usaha pada tanggal 27 Juli 2004 yang pada mulanya berupa bank umum konvensional menjadi bank umum syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI), serta dilakukan perubahan logo sebagai upaya peningkatan citranya di masyarakat sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya.

PT. Bank Syariah Mega Indonesia resmi beroperasi sejak tanggal 25 Agustus 2004, setelah tiga tahun sejak mulai beroperasi tepatnya pada tanggal 7 November 2007, pemegang saham mengambil keputusan untuk mengganti logo BSMI guna menunjukkan identitasnya sebagai bagian dari grup Mega Corpora. Bank Mega

Syariah telag mendapatkan izin beroperasi sebagai bank devisa sejak tanggal 16 Oktober 2008, melalui status tersebut membuat bank dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat dalam perdagangan internasional.

Kemudian sejak tanggal 8 April 2009 Bank Mega Syariah telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH). Sejak 2 November 2010 hingga kini bank ini dikenal dengan PT. Bank Mega Syariah. Selain itu, sejak tahun 2018 Bank Mega Syariah telah dipilih sebagai Bank Penerimaan, Bank Penempatan dan Bank Mitra Investasi oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), kemudian pada tahun 2019 BPKH mempercayakan Bank Mega Syariah untuk menjadi salah satu Bank Likuiditas yang menjadi *partner* BPKH sebagai penanggung jawab pengelolaan dana haji di Indonesia.

Pada tahun 2013, Bank Mega Syariah melakukan relokasi kantor pusat dari Menara Bank Mega ke Menara Bank Mega Syariah, yang berlokasi didaerah Kuningan Jakarta, sebagai upaya memperkokoh posisinya sebagai salah satu bank syariah terdepan di Indonesia. Untuk mewujudkan visi “Tumbuh dan Sejahtera Bersama Bangsa” PT. Mega Corpora sebagai pemilik saham mayoritas berkomitmen dan bertanggung jawab penuh dalam menjadikan Bank Mega Syariah sebagai Bank Umum Syariah terbaik di industri

perbankan syariah nasional, komitmen tersebut dibuktikan dengan terus memperkuat modal bank.

b. Visi dan Misi PT. Bank Mega Syariah

Visi Bank Mega Syariah

Tumbuh dan Sejahtera Bersama Bangsa.

Misi Bank Mega Syariah

1. Bertekad mengembangkan perekonomian syariah melalui sinergi dengan semua pemangku kepentingan
2. Menebarkan nilai-nilai kebaikan yang islami dan manfaat bersama sebagai wujud komitmen dalam berkarya dan beramal
3. Senantiasa meningkatkan kecakapan diri dan berinovasi mengembangkan produk serta layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. PT. Bank Mega Syariah Cabang Pekanbaru

Di Kota Pekanbaru Bank Mega Syariah memiliki sebuah Kantor Cabang Utama yang berada satu gedung dengan Kantor Cabang Utama Bank Mega Konvensional, hanya saja khusus Bank Mega Syariah berada di Lantai dua gedung tersebut dan Bank Mega Konvensional berada di lantai satu. Kantor Cabang Utama Bank Mega Syariah beralamat di Jalan Jendral Sudirman Pekanbaru, selain itu Bank Mega Syariah juga memiliki sebuah Kantor Kas (KK) Pekanbaru UIR yang berada di dalam kampus Universitas Islam Riau

Jalan Kaharuddin Nasution, Kantor Kas UIR ini mulai beroperasi sejak tahun 2016 sebagai wujud kerja sama antara PT. Bank Mega Syariah dengan pihak Kampus Universitas Islam Riau.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Identitas Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah didistribusikan kepada para nasabah yang menjadi responden dari 6 Kantor Cabang Utama Bank Umum Syariah di Kota Pekanbaru, terdapat beberapa karakteristik yang digunakan untuk mengidentifikasi identitas responden, karakteristik tersebut meliputi: usia, jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan, jenis rekening yang dimiliki, serta lama menjadi nasabah dari bank syariah dan juga bank konvensional.

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil tabulasi terhadap 115 responden memberikan gambaran distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Bank Syariah Mandiri	Bank Muamalat Indonesia	BNI Syariah	BRI Syariah	BTPN Syariah	Bank Mega Syariah	Jumlah
	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)
Laki-laki	20 (17,4%)	12 (10,4%)	13 (11,3%)	9 (7,8%)	3 (2,6%)	3 (2,6)	60 (52,2%)
Perempuan	26 (22,6%)	9 (7,8%)	8 (7,0%)	9 (7,8%)	3 (2,6%)	-	55 (47,8%)

Sumber: Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki adalah 60 orang atau 52,2 % jumlah ini lebih banyak dari pada yang berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 55 orang atau 47,8 %.

b. Usia

Berdasarkan hasil tabulasi terhadap 115 responden memberikan gambaran distribusi responden berdasarkan usia sebagai berikut ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Bank Syariah Mandiri	Bank Muamalat Indonesia	BNI Syariah	BRI Syariah	BTPN Syariah	Bank Mega Syariah	Jumlah
	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)
< 20 tahun	3 (2,6%)	1 (0,9%)	4 (3,5%)	1 (0,9%)	2 (1,7%)	-	11 (9,6%)
20 - 30 tahun	23 (20,0%)	5 (4,3%)	11 (9,6%)	12 (10,4%)	1 (0,9%)	1 (0,9%)	53 (46,1%)
31 - 40 tahun	6 (5,2%)	11 (9,6%)	6 (5,2%)	5 (4,3%)	-	1 (0,9%)	29 (25,2%)
41 - 50 tahun	8 (7,0%)	4 (3,5%)	-	-	2 (1,7%)	1 (0,9%)	15 (13,0%)
51 - 60 tahun	5 (4,3%)	-	-	-	1 (0,9%)	-	5 (4,3%)
> 60 tahun	1 (0,9%)	-	-	-	-	-	2 (1,7%)

Sumber: Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang berusia sekitar 20 - 30 tahun adalah yang paling terbanyak yaitu berjumlah 53 orang atau 46,1%, sedangkan responden yang berusia >60 tahun adalah yang paling sedikit yaitu berjumlah 2 orang atau 1,7%.

c. Agama

Berdasarkan hasil tabulasi terhadap 115 responden memberikan gambaran distribusi responden berdasarkan agama sebagai berikut ini:

Tabel 10. Responden Berdasarkan Agama

Agama	Bank Syariah Mandiri	Bank Muamalat Indonesia	BNI Syariah	BRI Syariah	BTPN Syariah	Bank Mega Syariah	Jumlah
	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)
Muslim	45 (39,1%)	21 (18,3%)	21 (18,3%)	17 (14,8%)	6 (5,2%)	3 (2,6%)	113 (98,3%)
Non Muslim	1 (0,9%)	-	-	1 (0,9%)	-	-	2 (1,7%)

Sumber: Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden Muslim sangat mendominasi yaitu berjumlah 113 orang atau 98,3 %, sedangkan responden yang beragama non muslim hanya 2 orang atau 1,7%.

d. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil tabulasi terhadap 115 responden memberikan gambaran distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut ini:

Tabel 11. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Bank Syariah Mandiri	Bank Muamalat Indonesia	BNI Syariah	BRI Syariah	BTPN Syariah	Bank Mega Syariah	Jumlah
	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)
SD/ MI	-	-	-	-	-	-	-
SMP/ MTS	1 (0,9%)	-	-	-	-	-	1 (0,9%)
SMA/ SMK/ MA	16 (13,9%)	10 (8,7%)	13 (11,3%)	11 (9,6%)	3 (2,6%)	-	53 (46,1%)

Diploma	4 (3,5%)	6 (5,2%)	1 (0,9%)	1 (0,9%)	-	-	12 (10,4%)
Sarjana	21 (18,3%)	4 (3,5%)	7 (6,1%)	5 (4,3%)	2 (1,7%)	2 (1,7%)	41 (35,7%)
Pascasarjana	4 (3,5%)	1 (0,9%)	-	1 (0,9%)	1 (0,9%)	1 (0,9%)	8 (7,0%)

Sumber: Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan tabel di samping dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK/MA adalah yang paling terbanyak yaitu berjumlah 53 orang atau 46,1 %, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SMP/MTS adalah yang paling sedikit yaitu berjumlah 1 orang atau 0,9%.

e. Pekerjaan

Berdasarkan hasil tabulasi terhadap 115 responden memberikan gambaran distribusi responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut ini:

Tabel 12. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Bank Syariah Mandiri	Bank Muamalat Indonesia	BNI Syariah	BRI Syariah	BTPN Syariah	Bank Mega Syariah	Jumlah
	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang
Pelajar/ Mahasiswa	11 (9,6%)	2 (1,7%)	7 (6,1%)	7 (6,1%)	1 (0,9%)	-	28 (24,3%)
PNS	7 (6,1%)	1 (0,9%)	-	-	1 (0,9%)	-	9 (7,8%)
TNI/ POLRI	-	-	1 (0,9%)	-	1 (0,9%)	-	2 (1,7%)
Wiraswasta	4 (3,5%)	4 (3,5%)	3 (2,6%)	3 (2,6%)	-	-	14 (12,2%)
Profesional	1 (0,9%)	1 (0,9%)	1 (0,9%)	-	-	-	3 (2,6%)
Pegawai Swasta	15 (13,0%)	12 (10,4%)	6 (5,2%)	8 (7,0%)	2 (1,7%)	2 (1,7%)	45 (39,1%)
Lain-lain	8 (7,0%)	1 (0,9%)	3 (2,6%)	-	1 (0,9%)	1 (0,9%)	14 (12,2%)

Sumber: Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta adalah yang paling terbanyak yaitu berjumlah 45 orang atau 39,1 %, sedangkan responden yang memiliki pekerjaan sebagai TNI/POLRI adalah yang paling sedikit yaitu berjumlah 2 orang atau 1,7 %.

f. Penghasilan

Berdasarkan hasil tabulasi terhadap 115 responden memberikan gambaran distribusi responden berdasarkan penghasilan sebagai berikut ini:

Tabel 13. Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Bank Syariah Mandiri	Bank Muamalat Indonesia	BNI Syariah	BRI Syariah	BTPN Syariah	Bank Mega Syariah	Jumlah
	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang
Belum Berpenghasilan	6 (5,2%)	-	1 (0,9%)	4 (3,5%)	1 (0,9%)	-	12 (10,4%)
<Rp 3.000.000	18 (15,7%)	5 (4,3%)	12 (10,4%)	8 (7,0%)	1 (0,9%)	1 (0,9%)	45 (39,1%)
Rp 3.000.000 – Rp 10.000.000	16 (13,9%)	15 (13,0%)	8 (7,0%)	6 (5,2%)	3 (2,6%)	2 (1,7%)	50 (43,5%)
>Rp 10.000.000	6 (5,2%)	1 (0,9%)	-	-	1 (0,9%)	-	8 (7,0%)

Sumber: Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan penghasilan sekitar Rp 3.000.000 – Rp 10.000.000 adalah yang paling terbanyak yaitu berjumlah 50 orang atau sebesar 43,5 %, sedangkan responden dengan penghasilan >Rp 10.000.000 adalah yang paling sedikit yaitu berjumlah 8 orang atau 7,0%.

g. Jenis Rekening Bank yang Dimiliki

Berdasarkan hasil tabulasi terhadap 115 responden memberikan gambaran distribusi responden berdasarkan jenis rekening bank yang dimiliki sebagai berikut ini:

Tabel 14. Responden Berdasarkan Jenis Rekening Bank yang Dimiliki

Jenis Rekening Bank	Bank Syariah Mandiri	Bank Muamalat Indonesia	BNI Syariah	BRI Syariah	BTPN Syariah	Bank Mega Syariah	Jumlah
	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang (%)	Orang
Hanya Rekening Bank Syariah	11 (9,6%)	8 (7,0%)	12 (10,4%)	6 (5,2%)		1 (0,9%)	38 (33,0%)
Hanya Rekening Bank Konvensional	6 (5,2%)	-	5 (4,3%)	3 (2,6%)		-	16 (13,9%)
Rekening Bank Syariah dan Bank Konvensional	29 (25,2%)	13 (11,3%)	5 (4,3%)	9 (7,8%)		2 (1,7%)	61 (53,0%)

Sumber: Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki rekening di kedua jenis bank (bank syariah dan bank konvensional) adalah yang paling banyak yaitu berjumlah 61 orang atau sebesar 53,0 %, sedangkan responden yang hanya memiliki rekening di hanya bank konvensional saja adalah yang paling sedikit yaitu berjumlah 16 orang atau 13,9 %.

h. Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah

Berdasarkan hasil tabulasi terhadap 115 responden memberikan gambaran distribusi responden berdasarkan lama menjadi nasabah bank syariah sebagai berikut ini:

Tabel 15. Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah

Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah	Orang	Persentase
< 1 Tahun	25	21,7 %
1 – 3 Tahun	36	31,3 %
3 – 4 Tahun	22	19,1 %
> 6 Tahun	16	13,9 %

Sumber: Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rentang waktu 1- 3 tahun menjadi nasabah dari bank syariah adalah yang paling terbanyak dengan jumlah 36 orang atau 31,3 %, sedangkan rentang waktu > 6 tahun menjadi nasabah bank syariah adalah yang paling sedikit yaitu berjumlah 16 orang atau 13,9 %.

C. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif yaitu seluruh data yang diperoleh disajikan dalam bentuk grafik, tabel, diagram, frekuensi, persentase, rata-rata, lingkaran (*pie chart*), dan lain sebagainya. Melalui data angket yang telah berhasil dikumpulkan dari responden, selanjutnya data direkapitulasi berdasarkan alternatif pilihan jawaban dalam bentuk pengelompokan frekuensi sekaligus persentase pada satu per persatu indikator.

Hasil rekapitulasi angket terkait tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah di Kota Pekanbaru disajikan dalam tabel 16 di samping.

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah

No	Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Rangking
		Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	
1	Saran yang diberikan oleh karyawan bank syariah	41	35,7 %	58	50,4 %	16	13,9 %					6
2	Kecakapan karyawan bank syariah	42	36,5 %	61	53,0 %	10	8,7 %	2	1,7 %			3
3	Tingkat kualifikasi karyawan bank syariah	38	33,0 %	61	53,0 %	15	13,0 %	1	0,9 %			7
4	Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah	37	32,2 %	56	48,7 %	21	18,3 %	1	0,9 %			11
5	Kepercayaan pada manajemen bank syariah	35	30,4 %	61	53,0 %	16	13,9 %	3	2,6 %			8
6	Biaya layanan yang ditawarkan oleh bank syariah	29	25,2 %	67	58,3 %	16	13,9 %	3	2,6 %			9
7	Jumlah cabang dari bank syariah	16	13,9 %	60	52,2 %	32	27,8 %	7	6,1 %			23
8	Jam buka bank syariah	20	17,4 %	66	57,4 %	26	22,6 %	3	2,6 %			21
9	Efisiensi dan kecepatan bank syariah dalam menyelesaikan transaksi	23	20,0 %	70	60,9 %	18	15,7 %	3	2,6 %	1	0,9 %	12
10	Kerahasiaan data nasabah bank syariah	45	39,1 %	57	49,6 %	13	11,3 %					4

11	Berbagai macam fasilitas yang ditawarkan oleh bank syariah	35	30,4 %	66	57,4 %	13	11,3 %	1	0,9 %			5
12	Nama dan citra bank syariah	41	35,7 %	64	55,7 %	9	7,8 %	1	0,9 %			2
13	Keramahan staf bank syariah	56	48,7 %	51	44,3 %	7	6,1 %	1	0,9 %			1
14	Kesesuaian pada furnitur bank syariah	22	19,1 %	69	60,0 %	23	20,0 %	1	0,9 %			15
15	Fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah bank syariah	25	21,7 %	55	47,8 %	29	25,2 %	5	4,3 %	1	0,9 %	22
16	Efisiensi bank syariah dalam menangani masalah melalui layanan telepon	20	17,4 %	69	60,0 %	24	20,9 %	2	1,7 %			18
17	Desain arsitektur bank syariah	23	20,0 %	68	59,1 %	21	18,3 %	3	2,6 %			14
18	Desain penataan internal bank syariah	22	19,1 %	71	61,7 %	21	18,3 %	1	0,9 %			13
19	Pengiklanan produk-produk yang telah ada dari bank syariah	24	20,9 %	64	55,7 %	26	22,6 %	1	0,9 %			19
20	Pengiklanan produk-produk baru dari bank syariah	21	18,3 %	67	58,3 %	25	21,7 %	2	1,7 %			20
21	Konseling yang disediakan oleh bank syariah	17	14,8 %	74	64,3 %	23	20,0 %	1	0,9 %			17
22	Ketersediaan dana pada bank syariah	22	19,1 %	69	60,0 %	23	20,0 %	1	0,9 %			16
23	Biaya layanan untuk cek dibank syariah	25	21,7 %	70	60,9 %	20	17,4 %					10

Sumber: Data Olahan Angket, 2020

Berdasarkan tabel 16 di samping dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan nasabah bank syariah di Kota Pekanbaru dengan persentase sangat puas atau puas tertinggi adalah pada aspek keramahan staf bank syariah yaitu sebesar 93%, sedangkan tingkat kepuasan nasabah bank syariah di Kota Pekanbaru dengan persentase sangat puas atau puas terendah adalah pada aspek jumlah cabang dari bank syariah yaitu sebesar 66%.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Kepuasan merupakan tujuan utama dari pelayanan, kepuasan nasabah ditentukan oleh persepsi nasabah atas kinerja bank syariah dalam memenuhi apa yang menjadi ekspektasi nasabah pada berbagai aspek pelayanan yang telah diterimanya. Kepuasan nasabah bersifat subjektif sehingga evaluasi nasabah terkait tingkat kepuasan pun akan beragam dapat berupa rasa tidak puas, rasa puas, hingga rasa sangat puas, semuanya tergantung kemampuan bank syariah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Dari hasil pengolahan data terkait Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah di Kota Pekanbaru, hasil penelitian menemukan sebagian besar nasabah bank syariah merasakan puas terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan bank syariah, meskipun juga ditemukan beberapa aspek pelayanan dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu tinggi.

Keramahan staf bank syariah berada di rangking pertama pada tingkat kepuasan nasabah bank syariah di Kota Pekanbaru dengan persentase nasabah

yang merasa sangat puas sebesar 48,7%, nasabah yang merasa puas sebesar 44,3%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 6,1%, serta nasabah yang merasa tidak puas hanya sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah sangat puas terhadap keramahan staf bank syariah. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sikap ramah dari seluruh staf dan karyawan dalam melayani nasabah merupakan bentuk jaminan (*assurance*) dari pihak bank syariah yang akan memberikan kesan positif dibenak setiap nasabah, sikap ramah karyawan dan staf bank syariah saat memberikan pelayanan dapat menimbulkan kepuasan nasabah.

Diikuti dengan nama dan citra dari bank syariah yang berada di rangking kedua pada tingkat kepuasan nasabah bank syariah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 35,7%, nasabah yang merasa puas sebesar 55,7%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 7,8%, serta nasabah yang merasa tidak puas hanya sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap nama dan citra bank syariah. Nama dan citra (*image*) yang telah berhasil dibangun dengan baik, secara langsung dapat memberikan jaminan dan kepuasan pada nasabah, semakin baik citra bank syariah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang ditemukan oleh (Naser dan *et.al*, 1999), dan (Naser dan *et.al*, 2013) yang menemukan bahwa nasabah bank syariah di Jordan dan Kuwait memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap nama dan citra bank syariah.

Selanjutnya kecakapan karyawan bank syariah yang berada di rangking ketiga sebagai aspek kepuasan nasabah bank syariah dengan persentase nasabah

yang merasa sangat puas sebesar 36,5%, nasabah yang merasa puas sebesar 53%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 8,7%, serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 1,7%, jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap kecakapan karyawan bank syariah. Sebagai perusahaan jasa yang bersaing dalam memberikan layanan berkualitas, peran karyawan yang handal dan cakap dalam melayani nasabah sangat dibutuhkan, sumber daya manusia memegang peran penting dalam menjaga mutu pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan pada pelayanan dibenak setiap nasabahnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang ditemukan oleh (Naser dan *et.al*, 1999) yang menemukan bahwa nasabah bank syariah di Jordan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada kecakapan karyawan bank syariah.

Selanjutnya diikuti dengan kerahasiaan data nasabah bank syariah yang berada di ranking keempat pada tingkat kepuasan nasabah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 39%, nasabah yang merasa puas sebesar 49,6%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 11,3%, serta tidak ada nasabah yang merasa tidak puas terkait kerahasiaan data nasabah bank syariah, jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap kerahasiaan data nasabah bank syariah. Melihat hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah sudah memiliki kepercayaan yang baik terhadap bank syariah dikarenakan tidak adanya nasabah yang memberikan tanggapan tidak puas. Kemampuan bank syariah dalam melindungi data-data pribadi serta informasi transaksi nasabahnya merupakan bentuk empati (*empathy*) dari bank syariah yang diberikan secara khusus, perhatian tersebut secara langsung dapat

memperkuat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang ditemukan oleh (Naser dan *et.al*, 1999) dan (Naser dan *et.al*, 2013), yang menemukan bahwa nasabah bank syariah di Jordan dan Kuwait memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada kerahasiaan data nasabah.

Selanjutnya diikuti dengan berbagai macam fasilitas yang ditawarkan oleh bank syariah yang berada di ranking kelima pada tingkat kepuasan nasabah bank syariah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 30,4%, nasabah yang merasa puas sebesar 57,4%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 11,3%, serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap berbagai macam fasilitas yang ditawarkan oleh bank syariah. Fasilitas yang baik dan lengkap akan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank syariah, dimana setiap fasilitas yang disediakan mampu meningkatkan kepuasan nasabah selama dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang ditemukan oleh (Naser dan *et.al*, 1999) yang menemukan bahwa nasabah bank syariah di Jordan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap berbagai macam fasilitas yang ditawarkan oleh bank syariah.

Selanjutnya saran yang diberikan oleh karyawan bank syariah, yang berada di ranking keenam pada tingkat kepuasan nasabah, dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas 35,7%, nasabah yang merasa puas sebesar 50,4%, dan nasabah yang merasa cukup puas sebesar 13,9%, serta tidak ada nasabah yang merasa tidak puas terhadap saran yang diberikan oleh karyawan

bank syariah. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap saran yang diberikan oleh karyawan bank syariah. Sebagai salah satu bagian dari aspek kualitas pelayanan, kemampuan staf atau karyawan dalam memberikan saran-saran berkualitas kepada setiap nasabahnya merupakan bentuk daya tanggap karyawan (*responsiveness*) khususnya dalam membantu menyelesaikan keluhan atau permasalahan nasabah akan berdampak pada munculnya persepsi positif dari nasabah terkait pelayanan yang diberikan yang akan berdampak pada kepuasan nasabah.

Kemudian diikuti dengan tingkat kualifikasi karyawan bank syariah, yang berada di rangking ketujuh pada tingkat kepuasan nasabah, dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 33%, nasabah puas sebesar 53%, dan nasabah yang merasa cukup puas sebesar 13%, serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap tingkat kualifikasi karyawan bank syariah. Melihat hal ini menunjukkan bahwa penempatan karyawan yang sesuai dengan keahlian dan kompetensinya sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang tentunya akan berdampak pada terwujudnya kepuasan nasabah.

Selanjutnya kepercayaan pada manajemen bank syariah, yang berada di rangking kedelapan pada tingkat kepuasan nasabah bank syariah di Pekanbaru dengan persentase nasabah merasa sangat puas sebesar 30,4%, nasabah yang merasa puas sebesar 53%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 13,9%, serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 2,6%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap kepercayaan pada manajemen bank

syariah. Sebagai wujud dari jaminan (*assurance*) pada kualitas layanan jasa faktor kepercayaan yang tertanam dibenak nasabah merupakan bentuk kepuasan nasabah terhadap bank syariah, karena berawal dari kepercayaan yang terbentuk nasabah menjadi loyal terhadap bank syariah.

Selanjutnya diikuti dengan biaya layanan yang ditawarkan oleh bank syariah, yang berada di rangking kesembilan sebagai aspek kepuasan nasabah bank syariah dengan persentase nasabah merasa sangat puas sebesar 25,2%, nasabah yang merasa puas 58,3%, dan nasabah yang merasa cukup puas sebesar 13,9%, serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 2,6%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nasabah yang merasa puas dengan biaya layanan yang ditawarkan oleh bank syariah. Hal ini dikarenakan nasabah akan merasa puas atau bahkan sangat puas apabila biaya yang dikeluarkan olehnya sesuai dengan manfaat layanan yang diterimanya.

Selanjutnya biaya layanan untuk cek di bank syariah berada di rangking kesepuluh sebagai aspek kepuasan nasabah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas 21,7%, nasabah merasa puas sebesar 60,9%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 17%, serta tidak ada nasabah yang menanggapi tidak puas terhadap biaya layanan untuk cek di bank syariah. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap biaya layanan untuk cek di bank syariah

Selanjutnya kepercayaan kepada Dewan Pengawas Syariah (DPS) berada di rangking kesebelas pada tingkat kepuasan nasabah bank syariah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 32,3%, nasabah

yang merasa puas sebesar 48,7%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 18%,serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah.

Kemudian diikuti efesiensi dan kecepatan bank syariah dalam menyelesaikan transaksi berada di rangking kedua belas sebagai aspek kepuasan nasabah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 20%, nasabah yang merasa puas sebesar 60,9%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 15,7%, nasabah yang merasa tidak puas sebesar 2,6%, nasabah yang merasa sangat tidak puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap efesiensi dan kecepatan bank syariah dalam menyelesaikan transaksi. Melihat hal ini dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam melayani seluruh transaksi nasabah memberikan dampak pada persepsi masing-masing nasabah baik itu positif maupun negatif, penyelesaian transaksi yang efektif dan efisien akan menimbulkan kepuasan begitupun sebaliknya.

Selanjutnya desain penataan internal bank syariah berada di rangking ketiga belas pada tingkat kepuasan nasabah bank syariah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 19%, nasabah yang merasa puas sekitar 61,7%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 18%, dan nasabah yang merasa tidak puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap desain penataan internal bank syariah. Sebagai bentuk bukti fisik yang dimiliki oleh bank syariah penataan internal yang indah dan

menarik dapat memberikan kenyamanan bagi setiap nasabah yang berkunjung yang kemudian dapat menimbulkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian desain arsitektur bank syariah berada di ranking keempat belas pada tingkat kepuasan nasabah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 20%, nasabah yang merasa puas sebesar 59%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 18%, dan nasabah yang merasa tidak puas sebesar 2,6%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap desain arsitektur bank syariah. Sebagai salah bagian dari bukti fisik desain arsitektur yang menarik akan dapat menciptakan persepsi positif bagi setiap nasabah yang kemudian akan berdampak pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian kesesuaian pada furnitur bank syariah berada di ranking kelima belas pada tingkat kepuasan nasabah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 19%, nasabah yang merasa puas sebesar 60%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 20% serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap kesesuaian pada furnitur bank syariah. Sama halnya dengan bukti fisik kualitas layanan lainnya, kepuasan nasabah akan terwujud apabila nasabah menerima sesuatu yang menyenangkan dan berkesan termasuk pada kesesuaian furnitur bank syariah sebagai lokasi nasabah menikmati pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ketersediaan dana pada bank syariah berada di ranking keenam belas pada tingkat kepuasan nasabah bank syariah

dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 19,1%, nasabah yang merasa puas sebesar 60%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 20%, serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap ketersediaan dana pada bank syariah. Sebagai lembaga keuangan aspek ketersediaan dana merupakan hal yang krusial, karena nasabah akan merasa puas apabila setiap transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah dapat dipenuhi dengan baik oleh pihak bank misalnya ketersediaan dana pada saat penarikan secara tunai dalam jumlah besar di *teller*, maupun ketersediaan dana difasilitas pendukung seperti ATM.

Berdasarkan hasil penelitian konseling yang disediakan oleh bank syariah berada di rangking ketujuh belas pada tingkat kepuasan nasabah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 14,8%, nasabah yang merasa puas sebesar 64,3%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 20%, serta nasabah yang merasa kurang puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap konseling yang disediakan oleh bank syariah. Konseling yang disediakan juga merupakan jaminan (*assurance*) dari bank syariah kepada para nasabahnya, kemampuan karyawan/ staf bank syariah dalam memahami kebutuhan setiap nasabahnya akan menimbulkan rasa senang saat mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian efisiensi bank syariah dalam melayani masalah melalui layanan telepon berada pada rangking kedelapan belas pada tingkat kepuasan nasabah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 17,4%, nasabah yang merasa puas sebesar 60%, nasabah yang merasa

cukup puas sebesar 21%, serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 1,7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap efisiensi bank syariah dalam menangani masalah melalui telepon. Layanan melalui telepon merupakan bagian dari daya tanggap (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan, apabila karyawan bank tanggap dalam membantu nasabahnya dan memberikan respon secara segera akan dapat menimbulkan kepuasan di sisi nasabah, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian pengiklanan produk-produk yang telah ada dari bank syariah berada di rangking kesembilan belas pada tingkat kepuasan nasabah bank syariah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 20,9%, nasabah yang merasa puas sebesar 55,7%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 22,6%, dan nasabah yang merasa tidak puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap pengiklanan produk-produk yang telah ada di bank syariah.

Kemudian diikuti dengan pengiklanan produk-produk baru dari bank syariah yang berada di rangking kedua puluh dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 18,3%, nasabah yang merasa puas sebesar 58,3%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 21,7%, dan nasabah yang merasa tidak puas sebesar 1,7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas dengan pengiklanan produk-produk baru yang dimiliki bank syariah. Melihat hal ini dapat disimpulkan bahwa promosi yang menarik sebagai sesuatu yang penting dilakukan oleh pihak bank syariah agar setiap nasabah dapat mengetahui dan tertarik dengan produk-produk yang ditawarkan, karena

meningkatnya intensitas nasabah akan berdampak pada peningkatan profitabilitas perusahaan.

Berdasarkan penelitian jam buka bank syariah yang terbatas berada pada rangking kedua puluh satu pada tingkat kepuasan nasabah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 17,4%, nasabah yang merasa puas sebesar 75%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 22,6%, serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 2,6%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas dengan jam buka bank syariah yang terbatas.

Berdasarkan penelitian fasilitas parkir yang disediakan oleh bank syariah berada pada rangking kedua puluh dua pada tingkat kepuasan nasabah bank syariah dengan persentase nasabah yang merasakan sangat puas sebesar 21,7%, nasabah yang merasa puas sebesar 47,8%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 25,2%, nasabah yang merasa tidak puas sebesar 4,3%, serta nasabah yang merasa sangat tidak puas sebesar 0,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah merasa puas terhadap fasilitas parkir yang disediakan oleh bank syariah. Sebagai salah satu bagian dari bukti fisik (*tangible*) segala macam sarana ataupun prasarana yang dapat mendukung proses pelayanan harus diperhatikan secara konsisten seperti halnya penyediaan tempat parkir yang luas dan aman, karena kebutuhan nasabah yang dapat dipenuhi oleh pihak bank sebagai penyedia layanan akan berdampak pada kepuasan nasabah sebagai pengguna layanan.

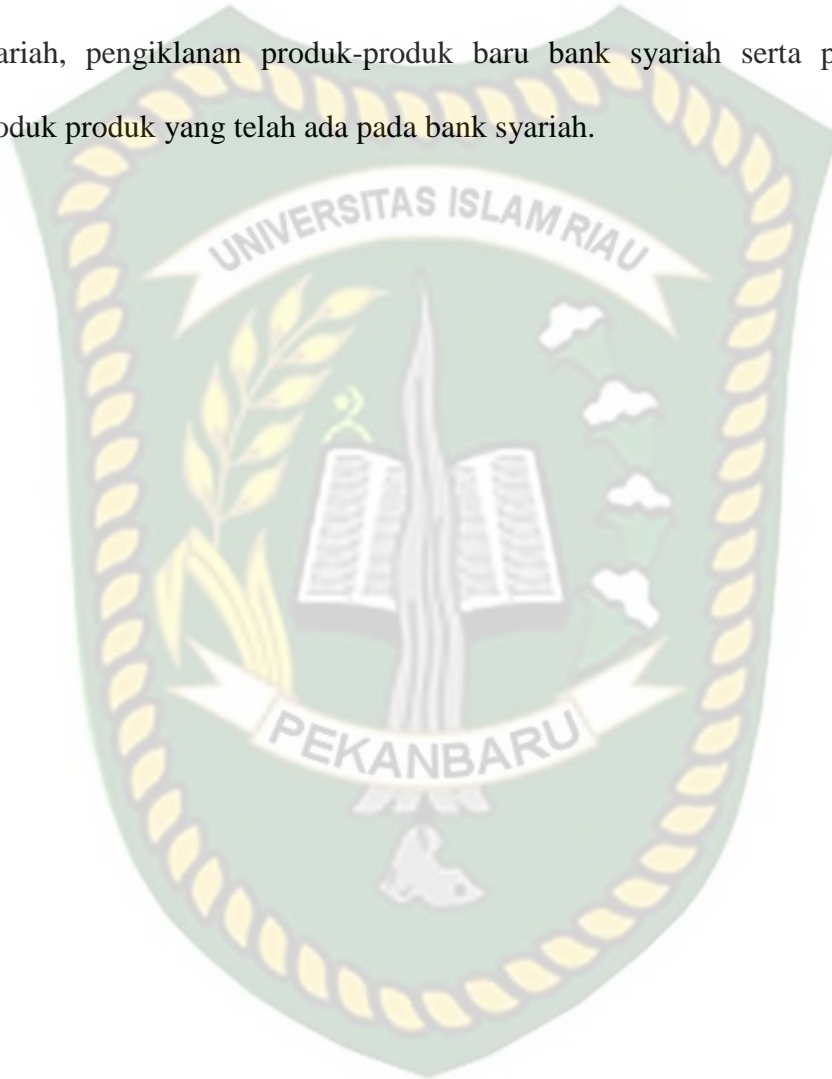
Berdasarkan penelitian yang dilakukan jumlah cabang dari bank syariah berada pada rangking kedua puluh tiga pada tingkat kepuasan nasabah bank

syariah dengan persentase nasabah yang merasa sangat puas sebesar 13,9%, nasabah yang merasa puas sebesar 52,2%, nasabah yang merasa cukup puas sebesar 27,8%, serta nasabah yang merasa tidak puas sebesar 6,1%, jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah puas terhadap jumlah cabang dari bank syariah. Sebagai bagian dari bukti fisik jumlah cabang bank syariah yang tersedia dapat memberikan kemudahan akses bagi setiap nasabahnya, segala kemudahan yang diterima oleh nasabah akan berdampak pada kepuasan nasabah sebagai penyedia layanan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa terdapat lima aspek pelayanan bank syariah yang memiliki tingkat kepuasan nasabah tertinggi di Kota Pekanbaru yaitu pada keramahan staf bank syariah, nama dan citra bank syariah, kecakapan karyawan bank syariah, kerahasiaan data nasabah bank syariah, serta berbagai macam fasilitas yang ditawarkan bank syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang ditemukan oleh (Naser dan *et.al*, 1999) yang juga menemukan bahwa nasabah bank syariah di Jordan juga memiliki tingkat kepuasan tertinggi pada aspek nama dan citra dari bank syariah, kerahasiaan data nasabah, berbagai fasilitas yang ditawarkan bank syariah, kecakapan karyawan bank syariah. Kemudian dalam penelitian lain (Naser dan *et.al*, 2013) di Kuwait juga menemukan bahwa nasabah bank syariah di Kuwait memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada nama dan citra bank syariah, dan kerahasiaan data nasabah bank syariah, di samping aspek-aspek lain seperti ketersediaan dana pada bank syariah, kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah, dan kepercayaan pada manajemen bank syariah.

Di samping itu penelitian ini juga menemukan lima aspek pelayanan bank syariah yang memiliki tingkat kepuasan nasabah terendah yaitu pada jumlah cabang bank syariah, fasilitas parkir yang disediakan, jam buka bank syariah, pengiklanan produk-produk baru bank syariah serta pengiklanan produk produk yang telah ada pada bank syariah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah di Kota Pekanbaru, peneliti ini menemukan bahwa lima aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan nasabah bank syariah tertinggi yaitu pada keramahan staf bank syariah, nama dan citra bank syariah, kecakapan karyawan bank syariah, kerahasiaan data nasabah bank syariah, serta berbagai fasilitas yang ditawarkan bank syariah.

Selain itu juga ditemukan lima aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan nasabah bank syariah terendah yaitu, jumlah cabang dari bank syariah, fasilitas parkir yang disediakan oleh bank syariah, jam buka bank syariah, pengiklanan produk-produk baru bank syariah, serta pengiklanan produk-produk yang telah ada di bank syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak bank syariah diharapkan memperhatikan fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah bank syariah, yaitu dengan cara memperluas area parkir yang diperuntukkan bagi nasabah bank syariah baik untuk kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat.

2. Pihak bank syariah diharapkan lebih memperhatikan efisiensi dan kecepatan bank syariah dalam menyelesaikan transaksi agar nasabah bank syariah tidak terlalu lama dalam menunggu, yaitu dengan cara menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan (*Standar operational procedure*) yang telah ditetapkan oleh bank syariah.
3. Pihak bank syariah diharapkan dapat menambah jumlah kantor cabang hal ini bertujuan agar nasabah memiliki lebih banyak akses ke berbagai cabang bank syariah yang ada.
4. Pihak bank syariah diharapkan lebih aktif lagi dalam melakukan promosi produk-produk yang dimiliki kepada para nasabah maupun calon nasabah bank syariah, cara ini dapat dilakukan dengan membuat iklan-iklan menarik yang dilengkapi dengan fitur dan manfaat yang akan diterima nasabah atas pemilihan produk-produk bank syariah yang ditawarkan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku :

- Al-Qur'an. (2012). Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Cordoba for Muslimah*. Bandung: PT Cordoba International Indonesia.
- Arifin, Zainal. (2014). *Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Arif, M. Nur Rianto Al. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ascarya. (2013). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dairi, Rizal. (2012). *Metodologi Penelitian Berbasis Kompetensi*. Pekanbaru: UIR Pers.
- Darsono. Ali Sakti. Ascarya. (2017). *Perbankan Syariah di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan ke Depan*. Jakarta: Rajawali Pers,.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Misbahuddin. Iqbal Hasan. (2014). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Rivai, Veithzal. Amiur Nuruddin. Faisar Ananda. (2012). *Islamic Business and Economic Ethics*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sanusi, Anwar. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Syofian. (2012). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sjahdeini, Sutan Remy. (2014). *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryani dan Hendryadi. (2015) *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.

Susyanti, Jeni. (2016). *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua.

Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Wati, Lela Nurlaela. (2018). *Metodologi Penelitian Terapan Aplikasi SPSS, EVIEWS, Smart PLS dan AMOS*. Bekasi Barat: Pustaka Amri

Zein, Abdullah. (2016). *Memikat Hati Pelanggan Ala Rasulullah*. Yogyakarta: Safirah.

Jurnal :

Akbar, Y.Rahmat. Irsyadi Zain. Putri Nuraini. (2019). Analisis Dimensi Service Marketing Mix Sebagai Pengukur Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*. Vol.2. No.2.

Bakhri, Boy Syamsul. (2011). Sistem Ekonomi Islam dalam Perbandingan. *Jurnal Al-Hikmah*. Vol.8. No.1.

Bashir, Mohamed Sharif. (2013). Analysis of Costumer Satisfaction with the Islamic Banking Sector: Case of Brunei Darussalam, *Asian Journal of Business and Management Science*. Vol.2. No. 10.

Hamzah, Zufadli. Astri Ayu Purwati. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Costing: Journal of Economic, Business, and Accounting*. Vol.3. No.1.

Junaedi, Achmad Tavip. Djumilah Hadiwidjojo. Eka Afnan Troena. Iwan Triyuwono. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Provinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.10. No.1.

Khattak, Naveed Azeem. Kashif Ur-Rehman (2010). Costumer Satisfaction and Awareness of Islamic Banking System in Pakistan. *African Journal of Business and Management*. Vol. 4(5).

Marimuthu, Maran. Chan Wai Jing. Lim Phei Gie. Low Pey Mun. Tan Yew Ping. (2010). Islamic Banking: Selection Criteria and Implications. *Global Journal of Human Social Science*. Vol.10. No.4.

- Naser, Kamal. Ahmad Jamal. Khalid Al-Khatib. (1999). Islamic Banking: A Study of Costumer Satisfaction and Preference in Jordan. *International Journal of Bank Marketing*. Vol.17. No.3.
- Naser, Kamal. Athmar Al Salem. Rana Nusaibeh. (2013). Costumers Awareness and Satisfaction of Islamic Banking Products and Services : Evidence from the Kuwait Finance House (Note 1). *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 5. No. 6.
- Othman, Abdul Qawi. Lynn Owen. (2001). Adopting and Measuring Costumer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House. *Journal International of Islamic Financial Service*. Vol.3. No.1.
- Putra, Rizky Pratama. Sri Herianingrum. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *JESTT*. Vol.1. No.9.
- Rusby, Zulkifli. (2016). Pengaruh Motivasi Sebagai Moderator Terhadap Hubungan antara Pembelajaran dan Emosi dengan Kompetensi Sumber Daya Manusia pada Bank Syariah di Riau. *Jurnal Al-Hikmah*. Vol.13. No.2.
- Selamat, Zarehan. Hazlina Abdul Kadir. (2012). Attitude and Partonage Factors of Bank Costumers in Malaysia: Muslim and non-Muslim Views. *Journal of Islamic Economics. Banking and Finance*. Vol.8. No. 4.
- Yusnita, Raja Ria. (2018). Analisis Perbandingan Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah, Bank Mega Syariah dan Bank Syariah Mandiri (Studi Pada Bank Umum Syariah yang Terdaftar di Indonesia Periode Tahun 2012-2016. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*. Vol.1. No.1.

Dokumentasi :

Laporan Tahunan PT. Bank Syariah Mandiri 2019. Memberikan Nilai Tambah Melalui Pengembangan Kapabilitas Internal.

Laporan Tahunan (Annual Report) Bank Muamalat 2019. Transformasi Untuk Pengembangan Bisnis yang Berkelanjutan.

Laporan Tahunan BNI Syariah 2019. Strong Commitment to Quality Growth.

Laporan Tahunan (Annual Report) BRI syariah 2019. Berinovasi untuk Pertumbuhan Berkelanjutan.

Laporan Tahunan BTPN Syariah 2019. Mewujudkan Niat Baik.

Laporan Tahunan 2019 Bank Mega Syariah. Sinergi Melalui Transformasi Digital.

Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI). 2018. Otoritas Jasa Keuangan.

Laporan Perekonomian Provinsi Riau Mei 2020. Bank Indonesia.

Statistik Perbankan Syariah (SPS) Januari 2020. Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Website Resmi:

<https://www.ojk.go.id/id/Default.aspx> diakses pada tanggal 18 Agustus 2020, pukul 19.45 WIB.

<https://www.bi.go.id/id/Default.asp> diakses pada tanggal 18 Agustus 2020, pukul 20.00 WIB.

<https://www.mandirisyariah.co.id/> diakses pada tanggal 07 Juli 2020, pukul 19.55 WIB.

<https://www.bankmuamalat.co.id/> diakses pada tanggal 07 Juli 2020, pukul 20.00 WIB.

<https://www.bnisyariah.co.id/> diakses pada tanggal 07 Juli 2020, pukul 20.10 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id/> diakses pada tanggal 07 Juli 2020, pukul 20.15 WIB.

<https://www.btpnsyariah.com/> diakses pada tanggal 31 Agustus 2020, pukul 11.20 WIB.

<https://www.megasyariah.co.id/> diakses pada tanggal 07 Juli 2020, pukul 20.25 WIB.