

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG KABUPATEN PAMEKASAN**

SKRIPSI

Diusulkan untuk Penelitian Skripsi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN)
Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh:
MOH. IQBAL AZZAMAN SAMUDRA
NIM : 17540030

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG KABUPATEN PAMEKASAN


Oleh:

MOH. IQBAL AZZAMAN SAMUDRA

NIM: 17540030

Telah disetujui pada tanggal 26 Desember 2022

Dosen pembimbing



Dr. Fani Firmansyah, SE., MM., CMA
NIP. 197701232009121001

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Dr. YUDIK Sri Rahayu, S.E., M.M
NIP. 19770826 200801 2 011

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG KABUPATEN PAMEKASAN

SKRIPSI

Oleh

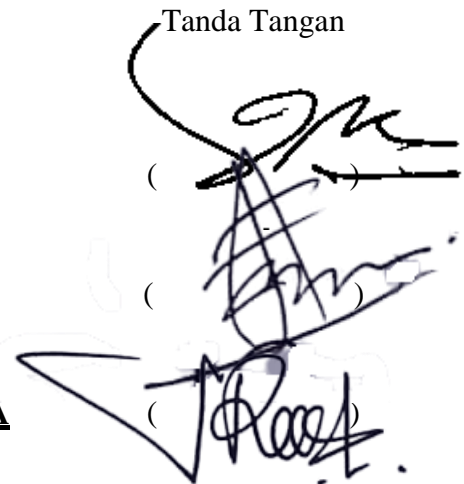
MOH. IQBAL AZZAMAN SAMUDRA
NIM : 18540156

Telah Diverifikasi Di Depan Dosen Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE)
Pada Tanggal 26 Desember 2022

Susunan Dewan Penguji

1. Ketua
Eka Wahyu Hetya Budianto, M.Si
NIP. 198908082020121002
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris
Dr. Fani Firmansyah, SE., MM., CMA
NIP. 197701232009121001
3. Penguji Utama
Dr. Yavuk Sri Rahayu, SE., MM., CMA
NIP. 197708262008012011

Tanda Tangan



Disahkan Oleh
Ketua Program Studi



Dr. Yavuk Sri Rahayu, S.E., M.M
NIP. 19770826 200801 2 011

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moh.Iqbal Azzaman Samudra

NIM : 17540030

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG KABUPATEN PAMEKASAN

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya, apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 27 Juni 2022

Hormat Saya,



Moh.Iqbal Azzaman Samudra

NIM : 17540030

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin....

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat luar biasa sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan, dengan lantaran agama Islam.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, terimakasih bapak, ibu atas segala bentuk dukungan baik itu motivasi, materi, dan do'a-do'a terbaik yang senantiasa tidakpernah putus.
2. Segenap keluarga besar di Kabupaten Pamekasan yang juga turut memberikan banyak do'a dan dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan studi di kampus tercinta ini.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Fani Firmansyah, S.E., MM. Yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan serta keritik dan saran untuk tersusunnya penelitian skripsi.
4. Sahabat, teman-teman yang telah meluangkan waktunya, dan juga sudah memberikan kritik terhadap penelitian skripsi yang dibuat.
5. Sahabat Rachmadi yang telah menemani dan memberikan dukungan atas terselesainya skripsi.

MOTTO

“Berbuat Baiklah Tanpa Perlu Alasan”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan”.

Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muahmmd SAW yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju jalan kebaikan. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat tersusun sebaik demikian tanpa adanya bimbingan dan juga sumbangan pemikiran dari beberapa pihak yang terlibat. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Yayuk Sri Rahayu, M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Fani Firmansyah, SE., MM., CMA selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan serta arahan kepada saya sehingga skripsi dapat tersusun dengan baik.
5. Bapak dan ibu dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Kedua orang tua saya (Alm) Bapak Aguk Samudro dan Ibu Hafiyah yang telah memberikan dukungan moral dan juga materil.

7. Abah Mudhar, Mbak Lusi, serta adik-adik saya yang telah membantu memberikan doa-doanya dan dukungan secara material.
8. Bapak Marta selaku direktur Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan, yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian dan memberikan peluang untuk peneliti melakukan penelitian.
9. Sahabat Opi, sahabat Khafabilkhoir, sahabat Rachmadi, semua sahabat yang sudah turut membantu memberikan semangat dan masukan serta kritik kepada saya.

Akhir kata, dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi perbaikan penulisan skripsi ini. Dan semoga karya sederhana yang disajikan dapat bermanfaat bagi banyak orang. Aamiin.

Malang, 26Desember 2022

Hormat Saya

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	5
BAB II	6
KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Peneliatan Terdahulu.....	6
2.2. Tinjauan teoritis	9
a. a. Kualitas Pelayanan	9
b. b. Peningkatan kualitas pelayanan	11
c. c. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Prspektif Islam	12
d. d. Kepuasan Nasabah.....	14
e. e. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	15
2.3. Kerangka Berpikir	16
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian	18

3.2 Lokasi Penelitian	18
3.3 Subyek Penelitian	18
3.4 Data Dan Jenis Data.....	18
f. 1. Sumber primer	19
g. 2. Sumber sekunder	19
h. 3. Sumber informan	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
i. 1. Observasi.....	20
j. 2. Interview	20
3.6 Analisis Data	21
k. 1. Reduksi data	21
l. 2. Penyajian data	22
m. 3. Penarikan kesimpulan	22
3.7 Teknik Keabsahan Data	22
BAB IV	24
PAPARAN HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1. Gambaran umum Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan	24
4.2. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia	24
n. 1. Prinsip Bank Syariah Indonesia (BSI).....	26
o. 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI).....	26
p. 3. Struktur organisasi	26
q. 4. Produk Bank Syariah Indonesia (BSI)	27
4.3. Deskripsi Informan.....	34
4.4. Kualitas pelayanan serta Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jokotole Kabupaten Pamekasan	35
4.5. Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia cabang kabupaten Pamekasan Terhadap Nasabah	41
1. Tabligh (Menyampaikan)	44
2. Amanah (Dapat Dipercaya).....	45
3. Fathanah (Kecerdasan)	46
4. Fathanah (Kecerdasan)	51
BAB V	53

PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN 1.....	58
LAMPIRAN 2.....	61
LAMPIRAN 3.....	62
TABEL 2.1.....	6
TABEL 4.2.....	46

ABSTRAK

Iqbal Azzaman Samudra, Moh. 2022. SKRIPSI. Judul: “Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Di Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan”

Pembimbing : Dr. Fani Firmansyah, S.E., M.M

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Pelayanan

Kepuasan nasabah menjadi sebuah senjata utama pada perusahaan jasa keuangan perbankan, namun apabila kepuasan tidak didapatkan oleh nasabah, maka akan menjadi kerugian terhadap sebuah bank itu sendiri. Dalam penelitian ini terdapat sebuah problem yang terjadi dalam konteks pelayanan pada Bank Syariah Indonesia cabang kabupaten Pamekasan. Dikarenakan kualitas pelayanan itu sangat penting dalam sebuah penerapannya, apalagi dalam masa persaingan jasa keuangan perbankan dan ditambah dengan kemajuan teknologi yang menyelimuti persaingan perbankan, maka tidak dapat menutup kemungkinan nasabah akan beralih kepada bank lain apabila sebuah kepuasan pelayan tidak didapatkan oleh nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi dan interview

Berdasarkan hasil penelitian ini, Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Hal itu ditunjukkan dari hasil wawancara dengan nasabah yang sedang melakukan transaksi, nasabah mengatakan bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan memberikan pelayanan yang ramah, supan dan penuh tanggung jawab. Pelayanan yang cukup bak itu juga didukung oleh adanya kemampuan karyawan dalam membangun raa sosial dengan nasabah serta kemampuan berkomunikasi yang baik

Faktor yang paling berpengaruh pada nasabah dalam melakukan pelayanan diantaranya, *shiddiq*, *tagbligh*, *Amanah* dan *fathanah*. Sedangkan strategi yang paling berpengaruh dalam melakukan pelayanan nasabah dalam mencapai kepuasan nasabah dengan yaitu kemapuan berkomunikasi dan mampu membangun rasa sosial dengan nasabah

ABSTRACT

Iqbal Azzaman Samudra, Moh. 2022. *THESIS*. Title : “Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kabupaten Pamekasan”

Advisor : Dr. Fani Firmansyah, S.E., M.M

Keywords : *Customer Satisfaction, Service*

Customer satisfaction is a major weapon in banking financial services companies, but if customer satisfaction is not obtained, it will be a loss for the bank itself. In this study there is a problem that occurs in the context of service at the Indonesian Sharia Bank Pamekasan district branch. Because the quality of service is very important in its application, especially in an era of competition in banking financial services and coupled with technological advances that surround banking competition, it is possible that customers will switch to other banks if a customer satisfaction is not obtained.

The method used in this research is a qualitative research method. Collecting data in this study using observation and interview techniques.

Based on the results of this study, the Service Quality of Bank Syariah Indonesia Pamekasan Regency branch provides satisfaction to its customers. This is shown from the results of interviews with customers who are conducting transactions, customers say that the service quality of Bank Syariah Indonesia Pamekasan Regency branch provides friendly, courteous and responsible service. This adequate service is also supported by the ability of employees to build social relationships with customers and good communication skills which factor

The most influential factors for customers in providing services include shiddiq, taghith, amanah and fathanah. While the most influential strategy in providing customer service in achieving customer satisfaction is the ability to communicate and be able to build a social sense with customers.

نبذة مختصرة

٢٠٢٢. سامودرة عزمان إقبال ريجنسي بامكاسان فرع (BSI) إندونيسيا الشريعة لبنك العملاء خدمة جودة تنفيذ
العنوان طروحة:

فرمانسية المشرف فاني
الكلمات المفتاحية: سلوك الزبون ، التمويل

رضا على الحصول يتم لم إذا ولكن ، المصرفية المالية الخدمات شركات في رئيسي سلاح هو العملاء رضا
بنك فرع في الخدمة سياق في تحدث مشكلة توجد ، الدراسة هذه في .نفسه للبنك خسارة ذلك فسيكون ، العملاء
على المنافسة عصر في خاصة ، تطبيقها في جدًا مهمة الخدمة جودة لأن نظرًا .بميكاسان الإندونيسي الشريعة
أن الممكن فمن ، المصرفية بالمنافسة تحيط التي التكنولوجية التطورات جانب إلى المصرفية المالية الخدمات
الزبون طريق عن راضية خدمة على الحصول يتم لم إذا أخرى بنوك إلى العملاء يتحول

الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي منهج بحث نوعي. جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام تقنيات
الملاحظة والمقابلة

Pamekasan Regency بناءً على نتائج هذه الدراسة ، فإن جودة الخدمة لفرع بنك الشريعة الإندونيسي
يرضي عملائه. يتضح هذا من نتائج المقابلات مع العملاء الذين يجرون المعاملات ، حيث يقول العملاء إن
يوفر خدمة ودية ومهذبة Pamekasan Regency جودة الخدمة التي يقدمها فرع بنك الشريعة الإندونيسي
ومسؤولة. هذه الخدمة الملائمة مدعومة أيضًا بقدرة الموظفين على بناء علاقات اجتماعية مع العملاء ومهارات
تواصل جيدة

من أكثر العوامل المؤثرة للعملاء في تقديم الخدمات الشديق ، والتاجبيغ ، والأمانة ، والفتنة. في حين أن
الإستراتيجية الأكثر تأثيراً في تقديم خدمة العملاء في تحقيق رضا العملاء هي القدرة على التواصل والقدرة على
بناء حس اجتماعي مع العملاء.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Muamalat adalah Bank Syariah pertama yang berdiri di Indonesia, berdiri pada tanggal 1 November 1991. Sejak tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat resmi beroperasi dengan modal awal sebesar Rp 106.126.382.000. Kemudian pada tahun 1998, pemerintah DPR melakukan penyempurnaan UU No. 7/1992 tersebut menjadi UU No. 10 Tahun 1998. Yang dimana secara tegas menjelaskan bahwa ada dalam perbankan di tanah air (*dual banking system*), yaitu sistem perbankan konvensional dan perbankan syariah (Suparyanto dan Rosad, 2020).

Dalam perkembangannya, perbankan syariah menjadi alasan terwujudnya penggabungan merger tiga perbankan syariah. Merger bank sendiri diatur dalam sebuah peraturan pemerintah Nomor 28 tahun 1999, UU Perseroan Nomor 40 tahun 2007 dan UU Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008. Bank Syariah Indonesia adalah sebuah bank yang pembentukannya lahir dari adanya merger penggabungan dari tiga bank pada tahun 2020 dan pada tanggal 27 Januari 2021 Bank Syariah Indonesia mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Di sisi lain, penggabungan tiga bank tersebut menjadi sebuah strategi pemerintah yang menjadikan Indonesia pusat keuangan syariah (Ulfa, 2021).

Secara umum kepuasan pelanggan (*satisfaction*) adalah sebuah perasaan senang maupun kecewa yang semula pelanggan sudah melakukan perbandingan dalam sebuah kinerja yang dipersepsikan. Juga bisa dikatakan bahwa kepuasan itu sebagai

perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau sesuatu yang diinginkan terjadi (Hamzah & Purwati, 2019).

Kepuasan nasabah menjadi sebuah senjata utama pada perusahaan jasa keuangan perbankan, namun apabila kepuasan tidak didapatkan oleh nasabah, maka akan menjadi kerugian terhadap sebuah bank itu sendiri. Seperti keluhan nasabah yang mengeluhkan pada saat melakukan sebuah transaksi tarik tunai namun tidak dapat melakukan transaksi tersebut, dikarenakan kartu sedang tidak bisa digunakan. Kebingungan yang memicu nasabah atas dana yang sangat dibutuhkan kemudian melakukan sebuah transfer dana kepada bank konvensional untuk dapat melakukan transaksi tarik tunai, walaupun diberatkan dengan dana transaksi pada bank konvensional yang lumayan tinggi tuturnya.

Kualitas dalam pengertiannya, yaitu merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut kotler, kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Febriana, 2016).

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan problem yang terjadi pada konsumen (Febriana, 2016).

Dalam penelitian ini terdapat sebuah *problem* yang terjadi dalam konteks pelayanan pada Bank Syariah Indonesia cabang kabupaten Pamekasan. Dikarenakan kualitas pelayanan itu sangat penting dalam sebuah penerapannya, apalagi dalam masa persaingan jasa keuangan perbankan dan ditambah dengan kemajuan teknologi

yang menyelimuti persaingan perbankan, maka tidak dapat menutup kemungkinan nasabah akan beralih kepada bank lain apabila sebuah kepuasan pelayan tidak didapatkan oleh nasabah.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan apa diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Atmaja, 2018).

Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan, yang telah memiliki banyak nasabah dikarenakan adanya hasil merger dari 3 bank Syariah, oleh karena itu ada migrasi dari bank sebelumnya ke Bank Syariah Indonesia guna memiliki kartu atm serta buku tabungan baru. Berdasarkan hasil observasi pada hari Kamis, ditemukan bahwa terdapat kesenjangan antara kinerja BSI dengan harapan nasabah. Banyak nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan saudari Hafiyah nasabah BSI yang mengeluh terhadap pelayanan yang tidak cepat, hal itu disebabkan lokasi tempat tinggal para nasabah yang memang cukup jauh, yang kemudian dihadapkan dengan proses antrian yang terlalu lama dan kurang cepat. Sedangkan kasus yang kedua dikeluhkan oleh saudara fawait yang mengeluhkan kantor cabang jauh dari lokasi rumahnya, akan tetapi tetap menggunakan layanan dan menabung di Bank Syariah Kantor Cabang Kabupaten Pamekasan.

Ironisnya serigkali ditemukan kesenjangan antara kinerja bank dengan harapan nasabah dan bentuk pelayanan lainnya dari adanya kualitas pelayana yang diberikan tidak melebihi kepuasan, padahal BSI telah memberikan Kualitas pelayanan

merupakan hal penting yang perlu diperhatikan, masyarakat Islam saat ini semakin kritis sehingga ketika BSI tidak bisa memberikan kualitas pelayanan melebihi harapan, hal itu akan merugikan BSI sendiri. Adanya merger 3 bank diharapkan nasabah mampu memberikan pelayanan yang lebih dan mampu menjaga sistem syariahnya.

Dari hasil wawancara diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam tentang kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kabupaten Pamekasan. Apakah sudah memenuhi harapan atau belum. Dengan adanya uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dan untuk memberikan penjelasan lebih mendalam, maka dapat ditarik *focus* penelitian yaitu bagaimana bentuk Implementasi Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang menjadi terbentuknya proposal ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kabupaten Pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penulisan ini semoga bermanfaat bagi pihak antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan serta pengetahuan terkait bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kabupaten Pamekasan dan dapat dijadikan sarana pembelajaran dan referensi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Sebagai sarana untuk dapat mengimplementasikan pengetahuan penulis.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai salah satu kontribusi dalam pengembangan teori dan referensi serta tulisan ini dapat memberi masukan pada setiap pengguna jasa Perbankan Syariah mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Peneliatan Terdahulu

Terkait penelitian terdahulu, terdapat beberapa peneliti yang melakukan sebuah penelitian yang mengacu dan berpotensi melengkapi dari data yang dibutuhkan Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan judul penelitian	Objek Penelitian	Metode/Analisis data	Hasil Penelitian
1.	Bank Terhadap Nina Indah Febriana, 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.	Bank Muamalat Indonesia kabtor cabang pembantu tulungagung	Asosiatif	Terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh pihak BMI KCP Tulungagung, sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan nasabah atas kualitas pelayanan yang akan mereka terima di BMI KCP Tulungagung lebih tinggi daripada kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BMI KCP Tulungagung.
2.	Novia Susanti.,SE.,M.M & Arsyad Syahrian, 2019. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Pada	PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang	Asosiatif	Terdapat pengaruh yang sangat besar antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang pondok pinang.

	PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang)			Dapat pula diketahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.BankSyariah Mandiri Cabang Pondok Pinang yaitu sebesar 99,5% dan sisanya sebesar 0,5% dipengaruhi oleh faktor lain.
3.	Jaka Atmaja, 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB	Bank BJB	Kuantitatif	Pelaksanaan kualitas pelaksanaan yang dengan baik akan memberikan dorongan ketertarikan nasabah dan memunculkan loyalitas nasabah.
4.	Wirdani Wahab 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri perbankan syariah di kota pekan baru	Nasabah Industri Perbankan Syariah di kota pekanbaru	kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa perbankan syariah di kota pekan baru memiliki kualitas pelayananyang cukup memuaskan sehingga nasabah tidak perlu merasa ragu menjadi nasabah perbankan syariah di kota pekanbaru.
5.	Izzuddin, Ahmad Muhsin, Muhammad,2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen di kota jember	6	Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung < t tabel (1.164 < 1,6690) dan nilai signifikansi 0,249 >

				0,05, sehingga hipotesis H1 ditolak.
6.	Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	PT. BORWITA CITRA PRIMA	kualitatif	Hasil uji respon parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan dalam hal kehandalan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hasil uji sertifikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ternyata semakin baik kualitas pelayanan dari segi keamanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hasil pengujian part material berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hasil uji empati secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa pelanggan tidak memandang empati sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Hasil uji reliabilitas parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dalam hal

				<p>daya tanggap, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hasil pengujian tanggung jawab, keamanan, kekonkretan, empati, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara bersamaan.</p>
--	--	--	--	---

Sumber: Diolah oleh peneliti 2022

2.2. Tinjauan teoritis

a. Kualitas Pelayanan

Setiawan et al., (2019), Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Candra, 2012). Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi (Lupiyoadi, 2013).

Menurut Tjiptono (2010), kualitas layanan adalah jenis upaya penyampaian layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan,

dan ketepatan pengiriman untuk memenuhi harapan pelanggan. Harapan konsumen adalah keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan untuk mengevaluasi keefektifan produk tersebut. Menurut Lewis dan Booms, menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Crosby, Lethimen, dan Whyckoff, mendefinisikan kualitas layanan sebagai personalisasi detail ketika kualitas tersebut dianggap sebagai tingkat keunggulan yang dapat dicapai. Untuk mencapai manfaat tersebut, ada pelatihan yang berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Kualitas layanan esensial didefinisikan sebagai bentuk akhir yang diperoleh dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan (Adimah et al., 2022).

Kualitas pelayanan sendiri memiliki dimensi yang mengarah pada penilaian konsumen yang mengukur baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh suatu produk atau penyedia jasa. Dengan bantuan dimensi ini, persepsi atau harapan konsumen tentang kualitas layanan yang diberikan dapat diketahui. Dimensi yang relevan adalah lima dimensi menurut Kotler dan Keller, yang terdiri dari: *Reliability*, *Responsiveness*, *Reassurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Dimensi pertama adalah (Psikologi et al., 2019).

- 1) Keandalan (*Reliability*), aspek ini menjelaskan bahwa perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya.

- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu. kesediaan perusahaan terbukti untuk membantu konsumen, memberikan perhatian bahkan ketika sedang membutuhkan.
- 3) Kepastian (*Reassurance*), aspek ini mengacu pada pemahaman dan kesopanan serta kompetensi karyawan untuk memastikan konsumen yang membeli produk mereka.
- 4) Empati (*Empathy*), aspek ini merujuk pada kepedulian dan pertimbangan karyawan ketika berhadapan dengan pelanggan yang datang .
- 5) Keberwujudan (*Tangible*), aspek ini meliputi peralatan, bangunan fisik dan juga penampilan para karyawan (Psikologi et al., 2019).

Demikian adanya faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Jadi apabila jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Akan tetapi jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten

b. Peningkatan kualitas pelayanan

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah yang pada dasarnya nasabah akan memberikan apa yang menjadi harapan nasabah. Maka, secara otomatis akan membuat nasabah merasa loyal dan mampu menarik nasabah baru sehingga dapat menjadikan suatu keuntungan besar bagi

perusahaan. Maka dari itu terdapat beberapa faktor dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1) Faktor sumber daya manusia

Faktor utama yang berpengaruh yaitu sumber daya manusia (karyawan) yang melayani nasabah, karena hanya dengan manusialah nasabah akan berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

2) Faktor kualitas produk

Dalam kualitas produk yang disajikan seperti ragam jenis produk harus lengkap, sehingga nasabah tidak perlu mencari tempat lain untuk memenuhi keinginannya.

Pentingnya memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan oleh bank.

c. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Prspektif Islam

Islam adalah agama yang mengatur segala aspek kehidupan. Allah Ta'ala menurunkan Al-Quran kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan kehidupan. Islam telah mengajarkan kepada kita bahwa jika ingin menghasilkan hasil usaha berupa barang atau jasa, hendaknya memberikan kualitas, jangan memberikan kualitas buruk atau buruk kepada orang lain. Tentunya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya berarti kepuasan semata. Dari perspektif ekonomi Islam, penyediaan layanan pada hakekatnya harus memiliki nilai-nilai syariah untuk mewujudkan ketakwaan sekaligus menunjukkan kesinambungan iman dan penerapan

syariat Islam. Islam menganjurkan manusia untuk selalu terikat dengan hukum syara dalam setiap aktivitas atau dalam menyelesaikan setiap masalah (Adimah et al., 2022).

Maka dapat dijelaskan, dalam setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya terhadap penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa.

Pelayanan dalam sebuah bisnis Islami dilandasi oleh beberapa pokok, diantaranya:

1. Shidiq, yaitu benar dan jujur, tidak pernah melakukan dusta dalam melakukan transaksi apapun.
2. Fathonah, memiliki pengetahuan yang luas dalam berbisnis serta bisa memberikan pemahaman terkait jasa dan produk yang ditawarkan.
3. Tabligh, yaitu memiliki sifat komunikasi yang mumpuni atau lihai dalam berkomunikasi, pada dasarnya sifat ini harus dimiliki semua umat Islam apalagi yang memiliki kepentingan dalam perekonomian atau bisnis (Siddiq et al., 2021).
4. Amanah, adalah suatu sifat terpuji atau dapat dipercaya, bertanggung jawab dan kredibel. Dapat juga diartikan, Amanah adalah suatu tanggung jawab dalam melaksanakan tugas serta kewajiban yang sudah diberikan.

Terdapat jurnal yang mengemukakan tentang definisi pelayanan, yaitu serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan yang disebabkan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan sebuah permasalahan yang ada.

d. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah emosi yang mengungkapkan kesenangan atau kekecewaan ketika dihasilkan dari membandingkan kesan kinerja produk atau hasil dengan harapan (Kotler et al, 2007). Kepuasan pelanggan adalah perasaan atas pelayanan yang diterima (Qomariah, 2016).

Menurut definisi di atas, kepuasan adalah fungsi dari persepsi atau kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Namun, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika hasilnya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Ketika sebuah perusahaan berfokus pada kepuasan yang tinggi, mudah bagi pelanggan yang puas untuk berubah pikiran setelah menerima tawaran yang lebih baik. Pada saat yang sama, lebih sulit bagi konsumen yang sangat puas untuk mengubah pilihan mereka. Kepuasan yang tinggi atau kenikmatan yang tinggi menciptakan keterikatan emosional pada merek tertentu, bukan hanya kesukaan atau preferensi yang rasional, yang menghasilkan loyalitas konsumen yang tinggi

Atmaja (2018), dalam menentukan kepuasan nasabah, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, diantaranya:

1. Kualitas produk, nasabah akan merasa puas apabila hasil menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.

3. Emosi, nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang memiliki kualitas sama namun dengan harga jual yang lebih rendah, akan memberikan nilai yang lebih tinggi terhadap pelanggannya.
5. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

e. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam hal kepuasan nasabah, Islam memiliki pandangan yaitu jika yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan, sifat jujur, sifat amanah dan sifat kebenaran.

Dalam ekonomi Islam menurut Imam Al-Syatib, kepuasan dikenal dengan istilah *masalahah*, yang diterima sebagai hal yang baik dan akal sehat. Diterima dengan akal sehat berarti memahami kemaslahatan, kebaikan dan kesenangan bagi orang banyak. *Maslahah* adalah sifat atau kapasitas barang atau jasa yang mendukung elemen dasar dan tujuan hidup manusia di bumi, menghargai tidak hanya barang dan jasa secara material, tetapi juga spiritual.

Karena prinsip pemenuhan kepuasan konsumen adalah memperhatikan etika dan nilai-nilai Islam (Adimah et al., 2022).

2.3. Kerangka Berpikir

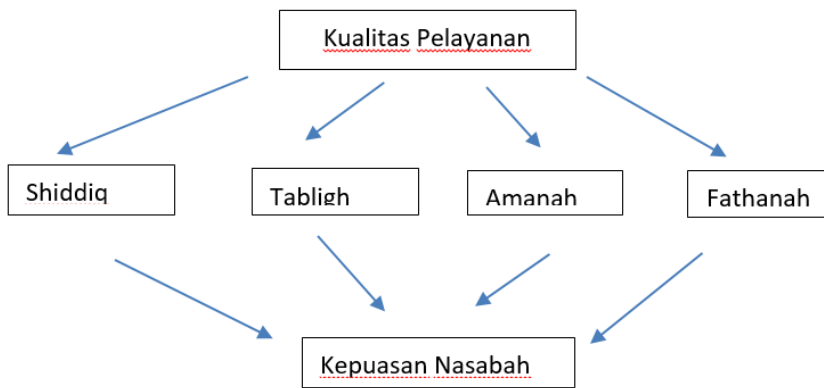
Dalam hal ini, untuk menciptakan sebuah bentuk kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah dalam suatu perusahaan dapat menggunakan strategi pemasaran yang baik, untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Unsur pemasaran pada perusahaan jasa yang berpengaruh pada kualitas pelayanan nasabah adalah layanan konsumen. Layanan konsumen ini berupa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk mencapai kepuasan sehingga memberikan respon yang positif.

Menurut ahli dalam hal kualitas memiliki hubungan atau pengaruh yang sangat erat, dimana hal itu ditunjukkan oleh pelanggan. Adanya hal tersebut ditunjukkan dimana konsumen biasanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima komponen, yaitu: Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang karyawan berikan kepada nasabah.

Tidak terkecuali sebuah kinerja karyawan dalam hal pelayanan juga merupakan suatu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena karyawan dalam bidang pelayanan berhubungan langsung dengan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Bagian pokok penting dalam hal produk atau jasa merupakan representasi dari perusahaan yang secara langsung dapat dirasakan oleh pelanggan. Jadi, untuk pelanggan dapat merasakan hubungan dan ikatan emosional yang positif, perusahaan

perlu fokus dalam meningkatkan pengalaman positif pelanggan bersama dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Maka kerangka berpikir dalam penelitian ini penulis gambarkan sebagai berikut:



Sumber: Adimah et al., 2019, kualitas pelayanan menurut perspektif Islam

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis metode yang digunakan adalah metode kualitatif, metode kualitatif adalah dengan mengumpulkan data pada suatu latar alamiah atau dengan menafsirkan fenomena yang terjadi. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, yang dimana bertujuan untuk menunjukkan fenomena yang ada dan mendikripsikan gambaran secara sistematis, faktual serta akurat mengenai fakta lapangan (Hamidi, 2019).

Sugiyono (2013), ciri-ciri penelitian kualitatif adalah dilakukan secara intensif, peneliti ikut serta dalam kinerja lapangan dan mencatat di setiap hati-hati apa yang terjadi. Melakukan sebuah analisis reflektif pada setiap dokumen yang ditemukan di lapangan dan kemudian membuat laporan penelitian secara jelas dan detail.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kabupaten Pamekasan

3.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini diambil untuk mendapatkan sebuah informasi dan data sesuai dengan kebutuhan penelitian, yang disesuaikan dengan sebuah fakta dan fenomena yang ada. Mengenai keluhan dan permasalahan yang dialami oleh nasabah serta mengamati sebuah pelayanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia.

3.4 Data Dan Jenis Data

Moleong (2007), penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada suatu hal terpenting. Dari penelitian kualitatif ditunjukkan untuk memahami

fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan, selebihnya dokumen hanyalah sebagai pendukung atau bisa dijadikan bahan tambahan.

Sumber dari penelitian kualitatif adalah kata dan tindakan, yang dimaksud kata dan tindakan adalah kata-kata dan tindakan dari beberapa orang atau obyek yang diamati atau diwawancarai yaitu merupakan sumber data utama (primer). Sedangkan sumber data lainnya bisa berupa data sekunder tertulis (sekunder).

1. Sumber primer

Sumber primer adalah sebuah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data tersebut didapat dari wawancara yang dilakukan langsung bertatap muka, yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah informasi dan mendapatkan sebuah gambaran lengkap tentang topik yang diteliti. (Lofand, Moleong 2007)

2. Sumber sekunder

Sumber sekunder yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Hal itu bisa didapat dari beberapa media yang mendukung, seperti jurnal atau referensi lainnya yang mendukung penelitian. (Lofand, Moleong 2007)

3. Sumber informan

Dalam penelitian kualitatif, tempat sumber data berupa manusia (narasumber) berperan sangat penting sebagai individu yang memiliki Informasi. Karena disini adalah sumber datanya manusia dalam penelitian kualitatif disebut sebagai Informan. Informan penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui dan menguasai masalah serta terlibat langsung permasalahan penelitian Informan penelitian ini adalah:

1. Bapa Marta Selaku *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan.
2. Bapak Riyan selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan.
3. Mas Wawan selaku karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan.
4. Saudara Fawait selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan.
5. Saudari Hafiyah Selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Observasi

Pengumpulan data dengan teknik ini dapat memebrikan sebuah data atau informasi yang dibutuhka. Yang dilakukan secara mengamati dan pencatatan dari segala hal yang menjadi kebutuhan dalam sebuah penelitian.

2. Interview

Dalam melakukan interview (wawancara), dapat memperoleh informasi yang dilakukan dengan melontarkan beberapa pertanyaan yang dibutuhka dalam sebuah penelitian. Teknik ini dapat lebih bebas dilakuka dan mempermudah mendapatkan data dari hasil komunikasi tatap muka.

Dengan kendala pandemi yang tidak memungkinkan untuk mendapatkan informasi data lebih, Penulis mengunakan komunikasi melewati media whatsapp dengan menggunakan fitur voicenote sebagai alat komunikasi interview lanjutan untuk mendapatkan informasi data tambahan.

3.6 Analisis Data

Analisis adalah mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil interview (wawancara). Sehingga bisa mengorganisasikan data menurut kategori, menguraikan menurut unit-unit, melakukan sinteasa, menyusun menurut pola dan memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan yang memungkinkan bisa menarik kesimpulan dan memberikan pemahaman dengan mudah untuk diri sendiri maupun untuk orang lain (Sugiyono, 2012).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu data yang sudah diperoleh berupa uraian keterangan data, dan diperoleh dari hasil interview (wawancara) dengan peneliti. Kemudian ditarik kesimpulan dengan menggunakan analisa deskriptif dengan berfikir secara induktif. Analisa data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data. Terdapat proses analisa data yang dilakukan mengadopsi dan mengembangkan pola interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Hiberman. (Sugiyono, 2009

1. Reduksi data

Merupakan suatu kejadian proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang di dapat dari catatan-catatan di lapangan.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan

Pada saat kegiatan analisis data yang berlangsung secara terus menerus sudah selesai dikerjakan, baik yang berlangsung di lapangan maupun setelah selesai di lapangan. Untuk mendapatkan sebuah hasil kesimpulan ini tentunya berdasarkan dari hasil

penelitian yang sudah dilakukan dengan cara interview (wawancara) dengan cara menganalisa bagaimana implementasi kualitas pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kabupaten Pamekasan tersebut. Hal itu bertujuan untuk menemukan hasil yang signifikan dari hasil wawancara dari pihak bank dan juga masyarakat mengenai objek penelitian.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi. Menurut Moleong (2012:330), triangulasi adalah sebuah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan suatu hal lain yang ada diluar data yang digunakan untuk keperluan perbandingan terhadap sebuah data. Denzin (dalam Lexi J. Moleong 2012:330).

Terdapat dua teknik Triangulasi, yang pertama teknik Triangulasi dengan sumber. Yaitu adalah sebuah membandingkan hasil dari sebuah interview (wawancara) serta beberapa informasi yang didapat serta hasil dari catatan yang didapat di

lapangan. oleh karena itu, teknik Triangulasi sumber dapat digunakan sebagai alat pembandingan data untuk mengecek informasi guna mendapatkan keabsahan data yang diperoleh. (Lexi J. Moelong 2012;330)

Yang kedua yaitu dengan teknik Triangulasi metode patton, yaitu memeriksa tingkat kepercayaan hasil penelitian dari beberapa pengumpulan data. (Lexi J. Moelong 2012:330)

BAB IV

PAPARAN HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan

Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan yang terletak di jalan Jokotole, menjadi tempat penelitian dengan judul Implementasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan. Saat ini Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan berstatus KCP (kantor cabang pembantu), dengan kode Bank, 324 dan kode pos, 69317.

4.2. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN . BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, Dari ketiga Bank tersebut kemudian digabung (merger) menjadi Bank Syariah Indonesia. Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan melalui surat yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). dengan dikeluarkannya ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah penggabungan dari tiga Bank pembentuknya.

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat,

merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan layanan, serta pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah (Romadhon & Sutantri, 2021).

Pada 1 februari 2021 yang bertepatan dengan 19 jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru penggunaan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah

di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam Rahmatan Lil' Aalamiin (Romadhon & Sutantri, 2021).

1. Prinsip Bank Syariah Indonesia (BSI)

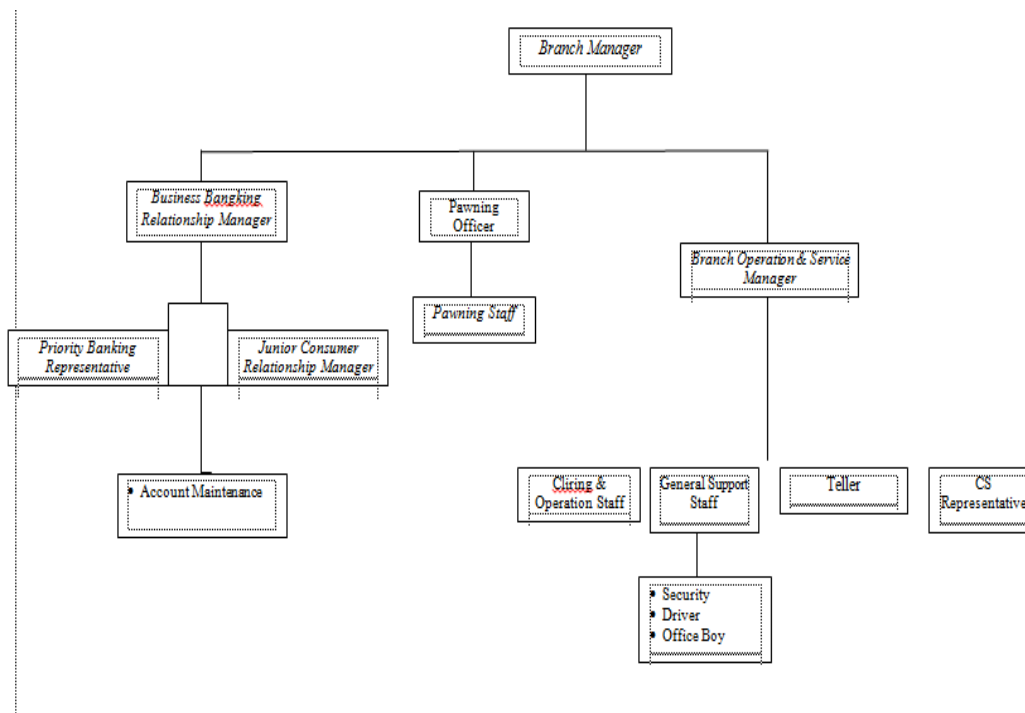
Prinsip bank syariah Indonesia adalah peraturan yang berlandaskan hukum islam antara pihak bank dan nasabah dalam penyimpanan dana maupun pendanaan kegiatan usaha.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 Bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valusi kuat (PB>2)

3. Struktur organisasi

**BAGIAN STRUKTUR ORGANISASI PKC BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG JOKOTOLE PAMEKASAN MADURA**



4. Produk Bank Syariah Indonesia(BSI)

Individu

A. Tabungan

Beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah

1) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan bisnis dapat membantu dan mempermudah transaksi dalam membangun usaha.

2) BSI Tabungan classic

3) BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan Easy Mudharabah dapat mewujudkan kemudahan dalam bertransaksi.

4) BSI Tabungan Easy Wadiah

Yaitu menjaga harta anda tetap murni.

5) BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan rekening dana nasabah (RDN) yang diperuntukkan untuk nasabah perorangan.

6) BSI Tabungan Junior

Adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

7) BSI Tabungan Mahasiswa

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

8) BSI Tabungan Payroll

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

9) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan pendidikan adalah tabungan rencana pendidikan buah hati sejak dini.

10) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthalqah diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelolaan pensiun.

11) BSI Tabungan Prima

Lebih hasanah dan lebih eksklusif.

12) BSI Tabungan Rencana

13) BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Adalah tabungan pilihan cerdas anak Indonesia.

14) BSI Tabungan Smart

Adalah Basic Saving Account dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

15) BSI Tabungan Valas

Tabungan valas adalah tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setornya dapat dilakukan setiap saat atau selesai ketentuan Bank.

16) BSI Tabunganku

Adalah tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank di Indonesia.

17) BSI Tapenas Kolektif

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

B. Haji dan Umrah

Beragam produk haji dan umrah unggulan

1) BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan Haji Indonesia mewujudkan niat suci untuk ke Baitullah.

2) BSI TabunganHaji Muda

Adalah tabungan perencanaan haji dan umrah.

C. Pembiayaan

1) BSI Griya

Yaitu untuk mewujudkan impian, langkah mudah untuk kebaikan.

2) BSI Griya Spesial Milad

Yaitu mewujudkan rumah impian bersama BSI Griya dengan margin super ringan.

3) BSI Mitraguna Berkah

Yaitu solusi tepat untuk ragam kebutuhan

4) BSI Oto

Yaitu solusi mudah memiliki kendaraan penuh keberkahan.

5) BSI Pensiun Berkah

Menuju pensiun produktif, bahagia dan berkah.

6) Mitraguna Online

Yaitu solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank

7) BSI Mitraguna Beragun Emas (Non Qardh)

Pembiayaan Produktif/Konsumtif dengan beragun Emas.

8) BSI Distributor Financing

9) BSI KPR Sejahtera

Dalam pembiayaan ini memiliki misi nasabah bisa memiliki rumah.

10) BSI Cash Collateral

Penuhi kebutuhan anda dengan tentram.

11) BSI Umrah

Mewujudkan impian ke tanah suci.

12) BSI KUR Kecil

Yaitu mengembangkan usaha bersama BSI KUR kecil (Mudah, Cepat dan Berkah)

13) BSI Kur Super Mikro

Mewujudkan dan mengembangkan usaha bersama BSI KUR Super Mikro (Mudah, Cepat dan berkah)

14) Bilateral Financing

Merupakan Produk/Jasa/Layanan yang diberikan oleh tim Financing Institusi kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun Internasional.

D. Investasi

Beragam produk investasi sesuai syariah

1) Bancassurance

Kerjasama pemasaran produk asuransi dengan Perusahaan Asuransi yang bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia.

2) BSI Deposito Valas

Investasi Berjangka dalam Valas Berdasarkan Prinsip Syariah.

3) BSI Reksa Dana Syariah

Yaitu investasi lebih mudah untuk masa deoan yang lebih berkah.

4) Cash Waqf Linked Sukud Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)

Yaitu Kebaikan Jariyah Penuh Berkah.

5) Deposito Rupiah

Yaitu investasi berjangka berdasarkan prinsip Syariah.

6) Referral Retail Brokerage

Merupakan layanan referral produk-produk investasi kepada nasabah potensial bekerjasama dengan perusahaan sekuritas.

7) SBSB Ritel

Yaitu cinta negeri dengan Investasi (mengikuti tagline dari kemenkeu)

8) Sukuk Negara Ritel Seri SR016

Yaitu SBSN tanpa warkat (Scripless)

E. Transaksi

Produk dan layanan untuk menunjang transaksi

1) BSI Giro Rupiah

Yaitu memudahkan transaksi usaha.

2) BSI Giro Valas

Memberikan kemudahan dalam transaksi Valas.

F. Emas

Produk emas unggulan

1) BSI Cicil Emas

Mempermudah mendapatkan emas, dengan angsuran tetap dan ringan tanpa risau dengan harga emas kemudian.

2) BSI Gadai Emas

Yaitu solusi kebutuhan dana dengan mudah, cepat dan aman.

G. Bisnis

Layanan bagi pelaku Usaha Kecil Dan Mikro

1) Bank Guarantee Under Counter Guarantee

Merupakan produk/Jasa/Layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun Internasional.

2) BSI Bank Garansi

Yaitu solusi mudah atasi jaminan kontrak kerja.

3) BSI *Cash Management*

Transaksi bisnis mudah tanpa rasa gundah.

4) BSI Deposito Ekspor SDA

Bersama membangun Negeri dengan devisa ekspor.

5) BSI Giro Ekspor SDA

Bersama membangun negeri dengan devisa ekspor.

6) BSI Giro Optima

Yaitu rekening Giro Mudharabah dengan imbal hasil special berdasarkan tiering.

7) Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank

Merupakan produk/Jasa/Layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun Internasional.

8) Pembiayaan Yang Diterima (PYD)

Merupakan produk/Jasa/Layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun Internasional.

9) Talenta Wirausaha BSI

Program pelatihan dan penghargaan bagi wirausaha muda di seluruh Indonesia.

H. Prioritas

1) BSI Prioritas

Yaitu sebuah pelayanan dikarenakan anda pribadi istimewa.

2) BSI Private

Sebuah pelayanan karena anda pribadi istimewa.

3) Safe Deposit Box (SDB)

Merupakan suatu wadah harta atau surat berharga yang ditempatkan pada suatu ruang khazanah yang dirancang secara khusus dari bahan baja yang kokoh, tahan bongkar, tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan kenyamanan penggunaannya.

4.3. Deskripsi Informan

Informan (subyek) dalam penelitian ini terdapat 5 orang informan, yaitu terdiri dari 3 karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan dan 2 orang nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan. Dengan adanya 5 orang informan tersebut peneliti sudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

1. Bapak Marta adalah branch manager dari BSI yang bertempat tinggal di Perumahan Graha Larangan Tokol Kabupaten Pamekasan. Beragama Islam dan merupakan pebisnis makanan ringan sebagai pekerjaan rumah dan dikelola berdua bersama sang Istri. Bapak Marta memiliki kemampuan dalam mengatur sumberdaya manusia tersebut mampu mengelola sebuah perusahaan keuangan Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan.

2. Bapak Riyan adalah informan berikutnya yang berposisi sebagai *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan. Lahir di Kabupaten Sampang yang kemudian bertempat tinggal di Kangenan Gang II Kabupaten Pamekasan. Bapak Riyan merupakan alumni dari perguruan tinggi Universitas Trunujoyo Madura ini sempat menjadi karyawan disalah satu koperasi yang berlokasi di pamekasan.
3. Mas Wawan merupakan karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan berposisi sebagai marketing. Beliau merupakan alumni Universitas IAIN Madura yang bertempat tinggal di desa Jarin Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan.
4. Saudara Fawait merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan, beliau memiliki warung yang menjual kebutuhan pokok dan memiliki bisnis mesin penggiling, seperti jagung, tepung dan biji kopi. Beragama Islam dan sudah berkeluarga, saat ini beliau sedang menambah usaha baru yaitu membuka jasa pembuatan kue.
5. Saudari Hafiyah, merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan. Bertempat tinggal di desa Bajang Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan. Beliau memiliki usaha warung yang menjual kebutuhan pokok sehari-hari dan juga memiliki bengkel yang dibantu oleh anak pertamanya dalam pengelolaan bengkel tersebut. Dengan peluang usaha tersebut, beliau mampu memperbesar usaha bengkelnya dengan menambah kebutuhan konsumennya seperti oli, ban motor serta onderdil motor lainnya. Beragama Islam dan sudah berkeluarga dan memiliki 2 orang anak laki-laki dan perempuan.

4.4. Kualitas pelayanan serta Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jokotole Kabupaten Pamekasan

Pelayanan adalah faktor utama yang dirasakan oleh nasabah, selain produk yang memenuhi kebutuhan nasabah. Tentunya nasabah akan senang apabila mendapat pelayanan dengan baik, hal itu menjadi point penting terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang kabupaten pamekasan sudah baik, namun adakala kurangnya jangkauan untuk memfasilitasi bagian luar kota yang dimana itu menjadi kendala yang sangat dirasakan oleh nasabah.

Dapat dimaknai kualitas pelayanan adalah yaitu sejauhmana perbedaan terhadap layanan yang diharapkan oleh nasabah atau pelanggan yang mereka terima, hal ini baru dapat diketahui dengan membandingkan persepsi nasabah terhadap layanan yang mereka peroleh. (Febriana, 2016). Dalam hal kepuasan, menjadi fokus perhatian terhadap nasabah dari bank-bank yang beroperasi. Hal ini karena bank menyadari tentang pentingnya nasabah terhadap kemajuan bisnis mereka. Karena sebuah bank tanpa nasabah tentu akan berdampak terhadap usaha perbankan itu sendiri. Oleh sebab itu, persaingan antar bank sangatlah tinggi dalam memperebutkan calon nasabah baru supaya tertarik menjadi nasabah mereka. Sehingga apapun caranya selama masih layak dilakukan akan mereka perbuat demi pengembangan usaha

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam sebuah jurnal yang ditulis oleh Novia Susanti(2019:55-62), mendeskripsikan tentang sebuah kepuasan sebagai sebuah perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan. Sedangkan

menurut wahdjono apabila perusahaan dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu maka akan terbentuk hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Novia Susanti(2019:55-62)

Kepuasan nasabah erat hubungannya dengan kualitas pelayanan, apabila kepuasan nasabah tinggi, hal itu dikarenakan adanya kualitas layanan yang dirasakan sesuai harapan atau bahkan lebih dari yang diharapkan nasabah. Jadi apabila ingin kepuasan nasabah tercipta, maka perusahaan harus dapat memberikan dan menerapkan kualitas pelayanan yang berkualitas. Dalam penelitian yang dikutip dari Tjiptono yaitu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen terpenuhi, diantaranya terdiri dari:

1. Kesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, diantaranya:

- a. Produk yang diperoleh sesuai dan melebihi apa yang diharapkan.
- b. Sebuah pelayanan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai dan juga melebihi dari apa yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk, diantaranya disebabkan oleh:

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan.
- b. Berminat berkunjung kembali dikarenakan terdapat nilai dan manfaat setelah mengkonsumsi produk.

c. Berminat berkunjung kembali dikarenakan sebuah fasilitas penunjang yang memadai.

3. Kesiapan merekomendasikan merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga, diantaranya:

a. Memberikan saran kepada kerabat atau teman dikarenakan sebuah produk yang dirasakan memuaskan.

b. Memberikan saran kepada kerabat atau teman dikarenakan sebuah fasilitas penunjang memadai.

Meninjau kembali terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia terkait sebuah kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Maka dari itu peneliti melakukan penelitian untuk membuktikan gagasan tersebut serta untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia cabang Pamekasan dengan cara mengetahui pendapat pihak nasabah terkait hal tersebut.

Bapak Marta selaku *branch manager* bank pada hari Kamis, mengungkapkan bahwa strategi yang utama digunakan Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal secara terus-menerus, dan *maintain* terhadap kualitas pelayanan yang prioritas. Bapak Marta menjelaskan bahwa strategi tersebut adalah yang paling mendasar dan yang dapat dikatakan sangat penting digunakan karena dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Bapak Marta juga memberikan penjelasan lebih mendalam terkait strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah sebagai berikut:

Upaya dari strategi pelayanan yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan adalah pelayanan yang sesuai standar dimana sikap yang ramah tamah, sopan santun, pelayanan yang cepat dan tepat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, penampilan yang menarik dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 7 kepada saudari Hafiyah selaku nasabah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia cabang Pamekasan.

“Alhamdulillah saya sebagai nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia, disini saya merasakan keramahan pelayanan yang diberikan pegawai serta pelayanan yang sangat cepat. Namun terdapat kendala dalam mengatasi masalah yang dimana masalah itu juga dirasakan oleh nasabah yang lain yaitu mengurus mutasi dari bank sebelumnya (Bank Syariah Mandiri)”

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan seorang nasabah, terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia kantor cabang Kabupaten Pamekasan cukup baik. Hal itu dapat dirasakan oleh nasabah yang mendapatkan keramahan serta kualitas pelayanan yang baik.

Hal tersebut juga dirasakan Bapak Fawait ketika sedang melakukan transaksi di kantor cabang Bank Syariah Indonesia Kabupaten Pamekasan, berikut adalah hasil wawancara dengan beliau:

“Pelayanan bagus mas, saya senang ketika melakukan transaksi karyawan juga ramah sekali seperti saudara sendiri dan pelayanan juga cepat. Bentuk pelayanan yang dirasakan oleh nasabah memberikan respon yang positif, sehingga mampu menciptakan rasa puas nasabah. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Fawait sebagai berikut:

“Sangat baik dibanding lembaga lain karena karyawan disini ramah tamah mas. Semua karyawan sopan, kalau datang langsung disapa dan Pelayanannya pun cepat. Kinerjanya cepat dan tepat, komunikasi karyawan dengan saya pun bagus dalam berkomunikasi juga menggunakan bahasa yang

mudah dipahami, karyawan yang bertugas dapat dipercaya dan baik. Setiap saya memiliki masalah pasti dibantu dan diperhatikan.

Menurut Bapak Fawait pada saat melakukan wawancara tanggal 7, mengatakan pelayanan yang diberikan sangat baik di banding lembaga lain karena karyawan bersikap ramah dan sopan santun. Pelayanan yang diberikan juga cepat.

Maka dapat disimpulkan dari hasil beberapa wawancara di atas bahwa nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan. Hanya saja terdapat beberapa faktor yang masih perlu dibenahi oleh pihak bank seperti kantor cabangnya masih kurang banyak dan belum bisa menjangkau nasabah yang dibagian desa yang jauh dari kota.

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

4.5. Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia cabang kabupaten Pamekasan Terhadap Nasabah

Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam, Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang

atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

”Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”

Dalam keberadaan suatu lembaga tentunya tidak terlepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah Perbankan Syariah. Dapat dijelaskan terkait kerangka berpikir yang menjadi pokok hasil penelitian sebagai berikut:

1. *Shiddiq* (Kejujuran)

Kejujuran dapat diartikan sebagai sifat yang harus diamalkan setiap manusia dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya dalam kegiatan yang bersifat muamalah (Siddiq et al., 2021). Kejujuran menjadi bukti adanya sebuah kepercayaan akan pentingnya perkataan yang benar, sehingga dapat dijadikan pegangan dan

kepercayaan. Adapun sebuah Ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang nilai kejujuran dijelaskan dalam surat QS. An-Nisa' Ayat 69.

وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَالرَّسُولَ فَأُولَٰئِكَ مَعَ الَّذِينَ أَنْعَمَ اللَّهُ عَلَيْهِمْ مِنَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ
وَالصَّالِحِينَ ۗ وَحَسُنَ أُولَٰئِكَ رَفِيقًا

“Dan barangsiapa yang mentaati Allah dan Rasul(Nya), mereka itu akan bersama-sama dengan orang-orang yang dianugerahi nikmat oleh Allah, yaitu: Nabi-nabi, para shiddiiqiin, orang-orang yang mati syahid, dan orang-orang saleh. Dan mereka itulah teman yang sebaik-baiknya.”

Bapak Marta selaku direktur Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan menyampaikan terkait kejujuran, Beliau mengatakan:

“Dalam membangun sebuah usaha ataupun menjual jasa, kita harus memiliki rasa jujur terhadap pelanggan, nasabah maupun orang dilingkungan kita sekalipun. Mengapa hal itu harus diterapkan, dikarenakan suatu kejujuran sangat penting untuk kita. Kejujuran seperti halnya kebaikan dari segala bentuk perilaku kita terhadap orang, sekaligus menjadi cerminan kita sendiri.”

Bisa ditarik kesimpulan dari penyampaian bapak Marta selaku *branch manager* Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan, betapa pentingnya sebuah kejujuran yang harus dimiliki oleh seseorang yang dimana hal tersebut menjadi cerminan kita sendiri. Dalam hal kejujuran juga harus dimiliki oleh customer service, Bapak Marta juga menyampaikan bahwa customer service harus memiliki kepribadian yang jujur untuk menyampaikan segala produk serta menanggapi keluhan-keluhan nasabah. Dengan menyampaikan beberapa produk untuk menjawab serta memberikan maksud dan kegunaan produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan sesuai dengan prinsip Islam yang menjadi landasannya.

2. *Tabligh* (Menyampaikan)

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan produk serta dapat memberikan saran yang tepat untuk menjawab keluhan ataupun kebingungan yang dialami nasabah. Keterbukaan yang dijalankan dalam kepemimpinan memang menunjukkan pada kepemimpinan yang teguh dan bersifat positif, namun terdapat perihal tentang keterbukaan yang perlu dijalankan secara profesional dalam batasan-batasan tertentu.

Kemampuan komunikasi karyawan sangat dibutuhkan dalam hal memberikan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Kemampuan karyawan dalam berinteraksi, berkomunikasi dan bersosialisasi salah satu kualitas yang harus dimiliki oleh seorang karyawan maupun pemimpin. Hal itu disebabkan karyawan ataupun pemimpin berhadapan dengan anggotanya yang memang memiliki keragaman karakter, sehingga sikap *tabligh* ini adalah pokok hubungan baik dalam kinerja pemimpin serta karyawan.

Adapun dasar hukum sifat *Tabligh* Allah SWT berfirman dalam surah Al-Maidah ayat 67.

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

“Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu), berarti kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir”.

Hal tersebut telah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan dalam menyampaikan sebuah produk yang ada dalam Bank Syariah Indonesia (BSI), disampaikan oleh mas Riyan selaku customer service. Beliau mengatakan:

“Karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan dapat dipastikan memiliki kemampuan komunikasi yang handal, serta memiliki rasa sosial yang tinggi dalam membangun hubungan baik dengan nasabah. Dan juga dapat dipastikan karyawan memiliki keterbukaan terkait produk serta dapat memberikan keleluasaan berpikir kepada nasabah untuk mempertimbangkan apa yang sudah dijelaskan oleh karyawan.

Dapat ditarik kesimpulan dari apa yang disampaikan oleh mas Riyan selaku customer service terkait kemampuan komunikasi serta rasa sosial yang dimiliki setiap karyawan dipastikan baik. Dengan hal itu menjadikan nasabah memiliki suatu kepuasan terhadap kemampuan karyawan yang komunikatif.

3. Amanah (Dapat Dipercaya)

Amanah memiliki arti sifat terpuji atau dapat dipercaya, bertanggung jawab dan kredibel. Amanah juga bisa diartikan memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang sudah diberikan kepadanya. Dalam segala kegiatan sehari-hari terutama dalam kegiatan transaksi pelayanan terhadap nasabah, sifat amanah sangatlah diperlukan sebab dengan amanah semuanya akan berjalan dengan lancar dan nasabah merasa puas dan nyaman terhadap pelayanannya yang telah diberikan. Dengan sifat amanah, para pelaku bisnis atau jasa dan nasabahnya akan memiliki sifat tidak saling mencurigai bahkan tidak khawatir walau barangnya ada di tangan orang lain (Siddiq et al., 2021).

Allah SWT menyebutkan sifat orang-orang mukmin yang beruntung adalah yang dapat memelihara amanah yang diberikan kepadanya, Allah SWT Berfirman dalam surat Al-Mu'Minun, sebagai berikut:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رُءُوفُونَ

“Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Wawan selaku karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan baimana Bank Syariah Indonesia(BSI), memberikan amanah terhadap transaksi tabungan maupun hal lain yang berkaitan dengan amanah yang dilakukan oleh nasabahnya. Mas Wawan mengatakan:

“Dalam hal Amanah Bank sangat menjaga dan dapat dipastikan bahwa transaksi yang telah dilakukan baik transaksi tabungan maupun barang yang digadaikan dipastikan aman dan karyawan sangat berhati-hati dalam menjaga kepercayaan nasabah, demikian hal tersebut apabila terjadi kendala atau masalah pada sebuah barang maupun hal lain yang melibatkan kerugian terhadap nasabah, Bank akan memberikan informasi kepada nasabah.

Dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara dengan mas Wawan salah satu karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan. Terkait Amanah dapat dipastikan terkait hal tersebut sangat dijaga oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI). Dikarenakan sebuah kewajiban karyawan untuk menjaga dan merawat nama baik serta kepercayaan nasabah.

4. *Fathanah* (Kecerdasan)

Fathanah berarti cerdik/cerdas mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam dalam semua hal yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Sifat *Fathnah* dapat menumbuhkan Kreativitas dan Inovatif yang hanya dimiliki oleh seseorang yang memiliki keinginan rasa ingin belajar.

Sifat *fathanah* dalam sebuah kegiatan perbankan merupakan suatu aktifitas dalam manajemen suatu perusahaan dengan kecerdasan. Pengoptimalan dalam segala potensi yang dimiliki oleh akal untuk mencapai sebuah tujuan. Jika seorang perbankan hanya memiliki kepribadian *siddiq*, *amanah*, dan *tabligh*, ketiga hal tersebut belum cukup untuk mengelola sebuah perusahaan atau bisnis secara profesional. Perbankan Syariah jika ingin sukses juga harus mengadopsi kecerdasan (*fathanah*), cerdas dan bijaksana dengan tujuan agar usahanya bisa lebih berkembang dengan efektif dan efisien serta mampu menganalisis persaingan dan perubahan-perubahan di masa yang akan datang (Siddiq et al., 2021).

Terdapat ayat dalam Al-Qur'an yang menjelaskan tentang dasar hukum *fathanah* surat Al-Jatziyah Ayat 13, sebagai berikut:

وَسَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

“Dan Dia menundukkan apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi untukmu semuanya (sebagai rahmat) dari-Nya. Sungguh, dalam hal yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang berpikir”.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh bapak Marta selaku direktur Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan terkait *fathanah* yang berpotensi penting dalam mengelola perusahaan, beliau mengatakan:

”Hal utama yang mencakup nilai fathanah adalah sikap bijaksana, bijaksana disini yaitu seseorang yang mampu menjunjung tinggi kebijaksanaan. Disisi lain orang yang fathanah itu mampu membaca peluang dan dapat merencanakan serta dapat menyusun strategi untuk menentukan skala prioritas sesuai kemampuan secara optimal dan tepat sasaran.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara yang sudah dilakukan bersama bapak Marta selaku *branch manager* Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan yaitu hal pokok yang perlu diperhatikan terkait *fathanah* yaitu seseorang yang

bijaksana dan mampu menjunjung tinggi kebijaksanaan serta dapat melakukan dan menyusun strategi. tidak hanya itu, akan tetapi harus tepat sasaran.

Penulis menyimpulkan, dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat membawa perusahaan ke tingkat yang lebih tinggi. Maka dari itu dalam memberikan pelayanan, harus menyiapkan strategi agar apa yang diperoleh sesuai dengan harapan perusahaan. Selain itu, tidak kalah pentingnya sebuah pengawasan maupun evaluasi diperlukan ketika melakukan dan setelah menerapkan sebuah strategi agar dapat memahami sebuah kendala dan juga mampu membaca peluang kedepannya.

Tabel 4.1
Rekapitulasi

No	Prinsip	Hasil Lapangan	Teori	Keterangan
1.	Shiddiq <i>(Kejujuran)</i>	<p>Dalam hal kejujuran juga harus dimiliki oleh customer service, Bapak Marta juga menyampaikan bahwa customer service harus memiliki kepribadian yang jujur untuk menyampaikan segala produk serta menanggapi keluhan-keluhan nasabah. Dengan menyampaikan beberapa produk untuk menjawab serta memberikan maksud dan kegunaan produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan sesuai dengan prinsip Islam yang menjadi landasannya.</p>	<p>Kejujuran dapat diartikan sebagai sifat yang harus diamalkan setiap manusia dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya dalam kegiatan yang bersifat muamalah (Siddiq et al., 2021).</p>	Sesuai
2.	Tabligh <i>(Menyampaikan)</i>	<p>Riyan selaku <i>customer service</i> terkait kemampuan komunikasi serta rasa sosial yang dimiliki setiap karyawan dipastikan baik. Dengan hal itu menjadikan nasabah memiliki suatu</p>	<p>Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan produk serta dapat memberikan saran yang tepat untuk menjawab keluhan ataupun kebingungan yang dialami nasabah.</p>	Sesuai

		kepuasan terhadap kemampuan karyawan yang komunikatif.	Keterbukaan yang dijalankan dalam kepemimpinan memang menunjukkan pada kepemimpinan yang teguh dan bersifat positif, namun terdapat perihal tentang keterbukaan yang perlu dijalankan secara profesional dalam batasan-batasan tertentu (Siddiq et al., 2021).	
3.	Amanah (Dapat Dipercaya)	Terkait Amanah dapat dipastikan terkait hal tersebut sangat dijaga oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI). Dikarenakan sebuah kewajiban karyawan untuk menjaga dan merawat nama baik serta kepercayaan nasabah.	Amanah memiliki arti sifat terpuji atau dapat dipercaya, bertanggung jawab dan kredibel. Amanah juga bisa diartikan memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang sudah diberikan kepadanya. Dalam segala kegiatan sehari-hari terutama dalam kegiatan transaksi pelayanan terhadap nasabah, sifat amanah	Sesuai

			<p>sangatlah diperlukan sebab dengan amanah semuanya akan berjalan dengan lancar dan nasabah merasa puas dan nyaman terhadap pelayanannya yang telah diberikan. Dengan sifat amanah, para pelaku bisnis atau jasa dan nasabahnya akan memiliki sifat tidak saling mencurigai bahkan tidak khawatir walau barangnya ada di tangan orang lain (Siddiq et al., 2021).</p>	
4.	<i>Fathanah</i> (Kecerdasan)	<p>Marta selaku <i>branch manager</i> Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan yaitu hal pokok yang perlu diperhatikan terkait <i>fathanah</i> yaitu seseorang yang bijaksana dan mampu menjunjung tinggi kebijaksanaan serta dapat melakukan dan menyusun strategi. tidak hanya itu, akan tetapi harus tepat sasaran.</p>	<p>Sifat <i>fathanah</i> dalam sebuah kegiatan perbankan merupakan suatu aktifitas dalam manajemen suatu perusahaan dengan kecerdasan. Pengoptimalan dalam segala potensi yang dimiliki oleh akal untuk mencapai sebuah tujuan. Jika seorang</p>	Sesuai

			<p>perbankan hanya memiliki kepribadian siddiq, amanah, dan tabligh, ketiga hal tersebut belum cukup untuk mengelola sebuah perusahaan atau bisnsi secara profesional. Perbankan Syariah jika ingin sukses juga harus mengadopsi kecerdasan (fathanah), cerdik dan bijaksana dengan tujuan agar usahanya bisa lebih berkembang dengan efektif dan efisien serta mampu menganalisis persaingan dan perubahan-perubahan di masa yang akan datang (Siddiq et al., 2021).</p>	
--	--	--	---	--

Sumber: diolah oleh peneliti

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil Analisa data yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Hal itu ditunjukkan dari hasil wawancara dengan nasabah yang sedang melakukan transaksi, nasabah mengatakan bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan penuh tanggung jawab. Pelayanan yang cukup baik itu juga didukung oleh adanya kemampuan karyawan dalam membangun raa sosial dengan nasabah serta kemampuan berkomunikasi yang baik.
- 2) Bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kabupaten Pamekasan terhadap nasabahnya yaitu melalui 4 (empat) faktor diantaranya, *shiddiq*, *tagbligh*, *Amanah* dan *fathanah*. Dari sekian faktor yang digunakan itu dapat memberikan kualitas pelayana yang dimana diharapkan mampu memperoleh kepuasan nasabah.
 - a. *Shiddiq* (kejujuran), dalam hal kejujuran sudah diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan. Hal itu disampaikan oleh Bapak Marta yang memastikan karyawannya memiliki sifat jujur.
 - b. *Tabligh* (menyampaikan), Bank Syariah Indonsia sudah memiliki karyawan yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik.

- c. *Amanah* (dapat dipercaya), Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah dengan sangat menjaga segala bentuk transaksi dengan nasabah pada bank.
- d. *Fathanah* (kecerdasan), Bapak Marta memberikan pendapat terkait sebuah sifat *Fathanah* yang harus dimiliki oleh semua orang yang bijaksana dan mampu menjunjung tinggi kebijaksanaan serta bisa menyusun strategi dan tepat sasaran.

5.2 Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Kabupaten Pamekasan terhadap nasabah, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Kabupaten Pamekasan agar terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang baru, agar nasabah lebih mudah menjangkau begitupun juga agar bank bisa lebih mudah menjangkau nasabah baru dibagian jauh dari kota. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal perlu adanya fasilitas yang memadai dari sektor fisik misal Gedung serta fasilitas didalamnya, juga dari lahan parkir yang memadai.
- 2) Bagi pembaca diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam studi Kualitas Pelayanan. Jika terdapat penelitian yang serupa sebaiknya menambah objek yang diwawancarai, sehingga dapat mewakili konsisi kualitas pelayanan terhadap nasabah yang terjadi di lapangan secara lebih jelas dan mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Novia Susanti.,SE.,M.M & Arsyad Syahrian (2019) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada (PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang)*. Jurnal ilmiah feasible bisnis, kewirausahaan dan koperasi, Nomor 1,Februari 2019.
- Nina Indah Febriana (2016) *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Nomor, 1, Oktober 2016
- Wirdayani Wahab (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Nomor, 1, januari-juni 2017.
- Sultoni, H., & Mardiana, K. (2021). Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia. *ejournal.staim-tulungagung.ac.id* .
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal.stie-aas.ac.id* .
- Adimah, N., Nasution, M. I., & Okriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Muttaqien*, 3(2), 177–194.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.

<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>

- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Psikologi, J., Pendidikan, F. I., Surabaya, U. N., Psikologi, J., Pendidikan, F. I., & Surabaya, U. N. (2019). *HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOSERBA X Ardeva Govinaza*. 143–152.
- Romadhon, B., & Sutantri. (2021). Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(1), 86–98. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1455>
- Setiawati, R. (2021). Bank Syariah Indonesia Dalam Mampertuak Sistem Keuangan Syariah Indonesia. *Institut Manajemen Koperasi Indonesia, November*, h.7.
- Siddiq, I. N., Dalam, F., Nasabah, P., & Bmt, D. I. (2021). *NUSANTARA CAPEM BATU URIP KECAMATAN*.
- Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.
- Adimah, N., Nasution, M. I., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Muttaqien*, 3(2), 177–194.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>

- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Psikologi, J., Pendidikan, F. I., Surabaya, U. N., Psikologi, J., Pendidikan, F. I., & Surabaya, U. N. (2019). *HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOSERBA X Ardeva Govinaza*. 143–152.
- Romadhon, B., & Sutantri. (2021). Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(1), 86–98. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1455>
- Setiawati, R. (2021). Bank Syariah Indonesia Dalam Mamperkuat Sistem Keuangan Syariah Indonesia. *Institut Manajemen Koperasi Indonesia, November*, h.7.
- Siddiq, I. N., Dalam, F., Nasabah, P., & Bmt, D. I. (2021). *NUSANTARA CAPEM BATU URIP KECAMATAN*.
- Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.

LAMPIRAN 1

Dalam wawancara ini bermaksud untuk menemukan rumusan masalah pada penelitian berikut yang berjudul:

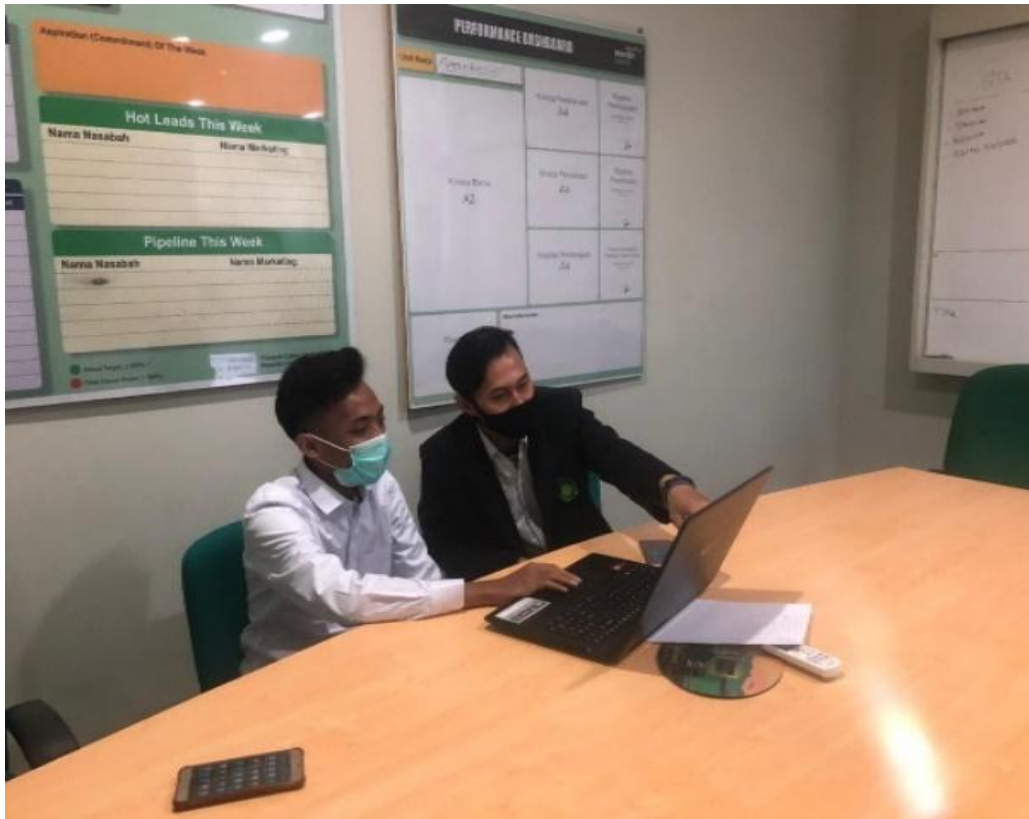
Implementasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Cabang Kabupaten Pamekasan

Berikut adalah daftar pertanyaan yang dilakukan waktu wawancara pada penelitian:

- 1) kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia cabang pamekasan?
- 2) Bagaiman bentuk kejujuran yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah onesiesia cabang Kabupaten Pamekasan?
- 3) Bagaimana kemampuan berkomunikasi karyawan dan juga bagaiman cara karyawan membangun hubungan kekeluargaan antara bank dengan nasabah?
- 4) Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan terhadap nasabah?
- 5) Bagaimana pelayanan serta keramahan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Kabupaten Pamekasan kepada nasabah?

LAMPIRAN 2

(Dokumentasi pada saat melakukan observasi)



LAMPIRAN 3

(ikut serta dalam memasarkan produk)



Lampiran 4

BIODATA PENELITI



Nama Lengkap : Moh. Iqbal Azzaman Samudra

Tempat, tanggal Lahir : Pamekasan, 06 September 1998

Alamat Asal : Desa Pagagan Kec. Pademawu Kab. Pamekasan

Alamat di Malang : Joyo Taman Sari Lowokwaru Kota Malang

Telepon/Hp : 082139843412

Email : iqbalazzamans@gmail.com

Pendidikan Formal

2005-2011 : SDN Pagagan 1

2011-2014 : SMPN 1 Pademawu

2014-2017 : MAN 2 Pamekasan

2017-2022 : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non-Formal

2017-2018 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Malang

2018-2019 : English Language Center UIN Malang

Pengalaman Organisasi

2017-2018 :

- Anggota PMII Rayon Ekonomi “Moch-Hatta”
- Anggota Organisasi Daerah IMAMA (Ikatan Mahasiswa Madura Malang)

2018-2019 :

- Pengurus PMII Rayon Ekonomi “Moch-Hatta”
- Pengurus HMJ Perbankan Syariah

Lampiran 5

Tidak	Tanggal Panduan	Nama Panduan	Deskripsi Proses Bimbingan	Periode	Status	Tindakan
1	21 Januari 0222	FANI FIRMANSYAH, MM.	Revisi bab 3	Genap 2021/2022	Sudah Dikoreksi	IPiur Tidak Aktif
2	15 Maret 2021	FANI FIRMANSYAH, MM.	Kirim judul	Genap 2021/2022	Sudah Dikoreksi	IPiur Tidak Aktif
3	17 Desember 2021	FANI FIRMANSYAH, MM.	Konsultasi terkait judul	Genap 2021/2022	Sudah Dikoreksi	IPiur Tidak Aktif
4	19 Desember 2021	FANI FIRMANSYAH, MM.	Konsultasi tentang latar belakang	Genap 2021/2022	Sudah Dikoreksi	IPiur Tidak Aktif
5	05 Juni 2022	FANI FIRMANSYAH, MM.	Konsultasi terkait penelitian yang digunakan	2021/2022 Ganjil	Sudah Dikoreksi	IPiur Tidak Aktif
6	02 Desember 2022	FANI FIRMANSYAH, MM.	Revisi bab empat	2022/2023 Ganjil	Sudah Dikoreksi	IPiur Tidak Aktif
7	4 Desember 2022	FANI FIRMANSYAH, MM.	Revisi bab empat terkait kualitas layanan	2022/2023 Ganjil	Sudah Dikoreksi	IPiur Tidak Aktif
8	7 Desember 2022	FANI FIRMANSYAH, MM.	Konsultasi penelitian diperoleh dari hasil wawancara	2022/2023 Ganjil	Sudah Dikoreksi	IPiur Tidak Aktif
9	8 Desember 2022	FANI FIRMANSYAH, MM.	Revisi hasil penelitian	2022/2023 Ganjil	Sudah Dikoreksi	IPiur Tidak Aktif

Lampiran 6



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
UNIT PENELITIAN & PUBLIKASI MAHASISWA (UP2M) FAKULTAS EKONOMI
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si
NIP : 198908082020121002
Jabatan : Kepala UP2M Program Studi Perbankan Syariah

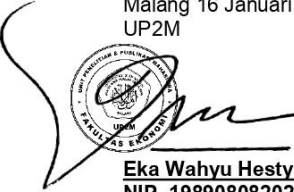
Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Moh. Iqbal Azzaman Samudra
NIM : 17540030
Handphone : 082139843412
Prodi/Konsentrasi : Perbankan Syariah/Entrepreneur
Email : iqbalazzamans@gmail.com
Judul Skripsi : Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Pamekasan
Pembimbing : Dr. Fani Firmansyah, SE., MM., CMA

Menerangkan bahwa penulisan skripsi mahasiswa tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
24%	10%	14%	15%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang 16 Januari 2023
UP2M

Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si
NIP. 198908082020121002