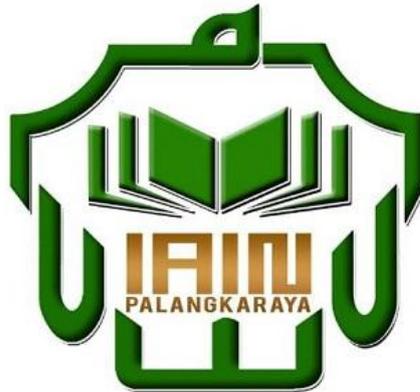


**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
MUAMALAT CABANG PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagai Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah



Disusun oleh:

MUSTAQIM
1202120181

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 1438H / 2016 M**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT
CABANG PALANGKA RAYA**

NAMA : MUSTAQIM

NIM : 1202120181

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARI'AH

JENJANG : STRATA SATU (SI)

Palangka Raya, November 2016

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Hj. Rahmaniar, M.SI

NIP: 19540630 198103 2 001

Enriko Tedja Sukmana, M.Si

NIP: 19840321 2011011 012

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

Ketua Jurusan

Ekonomi Islam

Dra. Hj. Rahmaniar, M.SI

NIP: 19540630 198103 2 001

Jelita, M.SI

NIP:19830124 200912 2 002

NOTA DINAS

Hal: Mohon Dimunaqasyahkan Palangka Raya, November 2016
Skripsi Saudara Mustaqim

Kepada

**Yth. Ketua Panitia Skripsi Jurusan
FEBI IAIN Palangka Raya
di-
Palangka Raya**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

NAMA : Mustaqim

NIM : 1202120181

Judul : **KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK MUAMALAT CABANG
PALANGKA RAYA**

Sudah dapat dimunaqasyahkan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Hj. Rahmaniar, M.SI

NIP: 19540630 198103 2 001

Enriko Tedja Sukmana M.SI

NIP: 19840321 2011011 012

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NASABAH BANK MUAMALAT CABANG PALANGKA RAYA** oleh Mustaqim NIM: 1202120181 telah dimunaqasyahkan pada Tim Munaqasyah Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari :

Tanggal : November 2016

Palangka Raya, November 2016

Tim Penguji:

- 1 (.....)
- . Ketua Sidang/Anggota (.....)
- 2 (.....)
- . Anggota (.....)
- 3 (.....)
- . Anggota (.....)
- 4 (.....)
- . Sekretaris/Anggota (.....)

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam

Dra. Hj. Rahmaniar, M.SI
NIP 19540630 198103 2 00

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT CABANG PALANGKA RAYA

Abstrak

Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur pelayanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk pelengkap. Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi oleh masing-masing perusahaan. Berdasarkan hal tersebut penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Sedangkan subjeknya adalah nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya yang berjumlah 5 (lima) orang dengan 1 (satu) orang informan dari pihak Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data ada tiga yaitu: 1.Reduksi Data, 2.Penyajian Data, 3.Menarik Kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang bisa dibenahi seperti jaringan ATM yang sering *offline* dan jumlah kantor serta mesin ATM yang perlu ditambahkan lagi dengan diiringi tingkat promosi yang lebih luas. Dilain pihak, Bank Muamalat Cabang Palangka Raya telah melakukan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti penambahan fitur layanan *mobile banking*. Faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa penerapan produk Islami dan bagi hasil serta tidak adanya pemungutan bunga, bukti langsung (*tangible*) berupa fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan (*reliability*) berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan, dan terakhir faktor empati (*empathy*) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

KATA KUNCI: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Nasabah

CUSTOMER SATISFACTION QUALITY OF BANK BRANCH MUAMALAT PALANGKA RAYA

Abstrack

Any resulting product can not be separated from the service element, both the services as the core product, as well as complementary products. Today attention to greater customer satisfaction and increased again by each company. Based on the authors formulate the problem in the study of how the service quality of Bank Muamalat branch Palangkaraya and any factors that influence it. The purpose of this research is to determine the service quality of Bank Muamalat branch Palangkaraya and the factors that influence it.

This research is a descriptive qualitative approach. The object of this research is Bank Muamalat branch Palangkaraya. While the subject is a customer of Bank Muamalat branch Palangkaraya, amounting to 5 (five) people with 1 (one) the informant of the Bank Muamalat branch Palangkaraya. Methods of data collection by observation, interview and documentation. For validation data using triangulation sources. Data analysis techniques there are three, namely: 1. Data Reduction, 2. Presentation Of Data, 3. Interesting Conclusion and Verification.

These results indicate that the service quality of Bank Muamalat branch Palangkaraya is quite satisfactory for our customers. However, there are still some factors that could be addressed such as the ATM network that is frequently offline and the number of offices and ATM machines need to be added again to the accompaniment of a wider promotional rate. On the other hand, Bank Muamalat branch Palangkaraya has made improvements every year to the facilities and services provided to customers such as the addition of mobile service features banking. The factors that determine the quality of banking services there are six (6) components of factors, including adherence (compliance) of the application of the product Islami and the results and the absence of voting interest, direct evidence (tangible) form of physical facilities that can be seen and felt directly by clients are the main points that could lead to a positive perception in the minds of customers, reliability (realibility) of the ability to organize services with accurate, consistent and reliable, responsiveness (responsiveness) in the form of measures to help and provide appropriate services to customers, to convey information obviously, assurance (assurance) in the form of knowledge and courtesy of employees of the company to maintain trust, and the last factor of empathy (empathy) in the form of genuine concern and a private individual or given to customers by striving to understand the customer wants.

KEYWORDS: Service Quality, Satisfaction, Customer

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjukNya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT CABANG PALANGKA RAYA** dengan lancar. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. beserta para kerabat, sahabat, dan pengikut beliau *illa yaumul qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ibnu Elmi AS Pelu SH. MH. selaku Rektor IAIN Palangka Raya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
2. Ibu Dra. Hj. Rahmaniar M. SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya. Sekaligus pembimbing I yang telah ikhlas bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran kepada penulis selama menyusun skripsi ini hingga dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
4. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.SI selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya. Sekaligus pembimbing II yang telah ikhlas bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran kepada penulis selama menyusun skripsi ini hingga dapat diselesaikan.

5. Bapak Ali Sadikin, M.Si selaku ketua Prodi Magister Ekonomi Syariah IAIN Palangka Raya. Sekaligus selaku dosen penasehat akademik selama peneliti menjalani perkuliahan.
6. Dosen-dosen IAIN Palangka Raya khususnya dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu dan seluruh staf yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Rayatelah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
7. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada orang tua dan saudara-saudara penulis serta seluruh keluarga, berkat do'a dan motivasinya yang tiada henti dari merekasehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa IAIN Palangkaraya khususnya Faklutas Ekonomi dan Bisnis Islam serta sahabat-sahabat Prodi Ekonomi Syari'ah tahun angkatan 2012 yang selalu bersedia memberikan arahan serta motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palangka Raya, November 2016

Penulis

Mustaqim

Nim. 1202120181

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul: **“KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT CABANG PALANGKA RAYA”** adalah benar-benar karya saya sendiri dan bukan hasil jiplakan dari karya orang lain dengan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan. Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menanggung risiko sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

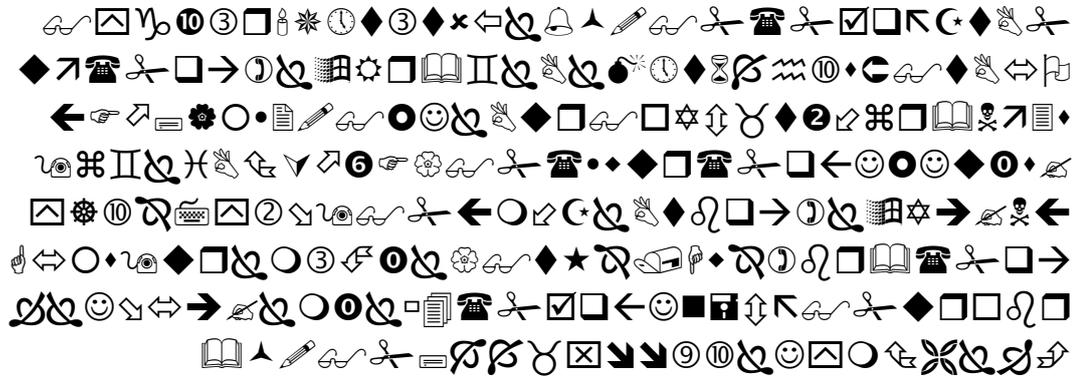
Palangka Raya, Novemeber 2016

Yang membuat pernyataan

Mustaqim

PNIM:1202120181

MOTTO



Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al-Baqarah: 267)

PERSEMBAHAN

Dibawah naungan Ridho-Mu ya Allah, dalam keheningan malam dan indahnya matahari menyinari bumi, tiada satupun kata yang lebih indah dengan nada yang syahdu selain ucapan syukur dari lubuk hatiku yang paling dalam atas Rahmat dan Karunian yang Engkau berikan kepadaku, sehingga dapat kuwujudkan sebuah karya dalam lembaran putih yang penuh dengan makna ini, sehingga saya bisa menuliskan lembar persembahan skripsi ini kepada orang-orang yang terkasih, khususnya; sujud syukurku pada Allah SWT, atas Rahmat dan Anugrah-Nya.

Skripsi ini akupersembahkan kepada:

- ✧ Ayah dan Ibu yang telah mengajarkan saya arti pentingnya kerja keras. tanpa pamrih berjuang menghidupi dan menyekolahkan kami, yang selalu mendo'akan untuk kesuksesan dunia akhirat semua anak-anaknya. Yang tak pernah henti-hentinya selalu berusaha memberikan kebahagiaan serta do'a restunya kepada kami.
- ✧ Adikku Fitri Olpiani yang tersayang, terima kasih untuk do'a serta kasih sayang yang di berikan.
- ✧ *Bul-bul* yang selalu mensupport, yang selalu perhatian, pengertian dan yang selalu mendo'akan, serta selalu bersedia dibuat susah, namun tetap selalu berada disamping saya.
- ✧ Serta teman-teman seperjuangan Ekonomi Syari'ah angkatan tahun 2012, teman-teman IAIN khususnya tim futsal Persesyar F.C dan AWU F.C yang selalu kompak dan saling menjaga kebersamaan itu merupakan motivasi dalam perjuangan untuk menempuh cita-cita kita semua.

TRANSLITERASI ARAB LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut daftar huruf Arab tersebut dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengantitik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	L	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
---◌---	Fathah	A	A
---◌---	Kasroh	I	I
---◌---	dhommah	U	U

Contoh:

كَتَبَ : kataba

يَذْهَبُ : yazhabu

ذَكَرَ : zukira

سَأَلَ : su'ila

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يَ--ا--	Fathah dan ya	Ai	a dan i
وَ--ا--	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

هَوَّلَ : haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
يَ--ا--	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يَ--ي--	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وَ--و--	dhommah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ : qāla

قِيلَ : qīla

رَمَى : ramā

يَقُولُ : yaqūlu

D. Ta Marbutḥah

Transliterasi untuk *ta marbutḥah* ada dua, yaitu:

1. *Ta Marbutḥah* hidup

Ta marbutḥah yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah dan ḍamah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta Marbutḥah* mati

Ta marbutḥah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutḥah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutḥah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : raudāh al-aṭfāl

raudatul-aṭfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : al-Madīnah al-Munawwarah

al-Madīnatul-Munawwarah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu:

Contoh:

رَبَّنَا : rabbanā

نَزَّل : nazzala

الْبِرِّ : al-birr

الْحَجِّ : al-ḥajju

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: **ال**. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *Syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *Qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik yang diikuti huruf *Syamsiah* maupun huruf *Qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلِ : ar-rajulu

الْقَلَمِ : al-qalamu

G. Hamzah (ء)

Telah dinyatakan di atas di dalam Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah*(ء)ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di

tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* (ء)itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal:

أَمِرْتُ : umirtu

أَكَلَ : akala

Hamzah di tengah:

تَأْخُذُونَ : ta'khuḏūna

تَأْكُلُونَ : ta'kulūna

Hamzah di akhir:

شَيْءٌ : syai'un

النَّوْءُ : an-nau'u

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ : Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna

· Fa aufūl-kaila wal-mīzāna

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

· : Bismillāhi majrēhā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasinya ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri

itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ : Wa mā Muḥammadun illā rasūl
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ : Syahru Ramaḍāna al-laẓī unzila fīhi al-
Qurʻanu

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرَمِنَ اللَّهِ وَفَتْحَ قَرِيبٍ : Naṣrum minallāhi wa fathun qarīb
لِلَّهِ : Lillāhi al-amru jamīʻan
الْأَمْرُ جَمِيعًا : Lillāhi amru jamīʻan

Sumber : Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palangka Raya*, Palangka Raya: STAIN Palangka Raya Press, 2007.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN OROSINALITAS	ix
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori	13
1. Bank Syari'ah	13
a. Pengertian Bank Syari'ah.....	13

b. Produk Bank Syari'ah	14
2. Kualitas Pelayanan	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
b. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam	16
c. Metode Pengukuran Kualitas Pelayan Menurut Perspektif Islam.....	17
d. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam	23
3. Kepuasan Pelanggan.....	29
4. Pengertian Nasabah	33
C. Kerangka Pemikiran	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
D. Objek dan Subjek Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Metode Pengabsahan Data	41
G. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Letak Geografis Kota Palangka Raya	45
2. Profil Bank Muamalat	46
B. Penyajian Data Penelitian	53
C. Analisis Data	66
1. Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Perbankan Syariah di Kota palangka Raya	66

2. Faktor-faktor Yang Menentukan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Perbankan Syariah di Kota Palangka Raya.....	74
---	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

TABEL 2.1 PERBANDINGAN PENELITIAN TERDAHULU	12
GAMBAR 1 PETA PEMIKIRAN (<i>MIND MAP</i>) PENELITI	37

DAFTAR SINGKATAN

Cet	: Cetak
Dkk	: Dan kawan-kawan
H	: Halaman
HR	: Hadis Riwayat
QS	: Quran Surah
SAW	: Sallallahu'alaihiwasallam
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
SWT	: Subhanahuwata'ala
S1	: Strata 1
NIM	: No Induk Mahasiswa
Yth	: Yang Terhormat
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Menghadapi perubahan dan perkembangan zaman yang sangat pesat, sumber daya manusia yang berkualitas akan menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan perusahaannya, terutama dari gempuran pesaing usaha lainnya yang semakin ketat dan tajam. Menghadapi persaingan yang semakin tajam, peran sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. Memiliki sumber daya yang berkualitas dapat membantu pemanfaatan kemajuan teknologi dalam menghadapi persaingan usaha, untuk menjaga eksistensi dan kelangsungan hidup perusahaan.

Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang seperti sekarang ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Usaha pencapaian tujuannya, suatu perusahaan akan mengandalkan karyawan sebagai sumber daya untuk dapat melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dengan baik. Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting, karena dari merekalah muncul ide, kreatifitas, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur pelayanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap.

Oleh karena itu, dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.¹

Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.² Menurut penulis apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk / jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance*

¹Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Medi, 2011) hal. 137.

²Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayumedia 2011), hal. 433.

(jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap).³

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan.

Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peran karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada

³Suprpto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta 2011), hal. 45-46.

pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.⁴

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.⁵

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh sebuah bank. Menurut Bremen, komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang. Untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri.⁶

Pelayanan diberikan kepada nasabah untuk mencapai tujuan kepuasan sehingga nasabah memberikan respon yang positif dan menunjukkan loyalitas

⁴*Ibid.*, hal 47-49.

⁵*Ibid.*, hal. 50-52.

⁶Adiwarman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*, hal. 27

yang tinggi.⁷ Kemudian Zeithami mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang erat diantara keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dari beberapa perusahaan, dimana konsumen biasanya menilai suatu kualitas pelayanan berdasarkan lima komponen, yaitu: Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati.⁸

Pada dunia bisnis perbankan, kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Bank syariah di Indonesia sesungguhnya telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Namun, seiring perkembangan tersebut, perbankan syariah tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat di institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam perbankan syariah. Sehingga kondisi ini dapat mempengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri.⁹

⁷Rahmat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Menejemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*, (Jakarta:Salemba Empat, 2006), hal. 76

⁸Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran, Pendekatan Praktis*, hal. 100-101

⁹Muhammad, *Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Grahailmu, 2005) hal. 1

Berdasarkan penelitian awal penulis saat melakukan observasi di salah satu Bank Syariah Kota Palangka Raya yaitu Bank BRI Syariah dari pernyataan salah satu nasabah yang penulis wawancarai bahwa pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah ini termasuk lambat pada saat proses transaksi rekening yang dilakukan yang mana hal ini dapat membuat enggan nya nasabah untuk datang atau kembali bertransaksi di bank tersebut. Tetapi walaupun begitu masih banyak nasabah yang melakukan transaksi di Bank BRI Syariah Kota Palangka Raya. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sehingga, menarik untuk dikaji bagaimana sebenarnya tingkat kualitas pelayanan terhadap nasabah pada suatu bank. Maka dalam kesempatan ini penulis mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya?
2. Faktor-faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil yang terkait dalam penelitian ini diharapkan berguna secara teoritis:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.
 - b. Sebagai bahan informasi bagi pengkaji, pengambilan kebijakan dan penelitian ekonomi syariah.
 - c. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - d. Sebagai bahan bacaan dan juga sumbangan pemikiran dalam khazanah literatur kesyariahan bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.
 - e. Menambah khazanah ilmu tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sehingga dapat menjadi acuan bagi penelitian yang lebih luas lagi dimasa mendatang.

2. Kegunaan Praktisi

- a. Sebagai bahan masukan dan pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.
- b. Sebagai pengetahuan yang dapat memberikan informasi bagi semua kalangan dalam upaya meningkatkan ilmu pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.
- c. Menjadi salah satu bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam substansi penelitian dengan melihat permasalahan dari sudut pandang berbeda.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, pada bab pendahuluan ini terdapat beberapa pokok pembahasan yang dituliskan, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: Kajian Pustaka, pada bab ini berisi tentang seluruh teori penguat atau pendukung yang membentuk suatu paradigma terkait penelitian ini. Bagian dari kajian pustaka itu sendiri termasuk di dalamnya penelitian terdahulu yang relevan, dasar teoritik, dan kerangka berfikir.

BAB III: Metode Penelitian, pada bab ini tentang rencana atau rancangan penelitian yang akan dilakukan. Adapun bagian didalamnya yaitu jenis dan pendekatan penelitian, waktu, dan lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, metode pengumpulan data, serta metode triangulasi data dan analisis data.

BAB IV: Pemaparan Data dan analisis data, pada bab ini akan di paparkan data-data hasil penelitian secara rinci dan menyeluruh. Adapun data-data yang di uraikan pada bab ini adalah fakta sebenarnya dan benar-benar bersumber dari lokasi penelitian. Dan pada bab ini berisi tentang analisis dari peneliti terhadap seluruh data yang telah di dapat dari lokasi penelitian. Data tersebut di bandingkan dengan teori dalam deskripsi teoritik. Sekaligus menjawab pertanyaan-pertanyaan dari rumusan masalah.

BAB V: Penutup, pada bab ini merupakan uraian akhir dari penelitian yang dilakukan. Bab ini terbagi atas bagian kesimpulan dan saran dari peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah melakukan penelitian pada Bank Syariah di Indonesia, diantaranya: Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Nasoha (2012) dengan judul “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Palangka Raya.*” Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan memiliki hubungan terhadap loyalitas nasabah dengan tingkat hubungan berada pada kategori “kuat”, hal ini berdasarkan hasil koefisien korelasi product moment yaitu sebesar 0,647. Kemudian besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 41,86% dan sisanya 58,14% ditentukan oleh variabel lain. Sedangkan untuk uji hipotesis diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 artinya terbukti bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dan terbukti bahwa teori yang mengatakan terdapat pengaruh yang erat diantara keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah benar.¹⁰

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh M. Fazlur Rahman (2013) dengan judul “*Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang pembantu Sampit.*” Penelitian ini merupakan penelitian

¹⁰Ahmad Nasoha, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Palangkaraya.* 2012, Skripsi, IAIN Palangka Raya.

kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa cara Bank Muamalat Cabang pembantu Sampit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menerapkan standar operasional yang ada di Bank Muamalat Cabang pembantu Sampit. Namun dalam penerapannya pasti terdapat kendala-kendala dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Terlepas dari hal tersebut Bank Muamalat Cabang pembantu Sampit tetap memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabahnya. Selain itu juga hal ini dapat dirasakan nasabah Bank Muamalat Cabang pembantu Sampit yang tetap nyaman dan senang dalam melakukan transaksi di bank tersebut.¹¹

Silva Ayu Novita Sari (2007), melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Solo.*” Hasil dari penelitian bahwa atribut kualitas pelayanan dianggap penting dalam menentukan kepuasan nasabah BTN Cabang Solo adalah sebanyak 9 atribut. Atribut kualitas pelayanan tersebut berada diatas total rata-rata tingkat kepentingan nasabah (4,571). Atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah karyawan selalu berbicara dengan sopan dan ramah bila memberi informasi (4,71). Sedangkan atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang terendah adalah desain interior dan eksterior ruangan yang menarik (4,23). Berdasarkan hasil IPA, kinerja yang dilakukan oleh BTN Cabang Solo sudah baik, dapat dilihat dari diagram kartesius yang sebagian besar atribut berada pada kuadran B, dimana kepentingan nasabah tinggi dan

¹¹M. Fazlur Rahman, *Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang pembantu Sampit*, 2013, Skripsi, IAIN Palangka Raya

kinerja BTN Cabang Solo juga tinggi. Berdasarkan CSI, kepuasan nasabah BTN Cabang Solo secara keseluruhan terhadap atribut kualitas pelayanan sudah merasa puas dengan skor CSI yang didapatkan sebesar 79,80%.¹²

Dari ketiga penelitian yang sudah dilakukan para peneliti terdahulu sebelumnya, penulis menilai bahwa penelitian yang dengan judul “*Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palangkaraya*”, belum pernah diteliti. Hal itu terlihat dari penelitian yang sudah dilakukan, untuk memudahkan dalam membedakan penelitian penulis dengan para peneliti sebelumnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian ini dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Ahmad Nasoha, judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Palangka Raya”	2012	Penelitian ini dan penelitian penulis sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang penulis lakukan menggunakan metode penelitian kualitatif. Subjek dari penelitian ini hanya berfokus pada nasabah Bank Muamalat, sedangkan subjek dari penelitian penulis adalah nasabah beserta karyawan di semua bank syariah di kota Palangka Raya.
2	M. Fazlur Rahman, judul “Persepsi Nasabah Terhadap	2013	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama tentang	Lokasi penelitian ini berada di kota Sampit, sedangkan penulis melakukan penelitian yang berada kota Palangka

¹²http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/15358/H07san_abstract.pdf?sequence=1.html

	Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit”		pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabahnya.	Raya.
3	Silva Ayu Novita Sari, judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Solo”	2007	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.	Lokasi penelitian berada di kota Solo, sedangkan penulis melakukan penelitian di kota Palangka Raya. Dan subjek dari penelitian ini adalah bank yang bukan berbasis syariah yaitu Bank Tabungan Negara. Sedangkan penulis meneliti di perbankan syariah.

Sumber: Data diolah oleh Penulis

Setelah melihat penelitian terdahulu diatas, maka dapat diketahui kesamaannya dengan penelitian ini adalah Bank yang menjadi objek penelitian adalah sama-sama bank syariah, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian yang diangkat, penelitian ini mengangkat tema tentang *“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalt cabang Palangka Raya.”*

B. Landasan Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Menurut Muhammad Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan

pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.¹³ Menurut UU No. 7 Tahun 1992 yang direvisi dengan UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 mendefinisikan Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang pengoperasiannya dengan sistem bagi hasil.¹⁴

b. Produk Bank Syariah

Secara garis besar produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah menjadi tiga bagian besar, yaitu:

- 1) Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)
 - a) Prinsip *wadi'ah*
 - b) Prinsip *mudharabah*
 - c) Akad pelengkap¹⁵
- 2) Produk Penyaluran Dana (*Financing*)
 - a) Pembiayaan dengan prinsip jual beli
 - b) Pembiayaan dengan prinsip sewa
 - c) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil
 - d) Pembiayaan dengan akad pelengkap¹⁶
- 3) Produk Jasa (*Service*)
 - a) *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing)
 - b) *Wadi'ah* (Titipan)¹⁷

¹³Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: CV Adipura, 2004, h. 1-2.

¹⁴Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT Raja Grafindo, 2013.

¹⁵Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Alfabeta: Bandung 2012) hal. 36.

¹⁶*Ibid*,... hal. 53-57.

¹⁷*Ibid*,... hal. 58-59.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Kualitas menurut ISO 9000, adalah *“degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements”* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang bersatu padu dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah: *“need or expectation that is stated, generally implied or obligatory”* (yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: 1. Persepsi konsumen, 2. Produk (jasa), dan 3. Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Sedangkan pelayanan, menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan

apapun. Kemudian menurut pakar ekonomi lainnya yaitu Bermen komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang.

Untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada perusahaan dagang dan industri sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya.¹⁸ Dan menurut Zeithami bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya melalui perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.¹⁹

b. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. Al-Qur'an diturunkan Allah Ta'alā kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Oleh karena itu, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-

¹⁸Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi 2, h. 175-177

¹⁹Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, h. 88.

nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa.²⁰

c. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Othman dan Owen (2001) telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam *SERVQUAL* dan menambahkan dimensi *compliance*/kepatuhan (kepatuhan terhadap syariat Islam) di dalamnya keenam dimensi tersebut dikenal dengan *CARTER* model, yakni *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness* (*CARTER*). *Compliance* merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim. *CARTER* model dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga yang menjadikan syariah sebagai dasar organisasinya. Dimensi *CARTER* jika dijelaskan dalam konsep Islam adalah sebagai berikut:²¹

- 1) *Compliance* (kepatuhan) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Ta'ālā (Syariah). Syariah Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah Ta'ālā untuk diamalkan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.

²⁰Adistiary Prayoga Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER <https://adistiaryprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/> 15 Maret 2016.

²¹Ibid.,

Pengetahuan seseorang tentang syariah akan meningkatkan kepatuhannya terhadap perintah dan larangan Allah Ta'alā, sehingga memunculkan kepribadian yang penuh moral dan etika. Keyakinan terhadap Allah Ta'alā akan memberikan stabilitas emosi pada individu dan motivasi positif dalam setiap aktifitas bisnisnya.

2) *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah / sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya.

Rasulullah Ṣalla'l-Lahu 'alaihi wa Sallam memberikan motivasi kepada ummatnya agar bersungguh-sungguh dalam meningkatkan kapasitas dirinya melalui menuntut ilmu. Kesungguhan dalam menuntut ilmu tersebut akan dibalas oleh Allah Ta'ala dengan kemudahan menuju surga-Nya. Rasulullah Ṣalla'l-Lahu 'alaihi wa Sallam bersabda:

Artinya: "Barangsiapa melalui suatu jalan untuk mencari suatu pengetahuan, Allah akan memudahkan jalannya ke surga." (HR. Muslim dan Turmidzi dari Abu Hurairah dalam Ṣahih Muslim 2699. Hadist ṣahih menurut As-Suyuthi dalam Al-Jāmi'u'ṣ-Ṣaghīr, II/8756)

Peningkatan pengetahuan personal sangatlah penting bagi organisasi jasa. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap

sebuah jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada pelanggan.

Proses penyampaian jasa yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi, karena pelanggan akan membandingkan informasi yang dia dapat dengan pengalaman setelah menggunakan jasa. Apabila informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman, maka persepsi positif pelanggan terhadap produk jasa tersebut akan semakin bertambah, dan selanjutnya dapat mendorong keputusan pelanggan untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang.

Bagian lain dari dimensi Assurance adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim.

Perkataan yang baik (sopan) dan lemah lembut (ramah) akan membentuk pola interaksi yang berkualitas. Keberhasilan seorang dalam berinteraksi akan membawa hasil yang saling menguntungkan para pihak terkait.

- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas.

Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Jika tidak demikian, berarti manajemen organisasi tersebut telah menzalimi pelanggan. Muhammad Rasulullah ﷺ juga memerintahkan setiap muslim untuk bertindak sungguh-sungguh serta profesional dalam setiap pekerjaannya agar tidak ada yang terzalimi atas perbuatan yang dilakukannya.

- 4) *Tangible* (Bukti Fisik) menyangkut fasilitas fisik organisasi yang nampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan. Muhammad Rasulullah ﷺ bersabda :

Artinya: Jika semua orang dibiarkan menuduh semauanya, niscaya akan banyak orang yang menuduh harta suatu kaum dan darahnya. Oleh karena itu, haruslah seorang yang menuduh itu membawa bukti-buktinya dan yang menolak untuk bersumpah.” (HR. Ahmad -dalam Musnadnya- , Muttafaqun ‘Alaihi, dan Ibnu Majah dari Ibnu Abbas Radhiya’l-Lahu ‘anhumā. Hadist ṣahih menurut As-Suyuthi dalam Al-Jami’ush-Shagīr, II/7495)

Hadist tersebut memberikan hikmah tentang pentingnya bukti fisik atas kebenaran sebuah pengakuan, atau dapat dipahami bahwa

tanpa adanya bukti fisik, maka pengakuan tidak akan dihiraukan. Profesionalitas sebuah organisasi jasa dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah organisasi jasa belum dapat dikatakan profesional ketika organisasi jasa tersebut belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat diindra oleh pelanggan dalam proses penyajian jasanya.

Oleh karena itu, organisasi jasa syariah harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap organisasi tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan penampilan fisiknya mencerminkan nilai-nilai Islam, mulai dari kenyamanan, ketersediaan fasilitas, kebersihan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penampilan fisik sebuah organisasi jasa syariah yang dapat membantu setiap muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaannya.

5) *Empathy* menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi pemahaman tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah Ta'ālā untuk

selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, Muhammad Rasulullah ﷺ bersabda:

Artinya:“Tidak dapat dikatakan beriman seseorang diantara kalian, hingga dia mencintai saudaranya sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri.” (HR. Ahmad -dalam Musnadnya- , Ibnu Majah, Turmidzi, dan Nasa’i. Hadist ṣahih menurut As-Suyuthi dalam Al-Jāmi’u’ṣ-Ṣaghīr,II/9940).

Empati dapat mendekatkan hubungan antara organisasi dan pelanggannya sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

- 6) *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat, artinya pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika pelayanan dan bentuk pelayanan. Keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut (Lovelock dan Wright, 2007: 99). Oleh karena itu, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat. Hal ini dilandasi oleh motivasi yang disampaikan oleh Muhammad Rasulullah ﷺ, beliau bersabda :

Artinya:“...Barangsiapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu

menolong hamba-Nya selama hamba-Nya menolong saudaranya...” (HR. Muslim dari Abu Hurairah dalam sahihya nomor 2699, riwayat Imam Ahmad -dalam Musnadnya- dari Abu Hurairah sebagaimana dalam Al-Jāmi’u’ş-Şaghīr II/8741, dan Riwayat Bukhari dalam Al-Jāmi’u’ş-Şaghīr II/9108)

Konsep kualitas jasa dalam perspektif syariah adalah bentuk evaluasi kognitif dari pelanggan atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral, sesuai yang telah dijelaskan oleh syara’. Adapun tujuan utama penyajian jasa syariah adalah mendekatkan diri kepada Allah Ta’alā. Sikap tersebut memiliki hikmah terciptanya trust (kepercayaan pelanggan) yang merupakan nilai tambah penting dalam sebuah bisnis. Antonio (2007:96) mengatakan “*Money is not number one capital in business, the number one is trust*” (Uang bukanlah modal utama dalam bisnis, yang utama adalah kepercayaan).

d. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan / jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk kepada orang lain.²²

a) Kemampuan (*Ability*)

Dalam hidup ini kita memang sangat butuh untuk mempunyai kemampuan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi, kita dapat berhubungan dengan orang lain untuk berinteraksi. Banyak terjadi

²²Hermawan Kertajaya, *Syariah Marketing*, (Penerbit Mizan, Bandung, 2006) hlm. 68

masalah dengan seseorang, sebenarnya karena adanya hambatan berkomunikasi.

Di dalam Al-Qur'an pun ternyata Allah SWT telah memuat ayat-ayat tentang komunikasi. Semua ketentuan Allah dalam Al-Qur'an memang harus dijadikan pedoman hidup manusia selama hidup di dunia. Namun yang terjadi, kita suka malas atau segan membuka dan memahami ayat-ayat Al-Qur'an dalam keseharian kita, padahal semua petunjuk untuk kita hidup di dunia ini lengkap ada di dalam Al Qur'an. Beberapa ayat dalam Al Qur'an yang mengatur tentang komunikasi adalah:

(1) Luqman : 19



Artinya: “Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.”²³

Allah SWT berfirman, bila berbicara lunakkanlah suaramu dan janganlah berteriak-teriak tanpa ada perlunya, karena seburuk-buruknya suara adalah suara keledai.²⁴

b) Sikap (*Attitude*) dan Penampilan (*Appearance*)

Selain beberapa hal diatas, kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari faktor sikap yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan/nasabah serta penampilan yang sopan dan tidak

²³*Ibid...*

²⁴Diterjemahkan Oleh: Salim Bahreisy & Said Bahreisy, *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier*, (PT Bina Ilmu: Surabaya 1990) hlm, 259.

berlebihan. Sikap empati ditunjukkan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam Islam sikap empati merupakan wujud dari kemauan karyawan untuk memberikan kemudahan pada pelanggan dengan senang hati dalam melakukan transaksi, disaat pelanggan mengalami kesulitan maka karyawan siap membantu. Al-Qurán mengajarkan untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik, dan simpatik. Al-Qurán juga mengajarkan untuk senantiasa rendah hati dan bertutur kata yang manis. Al-Qurán juga mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan di setiap hal.²⁵ Dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap insan, diperlukan adab dan etika yang meringkainya, sehingga nilai-nilai luhur tersebut tidak hilang sirna sia-sia. Perhatian (*Attention*) dan Tindakan (*Action*). Semua kegiatan bisnis hendaklah selaras dengan moralitas dan nilai utama yang digariskan oleh Al-Qurán. Al-Qurán menegaskan bahwa setiap tindakan dan transaksi hendaknya ditujukan untuk hidup yang lebih mulia. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari Perhatian dan tindakan karyawan, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

²⁵Hermawan Kertajaya, Syariah Marketing,... hlm. 70-72.

Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya:

“Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyalahgunakan amanatnya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya” (H.R. Bukhari)

Hadis diatas menjelaskan bahwa setiap manusia hendaknya tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, dapat bekerja dengan keahlian yang baik sehingga tidak akan mengalami kehancuran. Ketika pelaku bisnis bekerja memberikan pelayanan dengan keahliannya (kompeten) maka akan bekerja dengan tanggap (cepat dan tepat) sehingga pelanggan akan memperoleh kepuasan.

Profesionalisme dan kompetensi terhadap sebuah pekerjaan adalah dua hal yang saling berkaitan, namun kadang ada individu yang memaksakan diri mengerjakan sebuah pekerjaan yang bukan bidangnya (sesuatu yang dikuasai dengan baik) sehingga yang terjadi adalah kerugian, baik dari sisi waktu pelaksanaan pekerjaan maupun kerugian materiil.

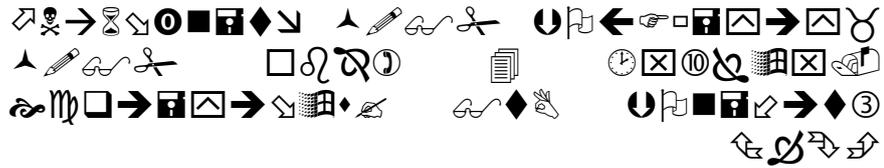
c) Tanggung Jawab (*Accountability*) dan Kenyamanan (*Convenience*)

Dalam proses pelayanan prima jaminan merupakan tanggung jawab dari perusahaan terhadap konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman, aman dan tentram dalam menikmati jasa yang diberikan. Adanya jaminan juga dapat menunjukkan nilai plus tersendiri bagi perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan ini akan memberikan rasa aman, rasa percaya bebas dari bahaya dan resiko kepada pelanggan. Adiwarmanto Karim (2003:73) menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Jaminan tersebut merupakan amanah bagi pihak bank terhadap nasabah. Amanah bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. Seorang pebisnis syaria'ah harus senantiasa menjaga amanah yang dipercayakan kepadanya.

d) Ketepatan (*Accuracy*)

Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semu tanpa adanya kehandalan dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam Al Qur'an surat An-Nahl ayat 91, yaitu:





Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu Telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah- sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”²⁶

Allah SWT berfirman, hendaklah kamu menepati perjanjianmu dengan Allah jika kamu telah menjanjikan dan tepatilah sumpah-sumpahmu dan jangan sekali-kali kamu menyalahinya setelah kamu mengukuhkannya padahal kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi terhadap sumpah-sumpahmu.²⁷

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Penawaran ketika promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang akan merugikan konsumen. Pelanggan lebih loyal pada perusahaan yang selalu menepati janji daripada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan.²⁸

²⁶Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Bandung: CV. Putra Abadi, 2003.

²⁷ Diterjemahkan Oleh: Salim Bahreisy & Said Bahreisy, *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid 4*, (PT Bina Ilmu: Surabaya 1990) hlm,

²⁸Hemawan Kertajaya, *Syariah Marketing*,... hlm. 72-76.

3. Kepuasan Pelanggan

a) Definisi Kepuasan Pelanggan

Berikut beberapa definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan:²⁹

(1) Menurut Cadotte kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

(2) Menurut Tse & Wilton kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

(3) Menurut Fornell kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian.³⁰

Dalam fungsi *utilitas* dijelaskan besarnya kepuasan yang didapat seorang konsumen dari konsumsi barang atau jasa. Semakin banyak jumlah barang dan jasa yang dikonsumsi, semakin besar kepuasan yang diperoleh, kemudian mencapai puncaknya (titik jenuh) pada jumlah konsumsi tertentu. Sesudah itu malah berkurang, bahkan negatif bila jumlah barang yang dikonsumsi itu terus menerus di tambah.

²⁹*Ibid*,... Hlm. 168 Muflih, Muhammad. Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 61

³⁰Ekawati Rahayu N, Manajemen Pemasaran. Nora Media Enterprise, Kudus 2010,.hlm.

b) Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler menyatakan bahwa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:³¹

- (1)Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*)
- (2)Survei pelanggan (*Customer surveys*)
- (3)Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)
- (4)Analisa kehilangan pelanggan (*Lost customer analysis*)

Ada 5 kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyampaian jasa dan mempengaruhi penilaian konsumen atas kualitas jasa:³²

- (1)Kesenjangan antara harapan konsumen dengan pandangan penyedia jasa.
- (2)Kesenjangan antara pandangan penyedia jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
- (3)Kesenjangan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan konsumen.

³¹Farida Jafar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia 2005, h.

³²*Ibid*,... hlm. 58.

c) Strategi Dalam Kepuasan Pelanggan

Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

a) *Relation Marketing* yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. *Relationship Marketing* berdasar pada:

- (1) Fokus *customer retention*
- (2) Orientasi manfaat produk
- (3) Orientasi jangka panjang
- (4) Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan
- (5) Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi
- (6) Kontak dengan pelanggan sangat tinggi
- (7) Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi

b) Strategi *Superior Customer Service*. Strategi ini menawarkan strategi yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan SDM yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan *customer service* yang lebih baik akan membebankan harga yang lebih tinggi daripada produk atau jasa yang dihasilkan.

c) Strategi *unconditional guarantees* atau *extra ordinary guarantees*. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan

pelanggan yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

- d) Strategi penanganan keluhan yang efisien. Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas (*unsatisfied customer*) menjadi pelanggan yang puas (*satisfied customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.
- e) Strategi peningkatan kinerja perusahaan. Suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan *public relation* terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan yang penilaiannya bisa didasarkan pada survei pelanggan, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- f) Penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* Merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini melibatkan pelanggan dalam proses mengembangkan produk / jasa sedini mungkin dengan demikian memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan serta memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas maksimum.³³

³³*Ibid*,... hlm. 60-73

d) Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam, 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:³⁴

- a) Sifat Jujur
- b) Sifat Amanah
- c) Benar

4. Pengertian Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa terhubung dengan atau menjadi pelanggan bank.³⁵

- a) Definisi nasabah menurut undang-undang.

Definisi nasabah baru dapat direalisasikan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan diatur perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu:

³⁴Yusuf Qardhawi, Norma dan Etika Ekonomi Islam, GIP, Jakarta, 1997, hal.178.

³⁵M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah,... hlm. 189.

(1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

(2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Sementara itu Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenal pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu :

(1) Pengertian Nasabah penyimpan, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

(2) Pengertian Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁶

b) Tiga Macam Nasabah

Demikian juga halnya dalam praktek perbankan dikenal ada tiga macam nasabah yaitu :

³⁶<http://pengertiannasabah.blogspot.co.id> di unduh pada tanggal 21 september 2016.

- (1) Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank.
- (2) Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan.
- (3) Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank.³⁷

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan nasabah adalah “orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (Dalam hal keuangan), dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan pertalian.³⁸ Sedangkan Muhammad Djumhana menyebutkan nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.³⁹

C. Kerangka Pemikiran

Untuk menciptakan 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 para ahli kualitas memiliki hubungan atau pengaruh yang erat yang ditunjukkan oleh pelanggan, dimana konsumen biasanya menilai suatu

³⁷ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 40-41.

³⁸ Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, 2003, hlm. 775.

³⁹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 282.

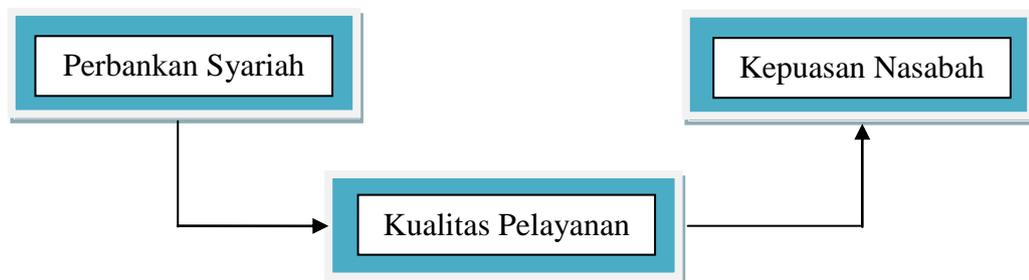
kualitas pelayanan berdasarkan lima komponen, yaitu: Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang karyawan berikan kepada nasabah.

Setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan dan kinerja karyawan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan yang cerdas mempunyai tujuan membuat gembira pelanggan dimana mutu tersebut mempunyai dampak langsung kepada prestasi produk demikian juga dengan keputusan pelanggan.

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.

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:



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Waktu Penelitian

Waktu penelitian digunakan untuk melakukan penelitian ini selama tiga bulan, terhitung setelah seminar proposal diterima dan ada surat rekomendasi dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan dengan tenggang waktu tersebut peneliti merasa cukup untuk menggali serta mengumpulkan data dan fakta berupa informasi dari subjek maupun informan yang berhubungan dengan permasalahan tersebut.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Bank Muamalat yang terletak di Jalan Diponegoro No. 17 Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

C. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pendekatan ini penelitian kualitatif maka menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁴⁰ Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

⁴⁰Lexy.J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2001), Hal. 03.

Kesimpulan yang diberikan selalu jelas data faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh. Uraian kesimpulan didasari oleh angka yang diolah tidak terlalu dalam. Kebanyakan pengolahan datanya didasarkan pada analisis persentase dan analisis kecenderungan.⁴¹ Maka penelitian ini, dengan pendekatan kualitatif deskriptif dapat dihimpun data sewajarnya terarah dan dapat dipertanggungjawabkan dan diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana “*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya.*”

D. Penentuan Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya beserta pelayanan yang diberikan serta faktor yang mendorong para nasabah tersebut sehingga memilih bertransaksi di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Sedangkan, subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.

Dengan ini peneliti menarik nasabah sebagai subjek penelitian dengan alasan bahwa mereka sebagai nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya serta *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sebagai informan tambahan. Data penelitian dikumpulkan dengan cara wawancara tidak terstruktur. Sebagai bahan penunjang atau data sekunder adalah *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Palangka Raya, pencatatan laporan yang mendukung penelitian, serta studi kepustakaan dengan membaca literatur yang

⁴¹Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007), Hal. 06.

berhubungan dengan penelitian. Dari kedua subjek ini memiliki kriteria diantaranya:

1. Bersedia diwawancarai.
2. Beragama Islam.
3. Berusia diatas 18 Tahun.
4. Pendidikan minimal SMA sederajat..

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Pada teknik ini penulis mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang diteliti. Adapun yang menjadi pengamatan langsung adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya dalam setiap transaksinya.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada si peneliti. Wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui obeservasi.⁴²

⁴²*Ibid...*, hal. 64.

Dalam hal ini untuk mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana cara Bank Muamalat Cabang Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta apa kendala dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Dengan cara meminta keterangan atau bertanya kepada subjek penelitian, kemudian para subjek tersebut dapat memberikan keterangan dan jawaban dengan jelas dan baik.

Pada teknik ini, penulis mengadakan percakapan langsung kepada subjek untuk mendapatkan informasi atau keterangan yang sebanyak-banyaknya. Wawancara yang digunakan mementingkan kedalaman pertanyaan yang pada akhirnya diperoleh data secara detail dan lengkap. Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara tidak berstruktur adalah dimana pewawancara menetapkan pertanyaan secara terbuka dari pertanyaan-pertanyaan yang akan dilakukan.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data beberapa catatan dan laporan-laporan yang berhubungan dengan data yang digali. Adapun data yang didapat dari mengkaji dokumentasi ini adalah mengenai gambaran umum lokasi penelitian (profil) Bank Muamalat Cabang Palangka Raya, struktur organisasinya, serta produk dan layanan-layanannya.

F. Pengabsahan Data

Pengabsahan data sangat diperlukan karena menjamin bahwa semua hasil dan pengamatan atau observasi, wawancara dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu,

keabsahan data dalam penelitian ini menjamin bahwa dalam mendeskripsikan sejauh mana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat cabang Palangka Raya memerlukan jawaban yang jelas dari para subjek.

Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, adapun triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah *triangulasi sumber*. Hal ini dimaksudkan untuk membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.⁴³

Dalam pelaksanaan *triangulasi sumber*, untuk mengecek kebenaran data yang diungkapkan subjek penelitian ini yakni nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya, maka penulis juga melakukan wawancara dengan data lain sebagai informan atau penguat data, seperti *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Langkah berikutnya yang dilakukan penulis dalam proses penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada subjek penelitian untuk mencari tingkat kedalaman informasi data dari mereka, serta dokumentasi.

G. Analisis Data

Analisis data bermaksud untuk mengorganisasikan data yang terkumpul. Data-data yang telah diperoleh di lokasi penelitian dianalisis dengan langkah sebagai berikut:

⁴³Lexy. J Meleong, *Metodologi Penelitian*, hal. 178.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan dan merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data.

Pada tahap ini, dari beberapa data yang telah didapatkan dan dibuat oleh penulis pada saat penelitian, tidak semuanya harus dicantumkan dan dianalisis dalam skripsi ini. Namun, penulis melakukan pemilihan, penggolongan dan pengorganisasian data yang relevan atau sesuai dengan data yang dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan penelitian. Setelah itu, langkah selanjutnya yang dilakukan penulis adalah menganalisis data tersebut satu-persatu dan disesuaikan dengan masing-masing rumusan masalah penelitian. Hal ini, dilakukan agar tidak ada kekaburan dan perluasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang sudah tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penyajian tersebut dapat berbentuk matriks, grafik, jaringan dan bagan.⁴⁴ Selanjutnya, tahap kedua ini penulis cantumkan pada penyajian data hasil penelitian, serta analisis dan pembahasan pada bab IV.

⁴⁴Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis dan Kualitatif, terjemah. TjepTjep Rohandi Rohidi*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), hal. 17-17.

Penyajian data tersebut, penulis susun secara sistematis, yang mengkonfirmasi dan menyesuaikan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai bagaimana cara Bank Muamalat Cabang Palangka Raya dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

3. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Data *conclusions* atau menarik kesimpulan dari data yang diperoleh yaitu setelah semua data-data yang diinginkan diperoleh selanjutnya mencari kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah.⁴⁵ Penarikan kesimpulan dengan verifikasi dilakukan dengan melihat kembali pada reduksi data maupun pada data *display*, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis.⁴⁶ Kemudian pada tahap ketiga atau yang terakhir ini, penulis melakukan verifikasi atau menarik kesimpulan dari data yang diperoleh dan dianalisis sebelumnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab semua rumusan masalah dalam penelitian ini, yang selanjutnya penulis tuangkan pada bab V dalam skripsi ini.

⁴⁵*Ibid.*, hal. 15-19.

⁴⁶Abdun Qodir, *Metodologi Riset Kualitatif (panduan Dasar Melakukan Penelitian Kualitatif)*, (Palangka Raya: Tanpa Penerbit), hal. 87.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Kota Palangka Raya

Secara umum kota Palangka Raya dapat dilihat sebagai sebuah Kota yang memiliki 3 (tiga) wajah yaitu wajah perkotaan, wajah pedesaan dan wajah hutan. Kondisi ini, memberikan tantangan tersendiri bagi pemerintah kota Palangka Raya dalam membangun kota Palangka Raya. Kondisi ini semakin menantang lagi bila mengingat luas kota Palangka Raya yang berada pada urutan ke-3 di Indonesia yaitu 2,687 Km².

Kota Palangka Raya merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah. Secara geografis kota Palangka Raya terletak pada 113⁰30'-114⁰07' Bujur Timur dan 1⁰35' - 2⁰24' Lintang Selatan. Dengan topografi terdiri dari tanah datar, berawa-rawa, dan berbukit dengan kemiringan kurang dari 40%. Lapisan tanah yang ada di wilayah Palangka Raya terdiri atas tanah mineral dan tanah gambut.

Wilayah administrasi kota Palangka Raya terdiri atas lima (5) wilayah Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Sabangau, Jekan Raya, Bukit Batu dan Rakumpit yang terdiri dari 30 kelurahan dengan batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah utara : Kabupaten Gunung Mas
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Gunung Mas

c. Sebelah Selatan : Kabupaten Pulang Pisau

d. Sebelah Barat : Kabupaten Katingan

Kota Palangka Raya mempunyai luas wilayah 2.678,51 km² (267.851 Ha). Dibagi kedalam lima (5) Kecamatan dengan luas masing-masing yaitu Kecamatan Pahandut, Sabangau, Jekan Raya, Bukit Batu, Rakumpit. Dengan luas masing-masing 117,25 km², 583,50 km², 352,62 km², 572,00 km², 1.053,14 km². luas wilayah 2.678,51 km² dapat dirinci sebagai berikut:

a. Kawasan hutan : 2485,75 km²

b. Tanah pertanian : 12,65 km²

c. Perkampungan : 45,54 km²

d. Areal perkebunan : 22,30 km²

e. Sungai dan danau : 42,86 km²

f. Lain-lain : 69,41 km².⁴⁷

2. Profil Bank Muamalat

a. Sejarah Pendirian Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari

⁴⁷ <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/geografis/> diakses pada tanggal 27 Oktober 2016

komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh

tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.⁴⁸

Bank Muamalat cabang Palangka Raya menempati gedung lama Kantor Pos yang kemudian direnovasi hingga menjadi gedung yang layak guna, indah, rapi dan asri jika dipandang secara kasat mata. Kode Bank Muamalat cabang Palangka Raya adalah 631. Keberadaan Bank Muamalat cabang Palangka Raya sebagai wujud partisipasi dan eksistensinya untuk memberikan warna berbeda pada dunia perbankan di Kalimantan Tengah. Dan juga sebagai upaya untuk menjadi pelopor perbankan berbasis syariah di kota cantik ini.

b. VISI dan MISI

Visi Bank Muamalat adalah *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.⁴⁹ Artinya menjadi Bank Islam terbaik dan masuk kedalam 10 Bank teratas di Indonesia dengan kehadiran daerah yang kuat.

Misi Bank Muamalat adalah untuk membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-

⁴⁸ <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diakses pada tanggal 27 Oktober 2016

⁴⁹ <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi> diakses pada tanggal 27 Oktober 2016

hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

c. Produk-Produk dan Layanan Bank Muamalat

1. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan *iB Asset Refinance Syariah*

Bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu aset produktif maupun aset atas proyek usaha yang telah berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan *bowheer* dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin.

2) Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha Anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin.

3) Pembiayaan Investasi

Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Anda susun.

4) Pembiayaan Syariah Hunian Bisnis

Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha Anda untuk membeli,

membangun ataupun merenovasi properti maupun pengalihan take-over pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis Anda.⁵⁰

d. Produk Penyimpanan Dana

Untuk produk penyimpanan dana Bank Muamalat menawarkan produk Tabungan Muamalat Mudharabah Corporate iB. Produk tabungan ini berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Sarana bagi nasabah Non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.⁵¹

e. Produk Giro

1) Giro Muamalat *Attijary Corporate* iB

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

2) Giro Muamalat *Ultima Corporate* iB

Produk giro ini hamper sama dengan Giro Muamalat Attijary hanya saja terdapat beberapa keuntungan tambahan seperti:

- a) Tersedia dalam 4 jenis mata uang: IDR, USD, SGD, EUR.

⁵⁰ <http://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-corporate> diakses tanggal 27 Oktober 2016

⁵¹ <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-corporate/tabungan-muamalat-mudharabah-corporate-ib> diakses tanggal 27 Oktober 2016

- b) Bebas biaya administrasi bulanan selama memenuhi kriteria saldo minimum.
- c) Fasilitas E-Muamalat untuk melayani segala keperluan transaksi selama 24 jam, meliputi *Cash Management System*, ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking* serta *Phone Banking* Muamalat.
- d) Kartu Shar-E Debit Gold yang bisa digunakan untuk bertransaksi di seluruh dunia.
- e) Pembayaran zakat secara otomatis dari bagi hasil nasabah.

f. Produk Deposito

1) Layanan Muamalat *Cash Management*

Merupakan fasilitas Internet Banking untuk nasabah Perusahaan yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening yang berada di cabang Bank Muamalat di Indonesia secara *Realtime Online*.

2) Jasa Layanan *Escrow*

Bank Muamalat Indonesia menghadirkan Jasa Layanan *Escrow* dimana Bank Muamalat Indonesia bertindak sebagai agen yang ditunjuk untuk mengelola, memantau, dan mengendalikan *Escrow Account* nasabah secara berkesinambungan. Rekening tersebut diperlakukan secara khusus dan dikelola sesuai dengan keinginan Anda yang dituangkan dalam Akad.

3) *Corporate Debit Card*

Kartu debit yang dimiliki oleh Nasabah korporasi dan memiliki fitur lengkap untuk bertransaksi seperti tarik tunai, transfer *online* antar rekening dan antar bank, beragam pembayaran seperti listrik, telepon, ponsel, dan sebagainya melalui ATM Muamalat.

4) Layanan *Cash Pick-Up and Delivery*

Layanan ini merupakan solusi kebutuhan Anda terhadap layanan *collection* terutama yang berasal dari *cash*. ***Cash Delivery Services*** adalah layanan pengantaran uang tunai dan warkat bilyet giro ke lokasi usaha Anda yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia. Sedangkan ***Cash Pick Up Services*** adalah layanan penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari lokasi usaha Anda yang disediakan Bank Muamalat Indonesia.⁵²

g. Produk *Internasional Banking*

1) Tabungan Nusantara

Adalah tabungan syariah yang dikelola dengan akad berbagi hasil dengan tambahan keuntungan kemudahan layanan *remittance*, sehingga selain menabung anda juga mudah melakukan transaksi *remittance*.

2) *Remittance* Bank Muamalat Indonesia – National Commercial Bank (BMI-NCB)

⁵²<http://www.bankmuamalat.co.id/deposito-corporate> diakses tanggal 27 Oktober 2016

Remittance BMI - NCB adalah kiriman uang bagi TKI di Arab Saudi ke Indonesia melalui seluruh *counter PayQuick* maupun fasilitas ATM National Commercial Bank kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun Bank lain.

3) Bank Muamalat Indonesia – Bank Muamalat Malaysia Berhad

Bank Muamalat Indonesia - Bank Muamalat Malaysia Berhad (BMI-BMMB) adalah layanan kiriman uang bagi TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh *counter* Bank Muamalat Malaysia Berhad kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia.

4) *Remittance* Bank Muamalat Indonesia - MayBank

Remittance BMI-MayBank adalah layanan kiriman uang bagi TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh *counter* MayBank dan penerima kiriman dapat mengambil dana secara cash di seluruh cabang Bank Muamalat Indonesia.⁵³

B. Penyajian Data Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan tentu menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan dengan sedetail dan sebaik mungkin. Dalam pembahasan hasil penelitian kali ini, penulis akan menyampaikan hasil wawancara bersama 5 (lima) orang nasabah terpilih dari masing-masing perbankan syariah di kota Palangka Raya, berikut penjabarannya Hasil Wawancara Bersama **Nasabah Bank Muamalat**.

⁵³<http://www.bankmuamalat.co.id/internasional-banking-corporate> diakses tanggal 27 Oktober 2016

1. Subjek I

Inisial : MU

Usia : 25 Tahun

Dalam wawancara tersebut, pertama penulis tanyakan kepada saudara MU bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan bank Muamalat cabang Palangka Raya menjawab:

“Pelayanannya baik saja, terutama keramahan pegawai mereka selalu tersenyum dalam menyambut nasabah.”⁵⁴

Penulis menanyakan kembali kepada MU, mengapa lebih memilih menjadi nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding bank lain yang sudah ada, saudara MU menjawab:

“Bank Muamalat memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam menyelesaikan transaksi keuangan di *counter*. Nggak perlu ngantri lama.”⁵⁵

Selanjutnya penulis menanyakan lagi tentang kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding bank lain, MU menjawab:

“Sama saja dengan bank lain, hanya saja disini saya tidak mengantri”⁵⁶

Penulis menanyakan lagi kepada MU, apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik, kemudian MU menjawab:

“Nggak pernah.”⁵⁷

⁵⁴ MU, nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya, hasil wawancara tanggal 26 Oktober 2016 di Palangka Raya

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ *Ibid.*

Terakhir penulis menanyakan kepada MU, menurut anda apakah pelayanan yang diberikan Bank Muamalat cabang Palangka Raya baik itu dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan:

“Sudah cukup baik, ATMnya aja yang kurang banyak”⁵⁸

Dari hasil wawancara dengan MU diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Muamalat cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan karena pelayanannya yang selalu ramah kepada nasabah. Dari hasil observasi penulis di bank tersebut dapat diketahui bahwa apa yang sudah dijelaskan dari hasil wawancara di atas mengenai pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat cabang Palangka Raya memang sudah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan oleh kantor pusat Bank Muamalat Indonesia baik itu dari segi keamanan, keramahan dan kenyamanan bagi nasabah.

2. Subjek II

Inisial : DA

Usia : 22 Tahun

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Muamalat cabang Palangka Raya maka penulis mewawancarai langsung saudara DA. Dalam wawancara tersebut, pertama penulis tanyakan kepada saudara DA bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan bank Muamalat cabang Palangka Raya menjawab:

⁵⁸ *Ibid.*

“Baik ja, pegawainya murah senyum.”⁵⁹

Penulis menanyakan kembali kepada DA, mengapa lebih memilih menjadi nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding bank lain yang sudah ada, saudara DA menjawab:

“Karena hukum syariahnya jelas, saya merasa terjamin dan tidak diberatkan dengan biaya administrasi.”⁶⁰

Selanjutnya penulis menanyakan lagi tentang kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding bank lain, DA menjawab:

“Standar saja, semua bank pasti punya kelebihan masing-masing.”⁶¹

Penulis menanyakan lagi kepada DA, apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik, kemudian DA menjawab:

“Sampai saat ini tidak pernah.”⁶²

Terakhir penulis menanyakan kepada DA, menurut anda apakah pelayanan yang diberikan Bank Muamalat cabang Palangka Raya baik itu dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan:

“Semuanya sudah cukup baik, mungkin pengadaan gedungnya saja kurang mencolok”⁶³

Dari hasil wawancara dengan DA diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Muamalat cabang Palangka Raya sudah cukup

⁵⁹ DA, nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya, hasil wawancara tanggal 26 Oktober 2016 di Palangka Raya

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid.*

⁶² *Ibid.*

⁶³ *Ibid.*

baik. Dari hasil observasi penulis di bank tersebut dapat diketahui bahwa pengadaan gedungnya memang tidak terlalu mencolok, ditambah masih banyaknya sisa lahan kosong disekitarnya. Hal ini membuat Bank Muamalat terlihat seperti lahan kosong ditengah kota dengan gedung mungil nan asri.

3. Subjek III

Inisial : JH

Usia : 23 Tahun

Kepada saudara JH penulis menanyakan bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat cabang Palangka Raya, kemudian saudara JH menjawab:

“Sangat baik, pegawainya ramah-ramah.”⁶⁴

Kemudian penulis menanyakan kepada JH kenapa lebih memilih menjadi nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding bank lain yang sudah ada:

“Karna syar’i jadi saya merasa lebih terjaga dari sisi agama.”⁶⁵

Penulis menanyakan kembali kepada JH, apa kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding dengan bank lain, JH menjawab:

“Pelayanan mereka membuat kita merasa dihargai dan dimengerti”.⁶⁶

Selanjutnya penulis menanyakan kepada JH, apakah selama menjadi nasabah anda pernah mendapat pelayanan yang kurang baik:

⁶⁴ JH, nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya, hasil wawancara tanggal 26 Oktober 2016 di Palangka Raya

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ *Ibid.*

“Belum pernah, saya juga jarang ke *counternya*.”⁶⁷

Penulis menanyakan lagi kepada JH fasilitas apa yang anda dapat dari Bank Muamalat cabang Palangka Raya, JH menjawab:

“Fasilitas yang paling sering aku pakai mesin ATM mungkin ya.”⁶⁸

Penulis kembali menanyakan kepada JH, apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada di Bank Muamalat cabang Palangka Raya, JH menjawab:

“Pelayanannya sih *good*, paling *counternya* atau ATM nya kali ya harus ditambah.”⁶⁹

Penulis juga menanyakan kepada JH, apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Muamalat cabang Palangka Raya berikut hasil wawancara:

“Cukup puas.”⁷⁰

Dari hasil wawancara di atas tadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Muamalat cabang Palangka Raya ini sudah cukup memuaskan. Hanya saja kembali lagi kantor cabang dan mesin ATMnya masih kurang banyak.

Dari pengamatan penulis di lapangan memang pelayanan pada Bank Muamalat cabang Palangka Raya ini sama dengan bank-bank lain yang ada. Tapi yang menjadi poin lebihnya dari bank lain yaitu ada salam pembuka yang santun.

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ *Ibid.*

4. Subjek IV

Inisial : FA

Usia : 22 Tahun

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Muamalat cabang Palangka Raya maka penulis mewawancarai langsung saudara FA. Dalam wawancara tersebut, pertama penulis tanyakan kepada saudara FA bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan bank Muamalat cabang Palangka Raya menjawab:

“Pelayanannya sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai dalam berpakaian. Keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun muda. Yang naik mobil maupun yang naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”⁷¹

Penulis menanyakan kembali kepada FA, mengapa lebih memilih menjadi nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding bank lain yang sudah ada, saudara FA menjawab:

“Karena Bank Muamalat memberikan jaminan yang kuat mengenai kualitas pelayanan dan produk-produk yang ditawarkan pun sangat beragam dan penuh dengan nilai-nilai yang Islami. Tentu lebih percaya dan terjamin bertransaksi disini.”⁷²

Selanjutnya penulis menanyakan lagi tentang kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding bank lain, FA menjawab:

“Kalo dibandingkan dengan Bank Syariah lain yang ada di kota Palangka Raya, kurang lebih aja ya. Semua sama. Tapi kalo disini

⁷¹ FA, nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya, hasil wawancara tanggal 26 Oktober 2016 di Palangka Raya

⁷² *Ibid.*

saya merasakan atmosfer yang lain. Lebih terasa nyaman dan aman. Kesiapan dan kesiagaan karyawan dalam menanggapi nasabah sangat tinggi”⁷³

Penulis menanyakan lagi kepada FA, apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik, kemudian FA menjawab:

“Tidak pernah sih ngalamin yang seperti itu.”⁷⁴

Terakhir penulis menanyakan kepada FA, menurut anda apakah pelayanan yang diberikan Bank Muamalat cabang Palangka Raya baik itu dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan:

“Kalo karyawan sudah cukup baik, mereka selalu ramah dan sopan dalam melayani nasabah, yang kurang memuaskan itu mungkin penempatan mesin ATM yang kurang banyak”⁷⁵

Dari hasil wawancara dengan FA diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Muamalat cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan karena pelayanannya yang selalu ramah kepada nasabah. Dari hasil observasi penulis di bank tersebut dapat diketahui bahwa apa yang sudah dijelaskan dari hasil wawancara di atas mengenai pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat cabang Palangka Raya memang sudah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan.

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ *Ibid.*

5. Subjek V

Inisial : HH

Usia : 22 Tahun

Kepada saudara HH penulis menanyakan bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat cabang Palangka Raya, kemudian saudara HH menjawab:

“Pelayanannya cukup memuaskan.”⁷⁶

Kemudian penulis menanyakan kepada HH kenapa lebih memilih menjadi nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding bank lain yang sudah ada:

“Aku lihat program yang dipakai sih secara syariah sehingga sudah sangat sesuai terutama dengan orang yang beragama Islam. Selain itu juga karena produk-produk yang ditawarkannya macam-macam.”⁷⁷

Penulis menanyakan kembali kepada HH, apa kelebihan pelayanan yang ada pada Bank Muamalat cabang Palangka Raya dibanding dengan bank lain, HH menjawab:

“Sama aja ramah, sopan, karyawannya cepet tanggap, enak juga diajak konsultasi kalo misalnya kan kita ada masalah yang bingung harus diselesaikan pakai layanan yang mana”.⁷⁸

Selanjutnya penulis menanyakan kepada HH, apakah selama menjadi nasabah anda pernah mendapat pelayanan yang kurang baik:

“Selama ini baik-baik aja. Nggak pernah dapat pelayanan yang kurang baik, tapi kadang ada karyawan yang kurang cepat memberikan

⁷⁶ HH, nasabah Bank Muamalat cabang Palangka Raya, hasil wawancara tanggal 26 Oktober 2016 di Palangka Raya

⁷⁷ *Ibid.*

⁷⁸ *Ibid.*

pelayanan. Terus kurang berkompetensi. Jadi berasa kikuk, itu kadang-kadang aja.”⁷⁹

Penulis menanyakan lagi kepada HH fasilitas apa yang anda dapat dari Bank Muamalat cabang Palangka Raya, HH menjawab:

“Fasilitas yang paling sering aku pakai mesin ATM.”⁸⁰

Penulis kembali menanyakan kepada HH, apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada di Bank Muamalat cabang Palangka Raya, HH menjawab:

“Kalau pelayanannya sudah memuaskan, Cuma yang perlu ditambah itu cabang atau kantor kas Bank Muamalat kan kurang tuh. Saya harus ke Diponegoro dulu kalau mau bertransaksi via *counter*. Jadi repot karna jauh. Jika kantornya ditambah dan tersebar kemana-mana saya lebih terbantu.”⁸¹

Penulis juga menanyakan kepada HH, apakah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Muamalat cabang Palangka Raya berikut hasil wawancara:

“Sudah cukup puas.”⁸²

Dari hasil wawancara di atas tadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Muamalat cabang Palangka Raya ini sudah cukup baik. Hanya saja kantor cabangnya masih kurang banyak serta fasilitas ATM sangat minim. Hal ini tentu menjadi kendala bagi nasabah yang bertempat tinggal diluar lingkungan kota.

Dari pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan pada Bank Muamalat cabang Palangka Raya ini sama dengan perbankan

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ *Ibid.*

⁸² *Ibid.*

syariah lainnya. Tapi yang menjadi poin lebihnya dari bank lain yaitu ada salam pembuka yang santun. Suasana kerohanian Islamnya sangat terasa. Dan yang sangat menjadi perhatian penulis yaitu tidak adanya antrian nasabah, semua nasabah dilayani dengan cepat dan tepat sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Hal terjadi karena rendahnya perputaran nasabah yang datang.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan Bank Muamalat cabang Palangka Raya terhadap nasabahnya penulis juga menanyakan kepada bapak IPR selaku *Branch Manager* Bank Muamalat Palangka Raya beberapa pertanyaan berikut sebagai informan:

1) Apa saja Pelayanan yang diberikan?

“Pelayanan ya, kalau layanan kita kan perbankan pasti pelayanan transaksi keuangan, misalnya ada pembukaan rekening, layanan transfer, setoran, dll. Selain itu ada juga layanan yang sifatnya elektronik yang nggak langsung berhubungan dengan nasabah misalnya penggunaan mesin ATM, atau sekarang yang lagi digencarkan kami *Mobile Banking*. *Mobile Banking* itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi seperti, transfer, baik ke rekening ke sesama Bank Muamalat maupun ke Bank Lain, pembelian Pulsa, pembayaran Asuransi kalo nggak salah. Nah itu salah satu pelayanan tambahan dari kami.”⁸³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Bank Muamalat cabang Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah memberikan pelayanan yang inovatif berupa *Mobile Banking*. Hal ini dapat dilihat pada kutipan “sekarang yang lagi digencarkan kami *Mobile Banking*. *Mobile Banking* itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi”.

⁸³ IPR, *Branch Manager* Bank Muamalat cabang Palangka Raya, hasil wawancara tanggal 26 Oktober 2016 di Bank Muamalat cabang Palangka Raya

Dengan tambahan pelayanan tersebut Bank Muamalat cabang Palangka Raya menunjukkan adanya kepekaan terhadap kendala dan kesulitan nasabah. Terutama bagi nasabah yang tidak dapat melakukan transaksi keuangan melalui *counter* yang tersedia maupun mesin ATM dengan memanfaatkan kemajuan teknologi Bank Muamalat dapat menyelesaikan kendala tersebut.

2) Apa saja kendala yang dialami dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah?

“Misalnya layanan ATM, kalo mesin ATMnya sering *offline* misalnya nasabah nggak puas kan. Jadi yang kami lakukan sekarang sih, kami mencoba melakukan semua yang bisa kami lakukan kepada nasabah yang sebaik-baiknya. Kendala selalu ada, karna masalahnya juga kan ga mesti dari sistem kita. Kalo layanan yang misalnya ATM ya kan pakai jaringan. Jaringan kan dari pihak luar, pihak ketiga. Jadi kita berusaha sinergi lah supaya semua bisa baik.”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, Bank Muamalat cabang Palangka Raya juga mengalami beberapa kendala yang cukup signifikan. Seperti misalnya layanan ATM yang *offline*. Hal ini sangat mengganggu bagi nasabah yang membutuhkan fasilitas tersebut dengan segera. Karena harus berganti ATM atau bahkan sampai ke *counter* atau loket yang tersedia. Akan menjadi masalah penting jika ternyata lokasi ATM yang bermasalah jauh dari kantor cabang terdekat. Hal ini tentu menjadi penghambat jalannya pelayanan Bank Muamalat cabang Palangka Raya kepada nasabah. Beberapa kendala yang ada pada Bank

⁸⁴ *Ibid.*

Muamalat cabang Palangka Raya merupakan tantangan yang harus dihadapi dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya agar dapat mengembangkan perusahaan dengan sebaik-baiknya.

3) Apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

“Pertama sekarang yang menjadi konsen utama level pusat maupun cabang ya, merupakan pelayanan prima. Jadi kami diminta supaya mempersiapkan misalnya tempat sebaik mungkin kemudian pelayanan. Kami mempunyai standar pelayanan misalnya di CS membuka rekening sekian puluh menit, kemudian standar kita penarikan tunai, standar kita transaksi setor tunai misalnya. Itu semua sudah ada standarnya. Itu sekarang semua kantor pusat sudah membuat peraturan dengan ketat, supaya semua itu bisa sesuai dengan standar waktu misalnya. Selain itu memberikan standar, kita juga monitoring ada evaluasi. Jadi kita kan di nilai dari beberapa aspek itu, ini misalnya kalo terkait dengan kesiapan tempat, seperti ATM. Itu ada penilaian dari external yang kita tidak tau kapan menilainya, datangnya kapan kita nggak tau. Kemudian laporan itu sampai ke kantor pusat. Nah dari kantor pusat itu nanti ada laporan bulannya yang disampaikan ke masing-masing cabang. Jadi cabang sekarang ini nilai pelayanannya berapa. Yang turun kualitasnya maka akan dilakukan perbaikan ditahun yang akan datang.⁸⁵

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dalam kutipan berikut “sekarang yang menjadi konsen utama level pusat maupun cabang ya, merupakan pelayanan prima”. Terlihat bahwa pada tahun ini yang merupakan fokus utama pelayanan yang diberikan Bank Muamalat cabang Palangka Raya adalah “Pelayanan Prima” terhadap nasabah. Dengan demikian terbukti bahwa setiap tahunnya selalu ada perbaikan kualitas pelayanan yang diperhatikan Bank Muamalat demi kepuasan nasabah.

⁸⁵ *Ibid.*

Kemudian penulis menyimpulkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dapat membawa perusahaan ke tingkat yang lebih tinggi. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan perusahaan harus mempersiapkan strategi pemasaran yang baik dan benar. Selain itu yang tidak kalah pentingnya juga harus dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaan strategi pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan serta pembenahan dimasa mendatang.

C. Analisis Data Hasil Penelitian

Pada bagian ini penulis membahas hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya, dengan mengacu pada rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Serta faktor-faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya yang berfokus pada nasabah, lebih lanjut penelitian dianalisis sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: 1.Persepsi konsumen, 2.Produk (jasa), dan 3.Proses.⁸⁶ Kualitas merupakan

⁸⁶ Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* h.175

jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Melihat kembali hasil wawancara dengan nasabah yang menjadi subjek dan *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Palangkaraya yang menjadi informan dalam penelitian ini. Nasabah yang peneliti wawancarai berjumlah 5 (Lima) orang nasabah yang secara umum memiliki pendapat serta persepsi yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. 5 (Lima) nasabah tersebut yakni MU, DA, JH, FA, HH serta salah seorang perwakilan dari Bank Muamalat Cabang Palangka Raya yang menjabat sebagai *Branch Manager* Bank Muamalat bapak IPR selaku informan. Hal ini dilakukan, agar penulis dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana cara Bank Muamalat Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan cara membandingkan pendapat pihak bank dan pendapat nasabah Bank Muamalat Palangka Raya itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama informan pihak Bank Muamalat yaitu bapak IPR, dapat dipahami oleh penulis secara garis besar bahwa pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh Bank Muamalat cabang Palangka Raya berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat Bank Muamalat Indonesia. Seperti yang dikatakan beliau layanan-layanan seperti *counter*, *mobile banking*, ATM serta produk-produk yang ditawarkan sama dengan

perbankan yang sudah ada. Hanya saja lebih ditekankan pada segi syariahnya. Misalnya dengan menyambut nasabah menggunakan salam pembuka dan memberikan salam penutup sesuai syariat agama Islam ketika nasabah telah menyelesaikan urusannya, fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu dan sebagainya, kemudian melayani nasabah sesuai standar waktu dan kecepatan yang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan pusat.⁸⁷

Pada era globalisasi seperti saat ini, dimana segala sesuatu sudah dapat terkoneksi melalui fasilitas internet. Penting hukumnya suatu bank melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan produk dengan menawarkan kemudahan bertransaksi dimana pun kita berada seperti halnya layanan *Mobile Banking* yang telah digencarkan Bank Muamalat cabang Palangka Raya.

Selanjutnya pernyataan dari nasabah Bank Muamalat menambahkan hal lain yang membuat mereka cenderung memilih Bank Muamalat, yakni subjek yang berinisial FA yang mengatakan keramahan serta kesabaran karyawan Bank Muamalat dalam menanggapi permasalahan nasabah membuatnya memutuskan untuk menjadi salah satu nasabah bank tersebut.⁸⁸ Dalam Islam sikap empati merupakan wujud dari kemauan karyawan untuk memberikan kemudahan pada pelanggan dengan senang hati dalam melakukan transaksi, disaat pelanggan mengalami kesulitan maka karyawan siap membantu. Al-Qur'an mengajarkan untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik, dan simpatik. Al-Qur'an juga mengajarkan untuk

⁸⁷ Hasil wawancara dengan IPR Branch Manager Bank Muamalat tanggal 26 Oktober 2016

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan FA, Nasabah Bank Muamalat Tanggal 26 Oktober 2016

senantiasa rendah hati dan bertutur kata yang manis. Al-Qur'an juga mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan di setiap hal.⁸⁹

Subjek MU juga mengatakan hal yang sama mengenai keramahan dan kesopanan karyawan Bank Muamalat, MU juga menambahkan bahwa ia tidak pernah mengantri ketika bertransaksi di *counter* Bank Muamalat.⁹⁰ Kesiagaan setiap karyawan dan kecepatannya dalam menyelesaikan setiap transaksi membuat MU memilih menjadi nasabah Bank Muamalat Palangka Raya. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari perhatian dan tindakan karyawan, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menunjukkan pelaku bisnis yang professional. Thorik G. dan Utus H. (2006:115) menjelaskan bahwa dalam soal marketing kecepatan dalam bergerak adalah hal yang utama. Pelaku bisnis yang selalu tanggap maka akan melahirkan sikap inovatif dan tidak ada waktu yang terbuang. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap professional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya.

HH memiliki pendapat yang lain dari FA dan MU, menurut HH yang membuatnya merasa nyaman dalam bertansaksi dan menjadi nasabah Bank Muamalat karena produk-produk yang ditawarkan sangat berlatarkan Islami sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan. Ditambah lagi tidak adanya pembayaran bunga pada tabungan maupun pinjaman serta adanya penerapan ketentuan bagi hasil membuatnya merasa terjamin dan tidak

⁸⁹ Hermawan Kertajaya, *Syariah Marketing...* h.70-72

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan MU, Nasabah Bank Muamalat Tanggal 26 Oktober 2016

berpikir panjang memilih Bank Muamalat. Adanya jaminan juga dapat menunjukkan nilai plus tersendiri bagi perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan ini akan memberikan rasa aman, rasa percaya bebas dari bahaya dan resiko kepada pelanggan. Adiwarman Karim (2003:73) menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku para pengusaha menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan. Jaminan itu merupakan amanah dari pihak Bank terhadap nasabah.

Tidak ada yang sempurna didunia ini, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan IPR mengaku juga menghadapi banyak kendala-kendala dilapangan seperti ATM *offline*.⁹¹ ATM yang sering offline tentu akan menjadi salah satu masalah serius yang harus segera diatasi. Karena hampir seluruh nasabah merupakan pengguna layanan mesin ATM. IPR mengatakan kendala ini tidak dapat segera diatasi karena berhubungan dengan pihak ketiga yang mengelola jaringan.

Hal yang serupa juga dikatakan nasabah sebagai pengguna mesin ATM. Subjek JH mengatakan pelayanan yang diterimanya selama menjadi nasabah Bank Muamalat Palangka Raya sudah cukup baik, hanya saja mesin ATM yang tersedia terlalu sedikit ditambah lagi jika ATM yang ada sedang gangguan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-qur'an surat Al-Baqarah ayat 267.

⁹¹ Hasil wawancara dengan IPR Branch Manager Bank Muamalat tanggal 26 Oktober 2016

“Hai Orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”⁹²

Seperti yang telah dijelaskan dalam surah diatas, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Ketika ingin memberikan sesuatu harus yang baik kualitasnya, jika diri sendiri tidak ingin menerimanya lalu kenapa harus diberikan kepada orang lain. Surah ini menjelaskan bahwa ketika memberi kita harus merasakan bahwa kita yang menerima.

DA pun mengungkapkan hal yang serupa, ia memilih bertransaksi di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya karena syariahnya jelas serta produk yang ditawarkan sangat berlandaskan hukum Islam. Apa yang dipraktikkan telah sesuai dengan yang ditawarkan, kehandalan serta ketepatan dalam memenuhi janji juga merupakan hal penting yang membuat DA memilih menjadi nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Fasilitas yang diberikan akan terlihat semu tanpa adanya kehandalan dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah

⁹² Departemen Agama, *Al-quran dan Terjemah*, Bandung: CV. Putra Abadi, 2003

ditetapkan seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91 yang artinya:

“dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”⁹³

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Penawaran dalam promosi atau iklan yang tidak sesuai kenyataan berarti telah mengingkari janji yang ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang akan merugikan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dan teori yang sudah ada penulis menyimpulkan bahwa Bank Muamalat cabang Palangka Raya telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabah hampir disetiap komponen, kecuali pengadaan fasilitas fisik seperti layanan mesin ATM yang belum cukup memenuhi kebutuhan nasabah. Tentu hal ini akan menambah persepsi negatif bagi kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank Muamalat jika tidak segera diatasi.

Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula dalam buku *Syariah Marketing* menjelaskan bahwa ciri-ciri pelayanan secara Islam salah satunya adalah bersikap melayani dan rendah hati (khidmah). Sikap

⁹³ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Bandung: CV. Putra Abadi, 2003.

melayani merupakan sikap yang paling utama dari seorang pemasar. Melekat dalam sikap melayani ini adalah sikap sopan santun dan rendah hati.⁹⁴ Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya masih belum dapat dikatakan sempurna. Seperti minimnya fasilitas mesin ATM maupun seringnya terjadi ATM *offline* merupakan salah satu kendala yang membuat nasabah kurang merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.

Dibalik kekurangan-kekurangan tersebut ada banyak aspek lain yang telah dipenuhi dengan baik seperti Bank Muamalat yang telah memberikan jaminan yang sangat baik kepada nasabah mengenai kemampuan personal serta sikap ramah dan sopan yang dimiliki setiap karyawannya. Dan aspek lainnya berupa fasilitas fisik yang cukup memadai dengan beberapa renovasi, layanan yang mampu menjangkau kebutuhan nasabah serta produk-produk yang menawarkan berbagai macam keunggulan yang dapat membantu nasabah menyelesaikan permasalahan keuangannya dengan berdasarkan hukum Islam yang jelas.

⁹⁴ *ibid* h. 32

2. Faktor-Faktor Apa saja yang Menentukan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Perbankan Syariah di kota Palangka Raya

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah perbankan syariah.

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket dan wawancara langsung terhadap nasabah serta karyawan perbankan syariah di kota Palangka Raya, maka tanggapan berupa jawaban angket dan pernyataan-pernyataan responden merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Sesuai dengan pedoman wawancara yang penulis lampirkan, penulis melakukan observasi, membagikan angket dan melakukan wawancara langsung guna mengumpulkan data dalam menyelesaikan penelitian ini.

Dari pembahasan rumusan masalah pertama diatas menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah menilai kualitas jasa melalui enam faktor sebagai berikut:

a. *Compliance* (kepatuhan)

Kepatuhan terhadap aturan-aturan atau hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT, merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah SWT untuk diamalkan oleh para pemeluknya dalam

setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan. Menurut subjek faktor kepatuhan terhadap syariat agama merupakan poin penting yang menjadi alasan utama mengapa mereka memilih bertransaksi menggunakan jasa pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.

Bagaimana cara berpakaian setiap karyawan yang rapi, sopan serta menutupi seluruh bagian aurat merupakan pemandangan yang sangat menyejukan bagi nasabah. Selain itu, penerapan ketentuan produk secara Islami, tidak adanya pembayaran bunga, serta sistem bagi hasil yang ditawarkan Bank Muamalat merupakan suatu wujud kepatuhan terhadap hukum Islam yang telah ditetapkan. Allah Ta'ala menegur dan menjadikan Bani Israil contoh yang buruk ketika mereka tidak melaksanakan syariah secara menyeluruh, sebagaimana firman Allah dalam Qs. Al-Baqarah [2]:85 yang telah disajikan dalam teori.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan kepatuhan merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Karena kepatuhan ini merupakan alasan utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya, maka dari itu kepatuhan harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern.

b. *Tangible* (bukti fisik)

Menurut subjek yang merupakan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya, bukti fisik berupa lokasi kantor, penampilan gedung,

interior dan fasilitas ruang tunggu merupakan poin yang sangat diperhatikan. Seperti yang diungkapkan DA bahwa pengadaan gedung serta mesin ATM Bank Muamalat masih kurang banyak, sehingga perlu dipikirkan untuk menambah kantor cabang serta mesin ATM.

Secara non operasional atau sarana pendukung atau sarana pendukung perbankan syariah seperti area parkir yang kurang luas dan memadai belum memenuhi keinginan nasabah saat menggunakan sarana tersebut. Area parkir yang kurang luas menyulitkan nasabah dalam memarkirkan kendaraannya.

Penampilan karyawan bank penting dipertahankan karena merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum dan simpatik serta hormat terhadap nasabah.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bukti fisik merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada bank dan karyawan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Karena bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah, maka dari itu bukti fisik harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern. Khususnya lokasi kantor dan sarana area parkir yang kurang tepat dan memadai perlu segera dicarikan solusi dan diperbaiki.

c. *Reability* (kehandalan)

Kemudahan prosedur pelayanan seperti membuka buku tabungan dan giro, mencetak buku, mengirim uang, maupun transfer antar bank,

serta pengambilan dan penyetoran uang harus dirasakan oleh setiap nasabah perbankan ketika melakukan transaksi keuangan diperbankan syariah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan JH prosedur pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya telah cukup sesuai dan memberikan kemudahan bagi nasabah. Lovelock dan Wright (2007:99) yang mengatakan bahwa, keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut.⁹⁵

Sebuah oraganisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat. Hal ini sesuai dengan sabda nabi Muhammad SAW yang artinya:

“Barangsiapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat” (HR. Muslim dari Abu Hurairah dalam Sahihya nomor 2699)

Dapat disimpulkan bahwa dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Akhirnya keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan perlu dijaga dilestarikan.

⁹⁵ Lihat footnote 45

d. *Responsiveness* (daya tanggap)

Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

Seperti yang diungkapkan oleh subjek FA nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan karyawannya. Kesiapan seiajaan karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah, dan kemampuan karyawan dalam menanggapi permasalahan nasabah yang tepat membuat FA memberikan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan variabel yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah secara adil. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan bank berupa imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

e. *Assurance* (jaminan)

Pada jasa perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada transaksi yang dilakukan (baik transaksi yang dilakukan dikantor maupun melauli mesin ATM). Selain itu nasabah juga menginginkan keamanan akan dana simpanan yang dipercayakan kepada perbankan syariah, harus mampu membangun posisi yang aman disbanding dengan bank-bank lain melalui stabilitas bank terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada subjek yang mengeluhkan keamanan yang dijanjikan pihak Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan karyawan perbankan syariah pada pengetahuan, kompetensi, dan sifat atau perilaku kepada nasabah penting ditingkatkan agar nasabah yakin akan keputusan melakukan transaksi pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya.

f. *Empathy* (empati)

Variabel ini merupakan bentuk perhatian individual karyawan bank kepada nasabah. Merupakan bentuk dari sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati

ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa dalam memberikan variabel perhatian kepada nasabah, karyawan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah sangat memuaskan. Penambahan fasilitas layanan *mobile banking* menunjukkan tingkat empati yang mendalam dari pihak Bank Muamalat Cabang Palangka Raya kepada nasabahnya. Dengan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa empati karyawan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya mampu meningkatkan layanan yang dapat memberi kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang apabila dapat diterapkan secara terus-menerus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah memuaskan bagi para nasabah. Hanya saja, terdapat beberapa faktor yang perlu untuk segera diatasi seperti jaringan ATM yang masih sering terjadi *offline* maupun jumlah kantor pembantu dan mesin ATM yang kurang memadai. Faktor-faktor ini tertanam kuat dalam benak nasabah sehingga menghasilkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang pernah diterimanya ketika melakukan transaksi di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Di lain pihak Bank Muamalat Cabang Palangka Raya telah melakukan peningkatan dan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Seperti penambahan fitur *mobile banking*. Hal ini merupakan upaya yang sangat baik untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada masing-masing perbankan.
2. Dari beberapa persepsi subjek dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa layanan produk yang diterapkan dengan jaminan bagi hasil tanpa pembebanan biaya bunga terhadap tabungan maupun pinjaman, bukti langsung (*tangible*) berupa

fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan (*reliability*) berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan, dan terakhir faktor empati (*empathy*) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

B. Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah di Perbankan Syariah Kota Palangkaraya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya Bank Muamalat Cabang Palangka Raya meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang baru dan disesuaikan dengan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat. Agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi.
2. Kepada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya agar dapat memperbaiki fasilitas fisik gedung dan area parkir serta kondisi ruang tunggu sehingga

dapat memuaskan nasabah kedepannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, jika ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang terjadi dilapangan secara lebih mendetail.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Arif, al, Nur, Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta: Bandung 2012.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007.
- Bahreisy, Salim, dkk, *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid 2*, PT Bina Ilmu: Surabaya 1990.
- Bahreisy, Salim, dkk, *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid 4*, PT Bina Ilmu: Surabaya 1990.
- Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Bandung: CV. Putra Abadi, 2003.
- Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, 2003.
- Djumhana, Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti: Bandung, 2003.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hermawan Kertajaya, *Syariah Marketing*, Penerbit Mizan, Bandung, 2006.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia: Bogor, 2005.
- Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah, *Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional Provinsi Kalimantan Tengah Jilid I*, t.tp, Bank Indonesia, 2016.
- Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah, *Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional Provinsi Kalimantan Tengah Jilid 3*, t.tp, Bank Indonesia, 2014.
- Lupiyoadi, Rahmat, dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: CV Adipura, 2004.
- Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.

- Miles, B, Matthew, *Analisis dan Kualitatif, terjemah. TjepTjep Rohandi Rohidi*, Universitas Indonesia: Jakarta,1992.
- Rahayu, Ekawati, *Manajemen Pemasaran*, Nora Media Enterprise: Kudus, 2010.
- Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti: Bandung, 2003.
- Suprpto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayu Media, 2011.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palangka Raya*, Palangka Raya: STAIN Palangka Raya Press, 2007.
- Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, GIO: Jakarta, 1997.
- Qodir, Abdun, *Metodologi Riset Kualitatif (panduan Dasar Melakukan Penelitian Kualitatif)*, Palangka Raya: Tanpa Penerbit.

B. KARYA ILMIAH

- Ahmad Nasoha, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada bank Muamalat Indonesia Cabang Palangka Raya”, Skripsi STAIN Palangka Raya Tahun 2012.
- M. Fazlur Rahman, “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”, Skripsi STAIN Palangka Raya Tahun 2013.
- Silva Ayu Novita Sari, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Solo”, 2007, http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/15358/H07san_abstract.pdf?sequence=1.html

C. INTERNET

- Adistiar Prayoga Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER <https://adistiarprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/> 15 Maret 2016.
- <http://pengertiannasabah.blogspot.co.id> di unduh pada tanggal 21 september 2016.

<https://palangkaraya.go.id /selayang-pandang/geografis/> diakses pada tanggal 27 Oktober 2016

[Bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/05/25/202452926/OJK Tingkatkan Peran di Kalimantan Tengah](https://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/05/25/202452926/OJK_Tingkatkan_Peran_di_Kalimantan_Tengah) diakses pada tanggal 25 Oktober 2016

<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diakses pada tanggal 27 Oktober 2016

<http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi> diakses pada tanggal 27 Oktober 2016

<http://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-corporate> diakses tanggal 27 Oktober 2016.

<http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-corporate/tabungan-muamalat-mudharabah-corporate-ib> diakses tanggal 27 Oktober 2016.

<http://www.bankmuamalat.co.id/deposito-corporate> diakses tanggal 27 Oktober 2016

<http://www.bankmuamalat.co.id/internasional-banking-corporate> diakses tanggal 27 Oktober 2016