

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN KEPADA NASABAH
BANK BRI SYARIAH KC MADIUN**

SKRIPSI



Oleh :

YESI OKTANINGTYAS

210815009

Pembimbing:

SAID ABADI, M.A.

NIDN. 2112088202

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Yesi Oktaningtyas
NIM : 210815009
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan kepada Nasabah Bank BRI
Syariah KC Madiun.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian *munaqasah*.

Ponorogo, 10 Maret 2020

Mengetahui
Ketua Jurusan
Perbankan Syariah

Menyetujui
Pembimbing



AGUNG EKO PURWANA, SE, MSI.
NIP.197109232000031002



SAID ABADI, M.A.
NIDN. 2112088202



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank
BRI Syariah KC Madiun.
Nama : Yesi Oktaningtyas
NIM : 210815009
Jurusan : Perbankan Syariah

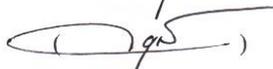
Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu
syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang
Ridho Rokamah, S.Ag., MSI.
NIP. 19741121119992002

()

Penguji I
Agung Eko Purwana, S.E., M.SI
NIP.197109232000031002

()

Penguji II
Said Abadi, M.A.
NIDN. 2112088202

()

Ponorogo, 25 Maret 2020
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo


Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yesi Oktaningtyas
NIM : 210815009
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank
BRI Syariah KC Madiun.

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan-alihan tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi hasil jiplaan, maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut.

Ponorogo, 11 Maret 2020

Yang Membuat Pernyataan



YESI OKTANINGTYAS
2108151009

PONOROGO

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yesi Oktaningtyas
NIM : 210815009
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah
Bank BRI Syariah KC Madiun.

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **etheses.iainponorogo.ac.id**. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 27 Oktober 2020



Yesi Oktaningtyas

ABSTRAK

Oktaningtyas, Yesi. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Said Abadi, M.A.

Kata kunci: Bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati.

Pelayanan nasabah bank bergantung pada karyawan bank yang melayaninya. Namun demikian bagaimana caranya supaya pelayanan menjadi berkualitas itu tergantung bagaimana pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur dan kualitas pelayanan yang di berikan Bank BRI Syariah KC Madiun

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pencarian data serta pengumpulan data yang dilakukan ditempat terjadinya fenomena atau kasus tertentu terjadi, mulai dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Bank BRI Syariah KC Madiun sudah cukup baik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti langsung (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Dari hasil wawancara dan pernyataan nasabah bahwa kualitas pelayanan yang di berikan Bank BRI Syariah KC Madiun sudah cukup baik. Seperti saat ada nasabah komplain mereka langsung cepat tanggap untuk mengatasinya, kepopansantunan serta keramahan karyawan juga akan membuat nasabah semakin nyaman menggunakan produk yang ada di Bank BRI Syariah KC Madiun. Serta perhatian yang khusus seperti layananan jemput bola dimana serta kontrol usaha dimana nasabah merasa sangat diperhatikan. Dan perlu perbaikan pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), seperti penambahan fasilitas ATM dan memperluas area parkir. Serta di dimensi kehandalan karwayan harus menambah pengetahuan agar dapat melayanani nasabah dengan handal .

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan bank yang mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang di bayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana yang diatur dalam syariat Islam.¹ Pada dasarnya kegiatan usaha bank syariah itu sama dengan bank konvensional. Kegiatan usaha Bank BRI Syariah antara lain penghimpunan dana, penyaluran dana, dan jasa. Hal yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional yaitu bank syariah sesuai dengan prinsip Islam dan dikarenakan banyak variasi akad yang akan menimbulkan variasi produk yang lebih banyak di bandingkan bank konvensional.²

Kegiatan pertama yang dilakukan adalah penghimpunan dana. Penghimpun dana dari masyarakat yaitu bank umum menghimpun dana dari masyarakat dengan cara menawarkan berbagai jenis produk pendanaan antara lain giro, tabungan,

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada media, 2013), 32-33.

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: KENCANA, 2009),

deposito dan produk-produk pendanaan lainnya yang diperbolehkan. Kegiatan kedua yang dilakukan bank adalah penyaluran dana. Penyaluran dana kepada masyarakat yaitu bank umum perlu menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan dana, dana dalam bentuk kredit dan atau pembiayaan serta bentuk ketaatan dan lainnya. Kegiatan atau aktivitas bank yang ketiga adalah pelayanan jasa dan lalu lintas pembayaran. Maksudnya, bank umum juga menawarkan produk pelayanan jasa untuk membantu transaksi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa bank hasil yang diperoleh bank atas pelayanan jasa bank ialah berupa pendapatan *fee* dan komisi.³

Bank BRI Syariah KC Madiun berbasis Islam ini memiliki beberapa keunggulan. Salah satunya pada Tabungan FAEDAH (fasilitas Serba Mudah) di mana setiap individu bisa memilikinya tanpa ada rasa terbebani, karena setoran awalnya ringan Rp. 100.000,- serta layanan lainnya yang serba gratis. Saldo tabungan tidak akan mengalami penurunan setiap bulannya dan biaya administrasi kartu ATM. Dan dengan menggunakan kartu ATM BRI Syariah dapat dengan mudah melakukan berbagai macam transaksi. Berbagai layanan yang dapat dilakukan via ATM, seperti

³ Ibid., 15

cek informasi, penarikan tunai, dan pembayaran aneka tagihan dibeberapa produk.⁴

Penyaluran produk-produk bank BRI Syariah agar berjalan dengan baik maka perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan yang prima atau keunggulan layanan adalah jenis pelayanan yang mampu memberikan harapan yang tertinggi dari nasabah terhadap pelayanan bank tertentu. Dalam persaingan bisnis perbankan yang sangat ketat pada saat ini, maka keunggulan layanan harus diterapkan ke semua perbankan di negara. Dari waktu ke waktu harapan nasabah kepada bank semakin meningkat. Nasabah membutuhkan pelayanan *teller* yang cepat, jaringan ATM yang luas, kemudahan bertransaksi keuangan dan bahkan hingga keramahan petugas satpam bank.⁵ Karena keberhasilan sebuah produk sangat ditentukan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Atep mengatakan bahwa layanan prima atau *servis excellence* bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaik sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen/pelanggan.⁶ Di mana uraian definisi yang dilakukan oleh Atep maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

⁴ Oxchin, Wawancara, 20 Mei 2019.

⁵ Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank* (Jakarta Barat: PT Indeks, 2009), 11.

⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 25.

Menurut Goesth dan Davis sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁷ Menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby sebagaimana dikutip oleh Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, mendefinisikan pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.⁸ Jadi Kualitas pelayanan adalah proses atau kegiatan yang memungkinkan seseorang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta mempertahankan dan memelihara hubungan jangka panjang dengan nasabah, sehingga nasabah akan tetap loyal terhadap bank syariah.⁹

Petugas pelayanan adalah karyawan yang merupakan ujung tombak perusahaan. Banyak hal yang dituntut terhadap karyawan yang khusus di bidang pelayanan ini. Karyawan lain di bank boleh saja mempunyai penampilan yang sangat tidak menarik. Bahkan mungkin ada bagian tubuhnya yang kurang sempurna, namun jika ia mempunyai kecerdasan ia dapat saja disertai tugas di *back office*. Tapi sebagai petugas pelayanan, ia harus berpenampilan menarik. Di samping itu petugas pelayanan juga dituntut untuk

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 51.

⁸ Zainal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Setia, 2018), 80.

⁹ Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, 36.

mempunyai persyaratan kepribadian, mental dan sosial, karena ia setiap saat menghadapi pembeli jasa bank, dari berbagai lapisan masyarakat, dan berbagai temperamen. Ia harus mampu meredam kemarahan nasabah, membujuk nasabah yang ragu akan kredibilitas perusahaan, waspada akan kemungkinan iktikad jelek nasabah, dan juga harus berwatak jujur, sehingga baik perusahaan, maupun masyarakat tidak dirugikan oleh perilakunya.¹⁰ Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya bank dalam usaha mengumpulkan dana sebanyak-banyak mungkin, penjualan jasa seoptimal mungkin, yang pada akhirnya memperoleh laba semaksimal mungkin. Karena itu semua karyawan atau petugas bank dituntut harus memiliki sifat ramah tamah, sopan santun, murah senyum dan disertai cekatan dalam melakukan tugas sehingga nasabah merasa tertarik dan puas.¹¹

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi atau perusahaan selalu didekatkan dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik antara lain dengan cara seperti memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu untuk kemudahan mengantisipasinya, berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan, dan memperlakukan pelanggan dengan pelayanan yang terbaik.

¹⁰ Mahmoeddin, *Etiket Pelayanan Bank Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah* (Jakarta: PT Toko gunung agung, 1995), 69.

¹¹ *Ibid.*, 2.

Masyarakat semakin berjuang untuk meningkatkan kualitas hidup dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih sejahtera sejalan dengan itu tentu saja kebutuhan dan keinginan masyarakat konsumen/pelanggan terus berupa semakin meningkat, sehingga strategi dalam melayani pelanggan harus terus di kembangkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi pelanggan sehingga seringkali menggunakan sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan.¹² Tujuan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan bagi nasabah atau pelanggan. Sasaran ini diharapkan nilai tambah bagi bank.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muhammad Ali Najammudin sebagai Marketing Manager BRI Syariah KC Madiun, jumlah nasabah selama 3 tahun terakhir mengalami peningkatan terbukti dengan meningkatnya jumlah aset yang dimiliki oleh bank, pada tahun 2016 mencapai 58 Miliar, tahun 2017 mencapai 70 Miliar dan pada tahun 2018 mencapai hingga 107 Miliar. Seiring perkembangan teknologi juga mempengaruhi peningkatan nasabah, nasabah yang mengetahui dan memahami produk dan manfaat yang diperoleh dari bank

¹² Atep Adya , *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, 22-23.

syariah semakin meluas dan mereka percaya untuk menitipkan atau menyimpan dananya di Bank BRI Syariah.¹³

Berdasarkan observasi lapangan, pelayanan pada bagian *teller* untuk pelayanannya sudah sesuai dengan apa yang di butuhkan nasabah, namun masih ada beberapa hal yang kurang berkenan di hati nasabah seperti *teller* masih kaku, penjelasannya terlalu cepat, saat menangani keluhan nasabah karyawan ada beberapa yang tidak bisa mengatasi, ada karyawan saat jam kerja menggunakan sandal padahal tidak sesuai dengan kode etik berpakaian. Kemudian jasa transfer ATM memudahkan nasabah untuk melakukan pengiriman uang, namun tarif yang dikenakan apabila berbeda bank cenderung mahal, dan mayoritas masyarakat masih menggunakan bank konvensional. Serta penyebaran ATM tidak merata. Dilihat dari data jumlah aset bank BRI Syariah dari tahun ke tahun mengalami kenaikan sedangkan layanannya masih dianggap biasa saja. Berdasarkan hal tersebut membuat peneliti mengalami keraguan apakah kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah bank BRI Syariah KC Madiun sudah sesuai.¹⁴

Berdasarkan latar belakang di atas penulis akan mengkaji masalah dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun”

¹³ Muhammad Ali Najammudin, Wawancara, 28 Maret 2020.

¹⁴ Hasil Observasi, 22 februari 2019

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun ?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini akan sangat berguna bagi kalangan akademisi khususnya perbankan Syariah sebagai tambahan keilmuan seputar kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah yang digunakan oleh Bank BRI Syariah.

2. Secara praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank BRI Syariah.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola Bank BRI Syariah agar selalu mengutamakan pelayanan yang baik untuk nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk menghasilkan suatu tulisan yang teratur dan terarah, peneliti akan menguraikan penelitian ini dalam lima bab yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Bab I merupakan bab pendahuluan. Bab ini berfungsi sebagai gambaran umum untuk memberi pola pemikiran bagi keseluruhan skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi kajian teori tentang kualitas pelayanan bank, berisikan pengertian bank, pengertian kualitas pelayanan, unsur-unsur kualitas pelayanan, karakteristik pelayanan prima, dimensi kualitas pelayanan, etika pelayanan, dan prosedur penerimaan nasabah.

Bab III berisi metode penelitian yaitu jenis dan pendekatan penelitian, lokasi/tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan teknik pengecekan keabsahan data.

Bab IV berisi data dan analisa data tentang prosedur pelayanan nasabah bank BRI Syariah KC Madiun dan kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah bank BRI Syariah KC Madiun.

Bab V merupakan bab penutup. Bab ini berfungsi mempermudah para pembaca dalam mengambil inti dalam skripsi ini dan berisi kesimpulan dan saran.



BAB II

KUALITAS PELAYANAN BANK

A. Bank dan Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Bank

Menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.¹ Sedangkan bank syariah merupakan bank yang dalam kegiatannya ,mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga atau tidak membayar bunga kepada nasabah.²

2. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Goesth dan Davis sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³ Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 30.

² Ibid., 32

³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 51.

dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.⁴

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah cara melayani atau usaha untuk melayani kebutuhan orang lain yang mendapatkan imbalan atas jasa yang berupa uang. Menurut KBBI bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh orang atau badan untuk melakukan kebutuhan orang lain.⁵ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.⁶

Menurut Gronroos sebagaimana dikutip oleh Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, mendefinisikan pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

⁴ Zainal Mukarom & Muhibun Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Setia, 2018), 105.

⁵ KBBI.web.id.

⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), 27.

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby sebagaimana dikutip oleh Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, mendefinisikan pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.⁷

Dalam definisi lain, menyebutkan pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.⁸

Kualitas pelayanan menurut Kotler adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.⁹ Kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi masyarakat. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, ketepatan memberikan

⁷ Zainal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, 80.

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), 15.

⁹ Alfi Syahri Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam," *Jurnal of business Administration*, vol. 1. No. 2 Tahun 2017, 234.

pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.¹⁰ Kualitas pelayanan adalah proses atau kegiatan yang memungkinkan seseorang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta mempertahankan dan memelihara hubungan jangka panjang dengan nasabah, sehingga nasabah akan tetap loyal terhadap bank syariah.¹¹

3. Unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain :

a. Penampilan.

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan atau resepsionis memerlukan persyaratan seperti wajah harus menawan badan harus tegak/tidak cacat, bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.

b. Tepat waktu dan Janji.

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhatikan janji disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

Demikian juga waktu jika mengutarakan dua hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

¹⁰ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 103.

¹¹ Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, 36.

c. Kesiediaan melayani.

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar tersedia melayani kepada para pelanggan.

d. Pengetahuan dan keahlian.

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat penyelidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas di bidangnya.

e. Kesopanan dan ramah tamah.

Petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

f. Kejujuran dan kepercayaan.

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraan harus transparan dan aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan, dan jujur dalam penyelesaian waktu.

g. Kepastian hukum.

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai atau mempunyai kepastian hukum.

h. Keterbukaan.

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan izin maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan kejelasan informasi kepada masyarakat.

i. Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisien dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tetap serta hasil kualitas yang tinggi.

j. Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan. Pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

k. Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

l. Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.¹²

4. Ada 4 karakteristik pelayanan prima :

a. Mudah dan cepat.

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan ini harus diisi desain sederhana mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun karyawan sendiri.

b. Keterbukaan.

Buatlah pelanggan merasa diperhatikan secara tulus tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti diakal-akali.

c. Perhatikan pada kebutuhan.

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan.

¹² Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan pelayanan prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 59-61.

d. Keakraban

Buatlah pelanggan merasa di hargai dan merasa dihormati.¹³

5. Dimensi kualitas pelayanan

Dimensi kualitas jasa layanan atau Service Quality merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat di pergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan berkualitas, yaitu:

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.¹⁴

¹³ Ibid., 61-62.

¹⁴ Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2001), 148.

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap juga bisa diartikan keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.¹⁵

d. Jaminan (*assurance*).

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), Kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*). Dan sopan santun (*courtesy*). Jaminan juga dapat diartikan

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), 70.

pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan.¹⁶

e. Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para nasabah dengan, berupaya memahami keinginan konsumen. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para nasabah.

6. Etika pelayanan

Etika pelayanan juga sangat penting bagi petugas bank. Selain itu petugas bank juga harus berperan pada pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Petugas bank juga harus menjauhkan dari unsur-unsur kepentingan pribadi atau kelompok. Berikut ini ada beberapa dasar etika pelayanan antara lain:

- a. *Politeness* adalah sikap sopan yang harus diperlihatkan kepada pihak lain dalam melakukan kontrak atau hubungan.

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 53.

- b. *Respectful* adalah sikap menghormati dan menghargai pihak lain secara wajar dan layak.
- c. *Attentive* adalah sikap penuh perhatian yang diperlihatkan kepada pihak lain secara wajar dan layak.
- d. *Cooperative* adalah sikap suka menolong pihak lain, bila pihak tersebut memang membutuhkan pertolongan, sementara anda sendiri sebenarnya sanggup dan mampu memberikan pertolongan.
- e. *Tolecance* adalah sikap tenggang rasa atau *tepa slira* terhadap orang lain agar kita dapat di terima dan di sukai di mana saja kita berada.
- f. *Informality* adalah sikap ramah yang kita perlihatkan kepada pihak lain. sikap ini dapat di perlihatkan melalui sapaan atau ucapan salam.
- g. *Self control* adalah sikap menguasai diri dan mengendalikan emosi dalam setiap situasi.¹⁷

7. Etika karyawan

Berpenampilan sesuai dengan ketentuan :

Pria :

- a. Memakai ID Card selama berada dilingkungan kantor atau saat bekerja.
- b. Kemeja dengan warna dasar soft

¹⁷As Mahmoeddin, *Etiket Pelayanan Bank Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah* (Jakarta: PT GUNUNG AGUNG, 1995), 24-27.

- c. Kemeja tidak bermotif ramai atau bercorak besar.
- d. Memakai dasi untuk Officer ke atas dan Marketing.
- e. Sepatu pantofel (boleh pakai tali/ tidak bertali).
- f. Celana berwarna gelap, panjangnya sampai dengan mata kaki dan tidak terbuat dari bahan jeans.

Wanita:

- a. Memakai ID Card selama berada dilingkungan kerja kantor atau saat bekerja.
- b. Pakaian kerja sopan (menutup aurat).
- c. Disarankan rok, celana panjang dan blazer berwarna gelap).
- d. Sepatu berhak.
- e. Menggunakan model busana formal.¹⁸

8. Prosedur pelayanan nasabah

Prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas. Prosedur merupakan metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.¹⁹

a. Prosedur penerimaan nasabah

Jika ada tamu atau nasabah datang maka sambutlah dengan seramah mungkin dan berikan perhatian sepenuhnya.

- 1) Bangun dari tempat duduk, tersenyumlah.
- 2) Sapa nasabah dengan ucapan “selamat”.
- 3) Tanyakan apa yang bisa di bantu.

¹⁸ Modul BRISyariah.

¹⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <http://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/prosedur/>. (diakses pada tanggal 1 Maret 2020, jam 19.37).

- 4) Jika ia ingin menemui pimpinan mohon ia mengisi formulir atau buku tamu.
- 5) Jika ia terpaksa menunggu, katakanlah “maaf”.
- 6) Jika ia bisa masuk antarkan ke ruangan pimpinan.²⁰

b. Prosedur menangani keluhan nasabah.

Keluhannya nasabah semisal saat melakukan transaksi mengalami gangguan dan penarikan itu gagal.

Hal yang perlu dilakukan adalah

- a. Selalu dalam keadaan siap dan sigap.
- b. Nasabah datang ke *customer service* membawa buku tabungan dan ktp.
- c. CS akan mengimpun data di *complain sistem* dengan metedo wawancara, menanyakan keluhannya apa saja dan transaksi dimana.
- d. Untuk complain penanganan selama 14 hari kerja.
- e. Namun jika 1x24 jam uangnya belum kembali, bisa diadakan lagi. Dan nasabah akan mendapatkan nomor tiket untuk penanganan keluhan.
- f. Selalu berupaya bijak dalam mengambil keputusan agar jadi yang terbaik.²¹

²⁰ Ibid.,160

²¹ Afinda, *Wawancara*, 14 November 2019.

B. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berjudul “Analisis kualitas Pelayanan pada Bank BRI Syariah KC Madiun”. Penelitian ini tentunya tidak lepas dari beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan referensi serta acuan dalam penyusunannya. Adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai berikut.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Elina Wijiasih dalam skripsi yang berjudul “Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) pada BPRS Buana Mitra Perwira di Purbalingga”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa, Strategi yang diterapkan pada kualitas pelayanan dalam penghimpunan dana tabungan IB Mitra sipantas sudah baik dengan berbagai strategi yang digunakan seperti menyambut nasabah dengan senyuman, berpenampilan sesuai syariat Islam, melayani secara cepat dan tepat, karyawan yang berkualitas dan tidak membeda-bedakan nasabah. Tetapi di sini bank juga memberikan tindakan pelayanan yang berbeda dalam setiap strateginya. Perbedaan dari penelitian yang saya kerjakan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Elina Wijayasih ini hanya di pelayanan pada menghimpun dana, sedangkan di penelitian saya ada

penghimpunan dana, penyaluran dana dan jasa. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas kualitas pelayanan.²²

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Amelia Yulina, dalam skripsi yang berjudul "*Analisis Pelayanan Prima di Bank BRI Syariah KCP Cipulir*". Penelitian ini menyimpulkan bahwa, analisis Bank BRI Syariah KCP Cipulir dalam meningkatkan nasabah penabung dari segi strategi pelayanan prima adalah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal dalam melayani nasabah, dengan tanggap terhadap keluhan nasabah. Sedangkan strategi pelayanan prima Bank BRI Syariah KCP Cipulir dalam teori service diharapkan selalu menciptakan reputasi yang baik (positif) terhadap produk-produk yang ada di Bank BRI Syariah hingga pada akhirnya dapat mengarah pada kesadaran yang tinggi, reputasi yang baik, sehingga reputasi terbentuk dengan sendirinya dari nasabah. Perbedaan dari penelitian yang saya kerjakan adalah jika Amelia yulina di Bank BRI Syariah KCP Cipulir saya di Bank BRI Syariah KC Madiun dan penelitian saya untuk mengetahui kualitas pelayanan

²² Elina Wijayasih, *Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) pada BPRS Buana Mitra Perwira di Purbalingga* (Skripsi IAIN Purwokerto, Purwokerto, 2017), 72.

nasabah dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan.²³

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Gadis Anggraini dalam skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Costumer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S’Parman”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa, bersikap ramah terhadap nasabah agar nasabah merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan, seperti pembukaan rekening, konsultasi tentang produk-produk, dan keluhan lainnya. *Costumer service* juga harus memiliki keahlian dibidang komunikasi, yang harus diperhatikan karena masing-masing nasabah memiliki karakteristik yang berbeda maka di perlukan komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul masalah pahaman. *Name tag* yang harus diperhatikan agar nasabah mengenal karyawan tersebut. Jika suatu hari pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif maka nasabah bisa melaporkan karyawan tersebut untuk mengevaluasi kinerjanya cukup dengan menyebutkan nama dari karyawan itu sendiri. Perbedaan dari penelitian yang saya kerjakan adalah tidak

²³ Amelia Yulinsa, Analisis Pelayanan Prima terhadap nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, 2014), 76.

membahas strategi namun hanya menganalisis kualitas layanan pada bank BRI Syariah KC Madiun.²⁴

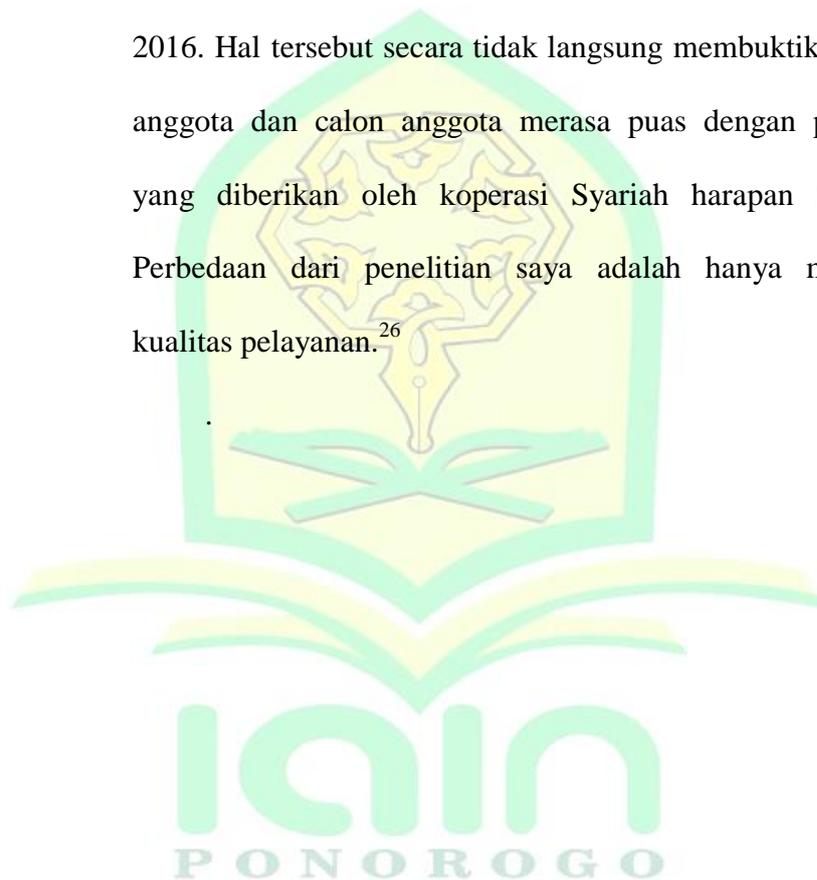
Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Lulu Devi Rahmawati dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah Kcp Sleman Affandi Yogyakarta”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa bukti fisik jaminan dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan kendala dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KCP Sleman Affandi Yogyakarta. Perbedaan dari penelitian saya adalah menggunakan metode kualitatif dan hanya menganalisis kualitas pelayanan.²⁵

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fahmi Fauzil Azhim dengan judul “Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa koperasi Syariah harapan Surabaya merupakan lembaga yang amanah yang telah mengamalkan nilai-nilai Islami dalam memberikan pelayanan. Pegawai koperasi Syariah harapan Surabaya bekerja dengan maksimal dan

²⁴ Gadis Anggraini, Strategi Pelayanan Costumer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S’Parman (Skripsi UIN Sumatera Utara, 2018), 56.

²⁵ Lulu Devi Rahmawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah Kcp Sleman Affandi Yogyakarta(Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), 80.

penuh komitmen mereka melayani anggota dengan ramah, dan sopan. Pelaporan anggota oleh pegawai dilakukan setiap hari sebagai upaya menjaga kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta yang terjadi di lapangan. Pelayanan yang telah dilakukan membuat jumlah anggota dan calon anggota yang telah melakukan pembiayaan meningkat tahun 2016. Hal tersebut secara tidak langsung membuktikan bahwa anggota dan calon anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi Syariah harapan Surabaya. Perbedaan dari penelitian saya adalah hanya membahas kualitas pelayanan.²⁶



²⁶ Muhammad Fahmi Fauzil Azhim, “Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya” (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2018), 81.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di lokasi penelitian dengan melihat obyek yang diteliti.¹

Sedangkan pendekatan yang penulis gunakan ialah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci dan juga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dialami.²

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang beralamat di JL. Mohammad Husni Thamrin, No 3, Klegen, Oro-oro Ombo, Madiun, Kota Madiun, Jawa Timur 63119.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 207.

² Ibid, 9.

C. Data dan Sumber Data

a. Data

Data didefinisikan sebagai atribut yang melekat pada suatu objek tertentu, berfungsi sebagai informasi yang dapat dipertanggung jawabkan dan diperoleh melalui suatu metode atau instrumen pengumpulan data.³ Untuk mempermudah penelitian ini, penulis berupaya menggali data tentang bentuk pelayanan pada produk-produk di Bank BRI Syariah KC Madiun.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

1). Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada subjek sebagai sumber informasi.⁴ Sumber data penelitian ini berupa hasil wawancara dan data yang diperoleh dari Manager Marketing, Unit head UMS Madiun, Funding R officer, Teller, dan nasabah bank BRI Syariah Kc Madiun.

2). Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari tulisan – tulisan yang berkaitan dengan pembahasan

³ Haris Herdiansyah, *Wawancara, observasi dan Focus Groups* (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 11-12.

⁴ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Sigma, 1996), 28.

penelitian yaitu, jurnal, artikel, pedoman peraturan perusahaan dan situs bank BRI Syariah dan lain-lain yang berkaitan dan berhubungan dengan masalah penelitian.

D. Teknik Pengumpulan data

a. Wawancara

Menurut Moleong (2005), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.⁵ Wawancara ini dilakukan secara terkontrol dengan memilih informan yang mengetahui tentang masalah penelitian dalam hal ini adalah Teller, Manager Operasional dan Service, Manager Marketing dan Account Officer Macro bank BRI Syariah KC Madiun dan nasabah bank BRI Syariah KC Madiun, sehingga proses wawancara bisa mengarah pada diperolehnya data – data yang valid sesuai dengan kebutuhan.

b. Observasi

Observasi merupakan sebagai proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan

⁵ Ibid., 29.

diagnosis.⁶ Pengumpulan datanya langsung ke bank BRI Syariah KC Madiun.

c. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data dokumentasi. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi biasanya berbentuk tulisan, gambaran atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode dalam penelitian kualitatif.⁷

E. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penulis yaitu metode deduktif merupakan, pembahasan yang diawali dengan menggunakan teori-teori yang bersifat umum dan selanjutnya di kemukakan kenyataan-kenyataan yang bersifat khusus yaitu, dengan cara mengamati kejadian di lapangan kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan. Dalam hal ini, setelah penulis memperoleh data-data dari hasil penelitian kemudian dianalisis tentang bagaimana analisis prosedur dan kualitas pelayanan yang dilakukan bank BRI Syariah KC Madiun untuk para nasabahnya.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pada bagian ini, peneliti memberikan jaminan bahwa data dan temuan di lapangan yang dituliskan dalam laporan penelitian adalah

⁶Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 131-132.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 240.

sesuai dengan realitas yang sesungguhnya. Peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, serta triangulasi (sumber dan teknik).

- a. Perpanjangan pengamatan merupakan peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang tersembunyi.
- b. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Meningkatkan ketekunan itu berarti ibarat kiat mengecek soal-soal, atau naskah yang telah dikerjakan. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan, penelitian dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis.
- c. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dengan berbagai waktu. Dengan semikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, data waktu.⁸

⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 270.

BAB IV

DATA DAN ANALISA DATA

A. Data

1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

a. Sejarah bank BRI Syariah

PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk. Secara resmi beroperasi pada tanggal 17 November 2008 perubahan dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008. Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah Tbk. hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Aktivitas PT. Bank BRISyariah Tbk. Semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisah Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, untuk melebur ke dalam PT Bank BRISyariah Tbk (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank

Rakyat Indonesia (persero). Tbk., dan Bapak Ventje Raharjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah Tbk.¹

Saat ini PT.Bank BRISyariah Tbk. Menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset PT. Bank BRISyariah Tbk. tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah Tbk. menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah Tbk. merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat, segmen mikro, SME, dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

¹ Buku Laporan Tahunan, BRISyariah 2015.

b. Visi dan Misi Bank BRI Syariah

Visi Bank BRISyariah :

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

Misi Bank BRISyariah²:

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

c. Pelayanan Produk-Produk Bank BRI Syariah:

- 1) Tabungan
- 2) Deposito
- 3) Giro
- 4) Kartu Debit
- 5) Kartu Kredit

²Buku Laporan Tahunan, BRISyariah, 2015, 08.

³ Buku Laporan Tahunan, BRISyariah 2015.

6) Perdagangan Bank Notes, Valas, dsb (*Trade Finance*).⁴

Pada BRIS Cabang Madiun terdapat E-Banking (layanan perbankan elektronik) yang memudahkan nasabah dalam mengakses segala sesuatu informasi transaksi yang dibutuhkan. Layanan Perbankan Elektronik adalah layanan yang disediakan oleh bank berupa pelaksanaan transaksi, penyampaian informasi dan transaksi bank lainnya, di mana pengguna melalui sistem jaringan telekomunikasi dengan menggunakan prosedur pengamanan tertentu. Layanan perbankan elektronik yang ada di BRIS Cabang Madiun diantaranya adalah :

- 1) *Automatic Teller Machine* (ATM), yaitu : mesin yang menjadi sarana untuk melakukan transaksi perbankan elektronik antara lain penarikan, informasi saldo, dan transaksi lainnya.
- 2) *ATM Replenishment*, adalah pengisian uang tunai kedalam ATM.
- 3) *Electronik Data Capture* (EDC), yaitu: mesin yang menjadi sarana untuk melakukan transaksi perbankan elektronik dengan menggunakan Kartu Transaksi Eelektronik, antara lain untuk melakukan transaksi

⁴ Buku Laporan Tahunan, BRIS yariah 2015.

pembayaran kepada merchant melalui pendebitan rekening nasabah.

- 4) SMS Banking (layanan sms), internet, dan Phone Banking.
- 5) Aplikasi Burekol BRIS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pembukaan rekening tabungan BRIS secara keloaktif, meliputi pembukaan CIF, Pembukaan rekening tabungan dan link kartu ATM- Payrol.⁵

d. Produk-produk Bank BRI Syariah

1) Penghimpunan Dana

Kegiatan *funding* ini dilakukan dengan membeli dana dari pihak ketiga melalui beberapa produk simpanan yang ditawarkan. Produk simpanan yang ditawarkan oleh bank umum antara lain simpanan giro, tabungan, dan deposito.

a) Simpanan giro atau (*Demand Deposit*)

Simpanan giro disebut juga dengan *demand deposit*, *current account*, *checking account*, merupakan simpanan yang dapat ditarik setiap saat dengan menggunakan sarana penarikan berupa cek, dan bilyet giro, serta sarana penarikan lainnya yang dipersamakan dengan itu. Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 1998, Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat

⁵ Buku Laporan Tahunan BRI Syariah.

dilakukan setiap saat dengan menggunakan sarana penarikan berupa cek bilyet giro sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

b) Tabungan atau (*Saving Deposit*)

Tabungan merupakan simpanan dana pihak ketiga yang dapat ditarik sesuai perjanjian antara bank dan nasabah pemegang rekening tabungan. Tabungan, meskipun merupakan dana simpanan yang dapat ditarik setiap saat akan tetapi relatif lebih stabil dibanding dana yang berasal dari giro, karena rekening giro dapat ditarik dan/atau dipindahbukukan dari bank lain. Dana yang berasal dari tabungan lebih stabil karena terdapat beberapa keterbatasan dalam pengambilannya antara lain penarikannya harus membawa buku tabungan dengan mengisi slip penarikan yang disediakan oleh bank dan atau surat kuasa, serta penarikan dengan menggunakan ATM. Jumlah penarikannya dibatasi. Menurut Undang-Undang No. 10 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

c) Deposito

Deposito merupakan jenis simpanan yang penarikannya sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan antara bank dan nasabah. Menurut Undang-Undang Perbankan No 10 1998, Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan bank. Jenis simpanan ini merupakan simpanan yang berjangka waktu dalam penarikannya sehingga dapat dikatakan sebagai dana semi stabil. Simpanan deposito akan mengendap di bank selama jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara bank dan pemilik deposito. Pemilik deposito hanya dapat menarik dan apabila depositonya telah jatuh tempo. Meskipun jenis simpanan deposito ini merupakan simpanan yang hanya dapat ditarik sesuai jangka waktu tertentu akan tetapi dalam praktiknya bank memberikan kelonggaran kepada nasabah pemilik deposito untuk memeriksanya sebelum jatuh tempo.⁶

⁶ Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2004), 24-26.

2) Penyaluran dana

Kegiatan Penyaluran dana kredit dikenal dengan aktivitas *lending* atau *financing*. Kredit merupakan kegiatan penyaluran dana dari bank kepada nasabah debitur nasabah wajib untuk mengembalikan dana pinjaman tersebut sesuai jangka waktu yang telah diperjanjikan. Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 1998, Kredit adalah menyediakan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan dan kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu dengan pemberian bunga.⁷

Di dalam perbankan syariah kredit tidak dikenal, karena bank syariah memiliki skema yang berbeda dengan bank konvensional dalam menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan. Bank syariah menyalurkan dananya kepada nasabah dengan bentuk pembiayaan. Sifat pembiayaan ini bukan berupa utang piutang tetapi merupakan investasi yang diberikan bank kepada nasabah dalam melakukan usaha.⁸

⁷ Ibid., 26-27.

⁸ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2013), 106.

Unsur-unsur pembiayaan antara lain :

a. Bank syariah

Merupakan badan usaha yang memberikan pembiayaan kepada pihak lain yang membutuhkan dana.

b. Mitra usaha/partner

Merupakan pihak yang mendapatkan pemberian dari bank syariah atau penggunaan dana yang disalurkan oleh bank syariah.

c. Kepercayaan

Bank syariah memberikan kepercayaan kepada pihak yang menerima pembiayaan bawah mitra akan memenuhi kewajiban untuk mengembalikan dana bank syariah sesuai dengan jangka waktu yang tertentu yang diperjanjian.

d. Akad

Merupakan suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara bank syariah dan pihak nasabah/mitra.

e. Resiko

Setiap dana yang disalurkan atau diinvestasikan oleh bank syariah selalu mengandung unsur resiko tidak kembalinya dana. Risiko pembiayaan merupakan

kemungkinan kerugian yang akan timbul karena dana yang diserahkan tidak dapat kembali.

f. Jangka waktu

Merupakan periode waktu yang diperlukan oleh nasabah untuk membayar kembali pembiayaan yang telah diberikan oleh bank syariah. Jangka waktu dapat di bervariasi antara lain jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. jangka pendek adalah jangka waktu pembayaran kembali pembiayaan hingga 1 tahun. jangka menengah merupakan jangka yang diperlukan dalam melakukan pembayaran kembali antara 1 hingga 3 tahun. Jangka panjang adalah jangka waktu pembayaran kembali pembiayaan yang lebih dari 3 tahun.

g. Balas jasa

Sebagai balas jasa atas dana yang disalurkan oleh bank syariah maka nasabah membayar sejumlah tertentu sesuai dengan akad yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

Fungsi pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah berfungsi membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan usahanya.

Secara prinsip pembiayaan memiliki fungsi antara lain :

- a. Pembelian dapat meningkatkan arus tukar-menukar barang dan jasa.
- b. Pembiayaan merupakan alat yang dipakai untuk memanfaatkan idle fund.
- c. Pembiayaan sebagai alat pengendali harga
- d. Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada.

Pembiayaan bank syariah dibedakan menjadi beberapa jenis antara lain :

1. Pembiayaan dilihat dari tujuan penggunaan.
 - a. Pembiayaan investasi diberikan oleh bank syariah kepada nasabah untuk mengendapkan barang-barang modal aset tetap yang mempunyai nilai ekonomis lebih dari 1 tahun.
 - b. Pembiayaan modal kerja digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang biasanya habis terang satu siklus usaha mbe model kerja ini diberikan dalam jangka pendek yaitu selama lamanya satu tahun penggunaan.

- c. Pembiayaan konsumsi diberikan kepada nasabah untuk membeli barang-barang untuk keperluan pribadi dan tidak untuk keperluan usaha.
2. Pembiayaan dilihat dari jangka waktunya.
 - a. Pembiayaan jangka pendek, pembiayaan ini diberikan dengan jangka waktu maksimal satu tahun. Biasanya diberikan untuk membiayai modal kerja perusahaan yang mempunyai siklus usaha dalam satu tahun dan pengembaliannya disesuaikan dengan kemampuan nasabah.
 - b. Pembiayaan jangka menengah diberikan dengan jangka waktu adalah satu tahun hingga tiga tahun. Pembiayaan ini diberikan dalam bentuk pembiayaan modal kerja investasi dan konsumsi.
 - c. Pembiayaan jangka panjang waktunya lebih dari 3 tahun diberikan dalam bentuk pembiayaan investasi misalnya untuk pembelian gedung, pembangunan proyek, pengadaan mesin.
3. Pembiayaan dilihat dari sektor usaha.
 - 1) Sektor industri pembiayaan diberikan kepada nasabah yang bergerak dalam sektor industry, yaitu sektor usaha yang mengubah bentuk dari

bahan baku menjadi barang jadi atau mengubah suatu barang menjadi barang lain yang memiliki faedah lebih tinggi.

2) Sektor perdagangan pembiayaan ini diberikan kepada pengusaha yang bergerak dalam bidang perdagangan, baik perdagangan kecil menengah dan besar.

3) Sektor pertanian, peternakan, perikanan, dan perkebunan pembiayaan ini diberikan dalam rangka memenuhi hasil sektor pertanian perkebunan peternakan serta perikanan.

4) Sektor jasaantara lain, jasa pendidikan, jasa rumah sakit, jasa angkutan, jasa lainnya.

5) Sektor perumahan bank syariah memberikan pembiayaan dalam bentuk kontruksi yaitu pembiayaan untuk pembangunan perumahan. Cara pembayarannya kembali yaitu dipotong dari rumah yang telah terjual.

4. Pembiayaan dilihat dari segi jaminan.

a. Pembiayaan dilihat dari segi jaminan, jenis pembiayaan yang didukung dengan jaminan (agunan) yang cukup. Agunan atau jaminan

dapat digolongkan menjadi jaminan perorangan, benda berwujud, dan benda tidak terwujud.

- b. Pembelian tanpa jaminan, pembiayaan yang diberikan kepada nasabah tanpa didukung adanya jaminan pembelian ini diberikan oleh bank syariah atas dasar kepercayaan.

Pembiayaan ini risikonya tinggi karena tidak ada pengaman yang dimiliki oleh bank syariah apabila nasabah wanprestasi.

5. Pembiayaan dilihat dari jumlahnya.

- a. Pembiayaan ritel merupakan pembiayaan yang diberikan kepada individu atau pengusaha dengan skala usaha sangat kecil jumlah pembiayaan dapat diberikan hingga Rp. 350.000.000,-. Pembiayaan ini diberikan dengan tujuan konsumsi, investasi kecil, dan pembiayaan modal kerja.

- b. Pembiayaan menengah, pembiayaan yang diberikan kepada pengusaha pada level menengah dengan batasan antara Rp. 350.000.000,- hingga Rp. 5000.000.000,-.

- c. Pembiayaan korporasi merupakan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dengan jumlah nominal yang besar dan diperuntukkan kepada

nasabah besar (korporasi). Jumlah pembiayaan lebih dari Rp. 5000.000.000.⁹

Penyaluran dana pada Bank BRI syariah Cabang Madiun sama dengan bank syariah lainnya, namun pada Bank BRI Syariah Cabang Madiun memiliki segmentasi pembiayaan yaitu diantaranya :

- a. Pembiayaan Mikro, merupakan pembiayaan yang diperuntukkan untuk kebutuhan produktif (dan konsumtif pelengkap) kepada nasabah perorangan dengan plafon pembiayaan sebesar maksimal Rp. 500 Juta,-(\leq Rp. 500 Juta).
- b. Pembiayaan Ritel (SME), merupakan pembiayaan yang diperuntukkan untuk kebutuhan usaha produktif dengan plafon pembiayaan sebesar diatas Rp. 500 Juta sampai dengan maksimal Rp. 5 Miliar ($>$ Rp. 500 Juta s.d \leq Rp. 5 Miliar).
- c. Pembiayaan Komersial, merupakan pembiayaan yang diperuntukkan pembiayaan usaha produktif dengan plafon pembiayaan sebesar diatas Rp. 5 Miliar ($>$ Rp. 5 Miliar).

⁹ Ismail, *Perbankan Syariah*, 113-119

- d. Pembiayaan Ritel Konsumer, merupakan pembiayaan yang di peruntukkan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif kepada nasabah perorangan.
- e. Pembiayaan Kemitraan (Linkage), merupakan pembiayaan yang bertujuan untuk penggunaan produktif atau konsumtif dimana penyalurannya melalui atau melibatkan lembaga mitra.¹⁰

Proses permohonan pembiayaan :

- a. Permohonan pembiayaan.
- b. Pengumpulan data dan investasi.
- c. Analisa pembiayaan.
- d. Committee (persetujuan).
- e. Pengumpulan data.
- f. Pengikatan.
- g. Pencairan .
- h. Monitoring.¹¹

Kode etik pelaksanaan pembiayaan :

- a. Patuh dan taat kepada peraturan perundang-undangan dan peraturan pembiayaan yang berlaku, baik ekstern maupun intern.
- b. Melakukan pencatatan megenai setiap kegiatan transaksi yang terjalin dengan kegiatan banknya.

¹⁰ Modul Bank BRI Syariah KC Madiun.

¹¹ Sunaryo Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 20013), 141.

- c. Menghindari diri dari pesaing yang tidak sehat.
- d. Tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi
- e. Menjaga kerahasiaan nasabah dan banknya.
- f. Tidak melakukan kegiatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.
- g. Tidak menerima hadiah atau imbalan apapun yang dapat memperkaya diri pribadi maupun keluarganya, sehingga mempengaruhi pendapat profesionalnya dalam penilaian atau keputusan pembiayaan.¹²

3) Penyaluran jasa

Kegiatan bank umum menghimpun dana pihak ketiga menyalurkan kepada pihak yang membutuhkan, juga menawarkan jasa perbankan. Berbagai macam jasa perbankan yang ditawarkan antara lain :¹³

a. Kiriman uang (transfer)

Jasa kiriman uang merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah dalam rangka mengirimkan uang. Pengiriman uang tersebut dapat dilakukan dari satu bank ke bank lain, dalam wilayah kliring yang sama, dari satu rekening ke rekening lainnya dalam bank yang sama,

¹² Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), 38-39.

¹³ Ismail, *Manajemen Perbankan*, 29.

cabang yang sama atau dalam bank yang sama tetapi cabang yang berbeda.

b. Kliring

Kliring merupakan jasa perbankan yang diberikan dalam rangka penagihan warkat antar bank yang berasal dari wilayah kliring yang sama. Warkat-warkat yang dapat ditagih tersebut antara lain cek, bilyet giro, sarana lain yang dipersamakan dengan cek dan bilyet giro.

c. Inkaso

Inkaso merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warka kliring dan/ atau surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berada di luar wilayah kliring. Taswan mendefinisikan bahwa inkaso atau *collection* adalah jasa perbankan yang melibatkan pihak ketiga dalam rangka penyelesaian tagihan berupa warkat atau surat berharga yang tidak dapat diambil alih atau di bayar segera kepada si pemberi amanat untuk keuntungannya.¹⁴

d. Intercity kliring

Merupakan sarana penagihan antar warkat maupun surat berharga yang diterbitkan oleh bank

¹⁴ Ibid.,32.

yang berasal dari luar wilayah kliring. *Intercity* kliring ini merupakan penyelenggaraan kliring atas cek dan BG yang diterbitkan oleh kantor bank yang bukan peserta di wilayah kliring di mana cek atau bilyet giro tersebut dikliringkan. Warkat kliring yang berasal dari luar kota dapat dikliringkan di wilayah di mana warga tersebut disetorkan. Penerapan *intercity* kliring ini memberikan manfaat bagi nasabah yaitu efisiensi waktu penerimaan hasil penagihan.

e. Save deposit box

Save deposit box merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam penyewaan Box atau kotak pengaman yang dapat digunakan untuk menyimpan barang-barang berharga atau surat berharga milik nasabah. Nasabah memanfaatkan jasa tersebut untuk menyimpan surat-surat berharga maupun perhiasan untuk keamanan karena bank wajib menyimpan save deposit box di dalam ruang yang tahan api dan dalam lemari besi yang tahan api juga. Besar kecilnya fee tergantung pada besar kecilnya ukuran box serta jangka waktu penyewaan.¹⁵

¹⁵ Ibid.,33.

f. Bank garansi

Bank garansi merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam rangka memberikan jaminan kepada nasabah untuk mengerjakan sesuatu untuk kepentingan pihak lain. Dengan mendapatkan bank garansi ini, pihak yang memberikan pekerjaan akan merasa aman. Pemberi kerja tidak perlu menaguh kepada pihak terjamin, karena bisa menagihkan kepada bank yang menerbitkan bank garansi, apabila terdapat prestasi dari pihak yang terjamin. Bank garansi dapat diberikan oleh bank kepada nasabah dalam mengikuti tender atas penawaran pekerjaan dari pemberi kerja serta untuk mengerjakan sesuatu untuk kepentingan pihak lain dan berbagai macam jaminan bank lainnya.

g. Kartu kredit

Kartu kredit yaitu jenis jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk bisa memperoleh kredit dari bank untuk membeli barang dagangan dan utang. Pada umumnya kartu kredit di berikan kepada nasabah pemegang rekening giro, karena mobilitas nasabah ini sangat tinggi sehingga membutuhkan kemudahan dalam melakukan transaksi. Persaingan

antar bank dalam merebut pasar kartu kredit semakin ketat sehingga kartu kredit tidak hanya di tawarkan kepada pemegang rekening giro akan tetapi di tawarkan kepada semua orang dengan persyaratan tertentu sesuai dengan kebijakan bank masing-masing. Bank memperoleh keuntungan yang berasal dari *annual fee* dan bunga atas transaksi pembelian yang telah dilakukan oleh pemegang kartu kredit dan pembayarannya melalui jangka waktu penagihan.

h. ATM

Anjungan tunai Mandiri (ATM) adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis jadi sebagian fungsi yang biasa yang dilakukan oleh teller. ATM berfungsi untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan misalnya penarikan tunai, transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda, pembayaran rekening listrik, telepon, air, tagihan kartu kredit, dan berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.¹⁶

¹⁶ Ibid.,34.

i. Menerima setoran setoran

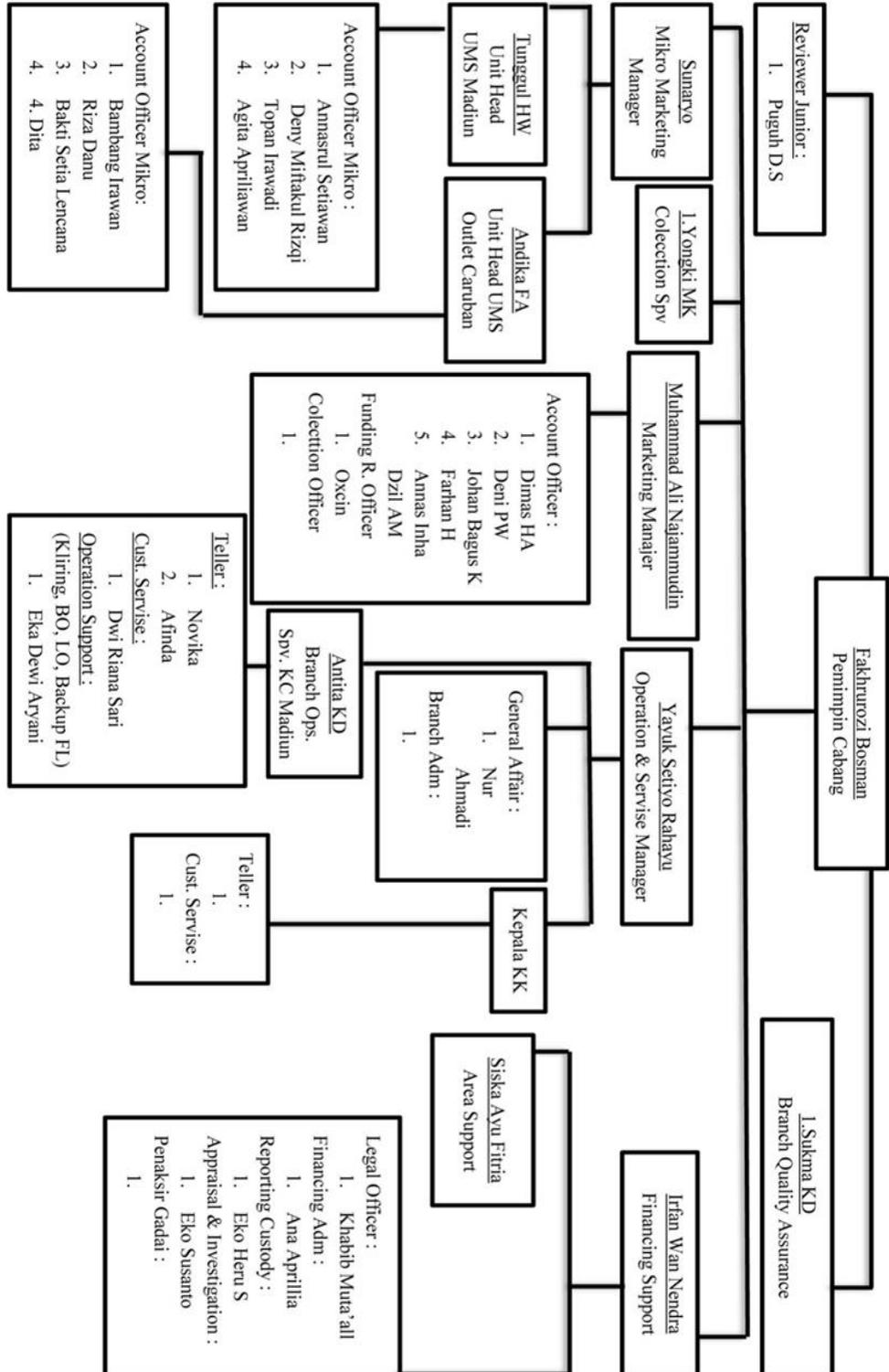
Beberapa pelayanan jasa yang diberikan oleh bank untuk mendapatkan *fee* maupun menarik nasabah agar menempatkan dananya di bank. Pelayanan jasa setoran tersebut antara lain pembayaran tagihan rekening telepon, listrik, setoran pajak, (PPh pasal 21, pasal 25, dan lainnya serta pembayaran pajak PBB) uang kuliah dan gaji.

j. Letter of Credit

Letter of Credit merupakan salah satu cara pembayaran atas transaksi perdagangan luar negeri. Letter of Credit juga dapat didefinisikan sebagai jaminan persalinan diberikan oleh bank yang menerbitkan bank atau opening bank untuk membayar wesel yang ditarik oleh *beneficiary* sepanjang memenuhi persyaratan yang diterapkan dalam L/C dan mengacu pada UC P 500.¹⁷

¹⁷ Ibid.,35.

e. Struktur organisasi PT. Bank BRI Syariah KC Madiun



2. Prosedur Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Madiun.

Prosedur sendiri merupakan suatu langkah-langkah kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas. Sedangkan pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memberikan rasa kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya bank dalam usaha mengumpulkan dana sebanyak mungkin, penjualan jasa seoptimal mungkin. Oleh karena itu semua karyawan atau petugas bank dituntut untuk harus memiliki sifat yang ramah tamah, sopan santun, murah senyum, sehingga nasabah merasa tertarik dan puas.¹⁸

a. Prosedur penerimaan nasabah

Menurut Bapak Muhammad Ali Najammudin selaku Marketing Manajer Bank BRI Syariah KC Madiun adalah dalam menyambut kedatangan nasabah ada beberapa cara yang harus dilakukan oleh *customer service* antara lain sikap harus siap untuk melayani nasabah, keramahan dalam melayani nasabah, kehandalan dalam memberikan penjelasan.¹⁹

“Menyambut kedatangan nasabah ada beberapa cara yang harus dilakukan oleh customer service antara lain sikap harus siap untuk melayani nasabah,

¹⁸ Mahmoeddin, *Etiket Pelayanan Bank Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah* (Jakarta: PT Toko gunung agung, 1995), 2.

¹⁹ Muhammad Ali Najammudin, Wawancara, 02 Oktober 2019.

keramahan dalam melayani nasabahnya pokoknya kita harus senyum tidak boleh cemberut, dan harus kehandalan dalam memberikan penjelasan”

Begitu pula yang disampaikan oleh Ibu Oxcin selaku Funding R. Officer Bank BRI Syariah KC Madiun dalam prosedur penerimaan nasabah percaya diri, bersikap ramah tamah dan senyum, menyapa dengan lembut, menyebutkan nama nasabah, tenang, sabar, hormat, dalam mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan menggunakan bahasa baik dan benar, mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.²⁰

“Prosedur penerimaan nasabah kita harus percaya diri jangan kelihatan gugup, bersikap ramah tamah dan senyum, menyapa dengan lembut, menyebutkan nama nasabah, tenang, sabar, hormat, dalam mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan menggunakan bahasa baik dan benar, mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.”

Selanjutnya yang diungkapkan oleh Bapak Tunggal Hery Wibowo selaku Unit Head UMS Madiun Bank BRI Syariah KC Madiun prosedur penerimaan nasabah yang pertama harus senyum ucapkan salam, ramah kepada nasabah. menawarkan bantuan kepada nasabah, menjelaskan apa yang dibutuhkan nasabah dan memecahkan permasalahan dengan bijak, pandai dalam menjelaskan

²⁰ Oxcin, *Wawancara*, 02 Oktober 2019.

produk secara detail dengan bahasa yang mudah dipahami nasabah.²¹

“Prosedur penerimaan nasabah yang pertama harus senyum ucapkan salam, ramah kepada nasabah. menawari bantuan kepada nasabah, menjelaskan apa yang dibutuhkan nasabah dan memecahkan permasalahan dengan bijak, pandai dalam menjelaskan produk secara detail dengan bahasa yang mudah dipahami nasabah.”

Dari ketiga hasil pemaparan narasumber dapat dikatakan prosedur pelayanan penerimaan nasabah diawali dengan sikap siap, dan tegap tidak lupa harus senyum, sapa, salam. Menanyakan apa yang dibutuhkan, mendengarkan informasi nasabah dengan baik, kemudian mencari solusi yang terbaik. Diakhir layanan di tanyakan lagi apa masih ada masalah yang bisa di bantu.

b. Prosedur pelayanan penanganan keluhan nasabah.

Keluhan nasabah merupakan peluang dan masukan yang akan membangun bisnis BRISyariah, dan BRISyariah akan mengalami kerugian yang sangat besar apabila nasabah memutuskan/menutup rekening serta melakukan pembicaraan tentang pelayanan yang buruk.

Menurut Bapak Muhammad Ali Najammudin selaku Marketing Manajer Bank BRI Syariah KC Madiun prosedur pelayanan penanganan keluhan nasabah yang

²¹ Tunggul Hery Wibowo, *Wawancara*, 02 Oktober 2019.

pertama dengan mendengarkan keluhan nasabah, menunjukkan rasa empati terhadap nasabah dan selalu menyampaikan maaf kepada nasabah, memberikan saran dan solusi.²²

“Prosedur pelayanan penanganan keluhan nasabah yang pertama dengan mendengarkan keluhan nasabah, menunjukkan rasa empati terhadap nasabah dan selalu menyampaikan maaf kepada nasabah, memberikan saran dan solusi.”

Begitu pula yang disampaikan oleh Ibu Oxcin selaku Funding R. Officer Bank BRI Syariah KC Madiun prosedur pelayanan penanganan keluhan nasabah yaitu dengan mendengarkan semua keluhan nasabah usahakan tetap tenang dan professional, mengajukan pertanyaan untuk memperoleh data yang diperlukan, konfirmasi kembali keluhan yang telah disampaikan nasabah dan tanggapilah keluhan nasabah dengan solusi yang terbaik.²³

“Prosedur pelayanan penanganan keluhan nasabah dengan mendengarkan semua keluhan nasabah usahakan kita tetap tenang dan professional, lalu kita mengajukan pertanyaan untuk memperoleh data yang diperlukan, konfirmasi kembali keluhan yang telah disampaikan nasabah dan tanggapilah keluhan nasabah dengan solusi yang terbaik.”

Selanjutnya yang disampaikan oleh Bapak Tunggul Hery Wibowo selaku Unit Head UMS Madiun prosedur penanganan keluhan nasabah yaitu mendengarkan keluhan

²² Muhammad Ali Najammudin, *Wawancara*.

²³ Oxcin, *Wawancara*.

nasabah, ikut merasakan apa yang dirasakan agar tau solusi apa yang bisa diambil, sikap harus tenang tidak panik.²⁴

“Prosedur penanganan keluhan nasabah yaitu yang pertama kita mendengarkan keluhan nasabah, serta ikut merasakan apa yang dirasakan agar tau solusi apa yang bisa diambil, sikap harus tenang tidak panik”

Dari ketiga hasil pemaparan narasumber diatas pelayanan yang diberikan Bank BRI syariah sudah cukup baik. Dilihat dari bagaimana caranya melayani nasabah. Karyawan disana dituntut untuk ramah tamah terhadap nasabahnya, dan harus bisa menguasai semua produk agar dapat menjelaskan kepada nasabah dan jika terjadi keluhan atau *complain* bisa mengatasinya dengan baik dan bijak.

Nasabah akan merasa tertarik, puas dan akan percaya terhadap suatu bank jika bank tersebut membuat nasabah merasa nyaman dan dihargai. Seperti saat ada nasabah datang disambut dengan senyum, sapa, salam, menawarkan bantuan, menjelaskan semua produk sesuai apa yang dibutuhkan nasabah, mendengarkan setiap keluhan nasabah, memecahkan masalah dengan bijak, memberikan solusi yang terbaik. Dan dengan kelengkapan fasilitas juga menunjang kenyamanannya nasabah. Seperti parkir yang luas, AC, Toilet, dan fasilitas lainnya.

²⁴ Tunggul Hery Wibowo, *Wawancara*.

3. Kualitas Pelayanan karyawan kepada Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Madiun.

Pelayanan merupakan masalah yang tidak rumit. Namun karena kurang perhatian maka dapat menimbulkan hal yang rawan. Bila muncul dipermukaan maka petugas pelayanan akan menjadi sasaran dari segala pihak. Tujuan pelayanan sendiri adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Sasaran ini di harapkan memberi nilai tambah bagi bank. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya bank dalam usaha mengumpulkan dana sebanyak-banyak mungkin, penjualan jasa seoptimal mungkin, yang pada akhirnya memperoleh laba semaksimal mungkin. Karena itu semua karyawan atau petugas bank di tuntut harus memiliki sifat ramah tamah, sopan santun, murah senyum dan disertai cekatan dalam melakukan tugas sehingga nasabah merasa tertarik dan puas. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi Bank kerana nasabah akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi Bank. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bank BRI Syariah KC Madiun diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan.

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Menurut Nadya Mellan Fitriana selaku nasabah bank BRI Syariah KC Madiun banyak fasilitas yang perlu di benahi seperti kelengkapan ATM, dan karyawannya masih kurang percaya diri di bagian *teller*, CS pakaian rapi menggunakan name tag, dan riasan tidak menor.²⁵

“Saya agak kecewa, karna waktu sholat musholanya kecil ditambah ada tumpukan baju, ATMnya cuma satu, harus diperbanyakin lagi, “iya sudah, pakaian rapi, menggunakan name tag, dan menggunakan sepatu formal, riasan tidak menor.”

Begitu pula yang disampaikan Rima Dewi Pusitasari menurutnya fasilitas yang diberikan masih kurang, dilihat tidak adanya monitor nomor antrian dan tidak adanya sound untuk memanggil nomor antrian nasabah, karyawannya juga baik dan ramah, pakaian rapi menggunakan sesuai jadwal.²⁶

“Fasilitasnya baik, hanya saja tidak ada layar monitor antrian, tidak ada sound untuk memanggil nasabah dan ATMnya tolong diperbanyak. CS rapi, menggunakan pakaian sesuai jadwal, riasan tidak berlebih dan menggunakan kerudung sesuai jadwalnya.”

²⁵ Nadya Mellan Fitriana, *Wawancara*, 22 Oktober 2019.

²⁶ Rima Dewi Pusitasari, *Wawancara*, 22 Oktober 2019.

Selanjutnya yang disampaikan Norzai Shahidah pelayanan yang diberikan bank BRI Syariah KC Madiun beliau berpendapat bahwa dilihat dari fasilitas yang diberikan kurang baik mushola sempit. Tellernya masih kaku dan penjelasannya masih kecepetan, tetapi karyawannya cekatan dan sigap melayani nasabahnya, walaupun masih kurang ATMnya tapi segi positifnya uangnya tetap utuh, pakaian rapi, riasan tidak berlebih.²⁷

“kurang baik mushola sempit. Tellernya masih kaku dan saat menjelaskan masih kecepetan, tetapi karyawannya cekatan dan sigap melayani nasabahnya, walaupun masih kurang ATMnya tapi ada baiknya uangnya tetap utuh, rapi, menggunakan pakaian sesuai jadwal, riasan tidak berlebihan.”

Dari ketiga hasil pemaparan narasumber diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KC Madiun sudah cukup bagus, hanya saja perlu diperbaiki mulai dari pelayanan *teller* yang harus diberi pelatihan lagi agar terbiasa menghadapi nasabah-nasabahnya yang dengan berbagai sifat dan karakter serta harus memperbaiki fasilitas-fasilitas yang kurang, disisi lain kekurangan ATM dianggap hal yang negatif ternyata ada sisi positifnya sehingga uang yang ada di ATM tetap utuh. Dengan adanya pelayanan yang baik

²⁷ Norzai Shahidah, *Wawancara*, 22 Oktober 2019.

akan memancing nasabah untuk melakukan transaksi dibank tersebut.

b. Keandalan (*reliability*)

Menurut Nadya Mellan Fitriana selaku nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan “belum, tapi best lah” dan “tidak semua karyawannya handal tapi cukup bagus.”²⁸

Begitu pula yang disampaikan oleh Rima Dewi Puspitasari mengatakan bahwa “lumayan sih paling tidak mereka sudah berusaha baik”, walaupun tidak semua karyawannya handal.²⁹

Selanjutnya menurut Norzai Shahidah keandalan karyawannya “lumayan baiklah” sesuai perjanjian walaupun “tidak semua karyawannya handal”³⁰

Dari ketiga hasil pemaparan narasumber diatas dapat dikatakan bahwa keandalan karyawan bank BRI Syariah KC Madiun cukup baik. Tapi perlu dibenahi dengan menambah pengetahuan lebih mendalam tentang pelayanan untuk memuaskan nasabah.

²⁸ Nadya Mellan Fitriana, *Wawancara*, 22 Oktober 2019.

²⁹ Rima Dewi Puspitasari, *Wawancara*, 22 oktober 2019.

³⁰ Norzai Shahidah, *Wawancara*, 22 Oktober 2019.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut Nadya Mellan Fitriana selaku nasabah bank BRI Syariah KC Madiun, mengatakan bahwa “Baik, ketanggapannya waktu ada nasabah yang komplain langsung di tanggapinya costomer service”³¹

Begitu pula yang disampaikan oleh Rima Dewi Puspitasari mengatakan bahwa ketanggapan karyawannya Bank BRI Syariah “Baik”.³²

Selanjutnya menurut Norzai Shahidah mengatakan bahwa “Baik, karyawannya juga sigap mereka membantu dengan menjelaskan sesuatu secara rinci dan detail dengan bahasa yang mudah dipahami nasabah.”³³

Dari pemaparan narasumber diatas dapat dikatakan bahwa ketanggapan yang dimiliki karyawan Bank BRI Syariah sudah baik. Terlihat jika ada nasabah komplain langsung di tanggapinya serta mereka akan menjelaskan apa yang nasabah butuhkan dengan bahasa yang mudah di pahami nasabah.

³¹ Nadya Mellan Fitriana, *Wawancara*

³² Rima Dewi Puspitasari, *Wawancara*.

³³ Norzai Shahidah, *Wawancara*

d. Jaminan (*assurance*).

Menurut Nadya Mellan Fitriana selaku nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun adalah sikap tellernya ramah tapi hanya saja waktu menjelaskan kecepatan.³⁴

“Pelayanannya ramah, mbak-mbak tellernya murah senyum tapi ya kadang penjelasannya kecepatan jadinya saya suruh mengulang menjelaskan dan kadang suara berisik motor jadi agak mengganggu suka tidak kedengeran.”

Begitu pula yang disampaikan oleh Rima Dewi Puspitasari menurutnya bahwa “pelayanannya baik.”³⁵

Selanjutnya menurut Norzai Shahidah mengatakan bahwa “Sikapnya baik sih selalu senyum. Pelayanannya lama, waktu mau nabung harus ngatri lama karna karyawan hanya satu.”³⁶

Dari pemaparan ketiga narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa kesopan santunan yang dimiliki karyawan Bank BRI Syariah sudah baik, dilihat mereka selalu senyum dengan ramah menyambut nasabah dengan hal tersebut dapat menarik hati untuk percaya kepada bank BRI Syariah KC Madiun.

e. Empati (*empathy*)

Setiap bank pasti mempunyai standar pelayanannya masing-masing, kelebihan pelayanan yang

³⁴ Nadya Mellan Fitriana, Wawancara.

³⁵ Rima Dewi Puspitasari, Wawancara.

³⁶ Norzai Shahidah, Wawancara.

diberikan Bank BRI Syariah KC Madiun menurut Nadya Mellan Fitriana mengatakan bahwa “pelayanannya beda seakan diistimewakan serta banknya syariah tidak adanya unsur riba atau haram, produk yang di tawarkan juga banyak dan di sesuaikan dengan kebutuhan.”³⁷

Begitupula yang disampaikan oleh Rima Dewi Puspitasari selaku nasabah menurutnya bank BRI Syariah memberikan pelayanan yang maksimal karena memudahkan nasabah untuk membayar setoran dengan karyawan datang kerumah sekalian untuk control atau memantau perkembangan bisnis atau usaha yang dijalankan.³⁸

“Kelebihan pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KC Madiun adalah waktu mau membayar setoran tidak bisa datang ke kantornya tapi karyawannya datang mengambil angsuran sekalian waktu itu lihat kegiatan usaha yang dijalankan jadi merasa di perhatikan.”

Selanjutnya menurut Norzai Shahidah empaty yang diberikan Bank BRI Syariah KC Madiun beliau mengatakan bahwa ““Sama saja sih hanya bedanya banyak produk jadinya banyak layanan yang berbeda-beda pula.”³⁹

³⁷ Nadya Mellan Fitriana, *Wawancara*

³⁸ Rima Dewi Puspitasari, *Wawancara*

³⁹ Norzai Shahidah, *Wawancara*

Dari ketiga hasil pemaparan narasumber diatas dapat dikatakan bahwa kelebihan pelayanan yang di berikan bank BRI Syariah KC Madiun adalah baik, dengan tidak adanya unsur riba dalam setiap produknya membuat nasabah semakin yakin dan percaya, banyaknya produk yang di tawarkan membuat nasabah mengambil produk sesuai dengan kebutuhan. Serta ada layanan jemput bola nasabah merasa dimudahkan dalam membayar angsuran tidak perlu jauh-jauh datang ke bank karyawan yang datang kerumah untuk mengambilnya. Diadakan kontrol usaha di beberapa bulan membuat nasabah terasa diperhatikan dan membuatnya akan bertahan dan setia menggunakan produk Bank BRI Syariah KC Madiun.

B. Analisa

1. Analisis Prosedur Pelayanan Nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun.

a. Prosedur penerimaan nasabah

Prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas. Prosedur merupakan metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Seperti yang dilakukan

oleh Bank BRI Syariah KC Madiun dalam menerima nasabah yang datang mereka menyambut dengan baik tidak lupa dengan 3S (senyum, sapa, salam) memperkenalkan diri dan menanyakan nasabah apa yang bisa di bantu. Mendengarkan apa yang nasabah katakan dan selalu mengucapkan maaf jika salah dan tidak lupa selalu menawarkan bantuan. Dengan keramah tamahan karwayan kepada nasabahnya akan membuat nasabah semakin loyal karena mereka akan seakan diistimewakan. Oleh karena itu prosedur penerimaan nasabah sudah sesuai dengan toeri.

b. Prosedur penanganan keluhan nasabah.

Keluhan atau komplain nasabah merupakan hal yang wajar biasanya dilakukan oleh nasabah jika ada perasaan yang kurang pas terhadap apa yang di terimanya. Prosedur penanganan keluhan yang di lakukan Bank BRI Syariah KC Madiun yang pertama dengan mendengarkan keluhan nasabah, berempati ikut merasakan apa yang dirasakan nasabah, tetap professional dan bijak dalam mengabil keputusan yang terbaik. Karyawan Bank BRI Syariah KC Madiun di tuntutan untuk selalu mengedepankan ke profesionalan, mereka harus selalu bijak dalam mengambil keputusan agar tidak terjadi

kesalah pahaman dengan apa yang di inginkan nasabah. Oleh karena itu prosedur penanganan keluhan nasabah sudah sesuai teori.

2. Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun.

Dimensi kualitas jasa layanan atau Service Quality merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat di pergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya.

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Pada bank BRI Syariah KC Madiun dapat dilihat dari penampilan karyawan yaitu menggunakan pakaian sesuai dengan jadwalnya memakai name tag, perlengkapan fisik ruangan ber AC, ada toilet, ada tempat parkir, tersedia ATM, serta ada mushola.

b. Keandalan (*reliability*)

Pada bank BRI Syariah KC Madiun dapat dilihat tidak semua karyawannya handal dalam suatu bidang, tapi mereka selalu berupaya memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Pada bank BRI Syariah KC Madiun ketanggapan para pegawainya sudah baik mereka tidak ingin

membuat nasabahnya menunggu lama, tapi karena setiap nasabah berbeda masalahnya mereka juga memerlukan cukup waktu untuk menanganinya.

d. Jaminan (*assurance*).

Pada bank BRI Syariah KC Madiun dapat dilihat karwayannya selalu mengutamakan kesopan santunan dengan begitu nasabah akan merasa dihargai, dan dengan kesopansantunan yang di berikan karyawan dapat menarik hati nasabah percaya kepada Bank BRI Syariah KC Madiun.

e. Empati (*empathy*)

Pada Bank BRI Syariah KC Madiun dapat dilihat dengan tidak adanya unsur riba dalam setiap produknya membuat nasabah semakin yakin dan percaya, banyaknya produk yang ada di Bank BRI Syariah membuat nasabah mengambil produk sesuai dengan kebutuhan. Serta ada layanan jemput bola nasabah merasa dimudahkan dalam membayar angsuran tidak perlu jauh-jauh datang ke bank karyawan yang datang kerumah untuk mengambilnya. Serta diadakan kontrol usaha di beberapa bulan membuat nasabah merasa diperhatikan dan membuatnya akan bertahan dan

setia menggunakan produk Bank BRI Syariah KC Madiun.

Dari analisis data di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan Bank BRI Syariah KC Madiun sudah sesuai dengan teori.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun”, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

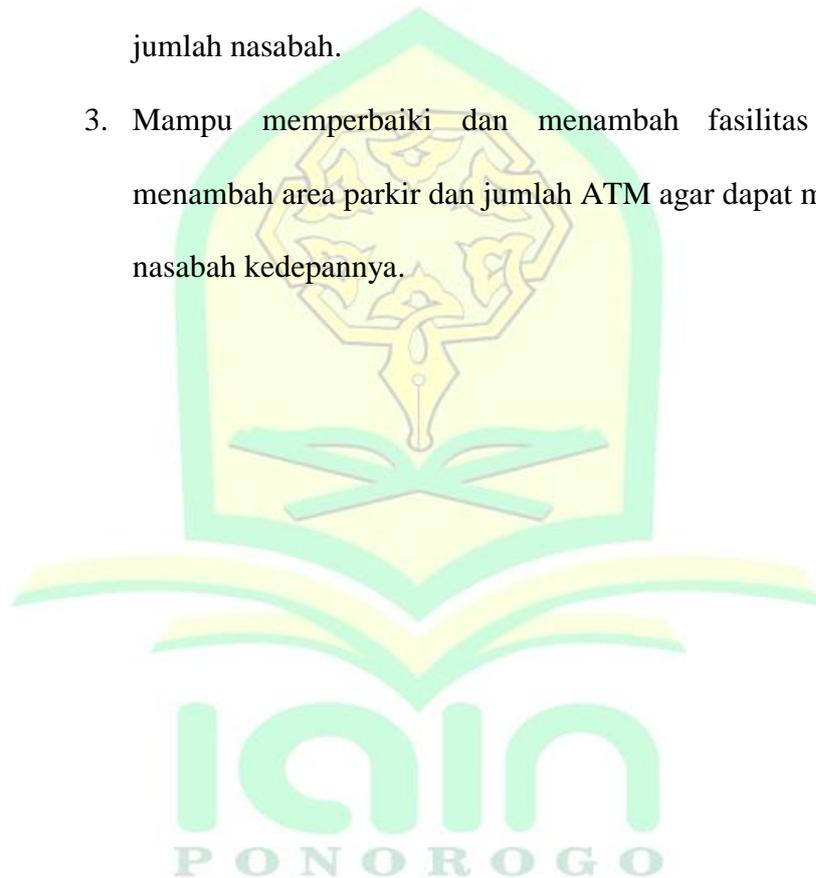
1. Prosedur pelayanan nasabah yang dilakukan Bank BRI Syariah KC Madiun sudah sesuai dengan teori yaitu dalam penerimaan nasabah sebagaimana dalam buku etiket pelayanan bank petunjuk praktis menjaring nasabah dilihat bahwa yang dilakukan mulai dari posisi siap, menyapa dengan salam atau 3S (Senyum,sapa, salam), menawarkan bantuan, selalu meminta maaf jika terdapat kesalahan. Kemudian prosedur penanganan keluhan nasabah yang dilakukan Bank BRI Syariah KC Madiun sudah sesuai dengan teori sebagai mana yang disampaikan oleh Afinda selaku teller, yaitu dengan mendengarkan setiap keluhan nasabah, ikut merasakan, menanyakan apa keluhan, karyawan dituntut selalu siap dan sigap dan bijak dalam mengambil langkah atau keputusan.

2. Kualitas pelayanan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Madiun. Dimensi kualitas jasa layanan atau Service Quality merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat di gunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan berkualitas, yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Didalam dimensi bukti langsung (*tangibles*) kenyataannya fasilitas yang diberikan masih kurang yaitu penyebaran ATM tidak merata, sound audio serta layar monitor nomor antrian tidak ada. Juga pada dimensi kehandalan (*reliability*) lebih diperbaiki lagi dengan menambah pengetahuan tentang kehandalan dalam melayani nasabah. Selainnya itu seperti dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sudah cukup baik, atau sudah dilakukan cukup baik, sehingga akan membuat nasabah senang dan puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat memberikan saran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan nasabah sebagai berikut :

1. Kepada pimpinan Bank BRI Syariah diharapkan selalu memberikan motivasi kepada karyawan untuk maju, lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya.
2. Selalu meningkatkan dan mengembangkan 5 dimensi kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatnya pula jumlah nasabah.
3. Mampu memperbaiki dan menambah fasilitas misalnya menambah area parkir dan jumlah ATM agar dapat memuaskan nasabah kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Gadis. "Strategi Pelayanan Costumer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S'Parman." UIN Sumatera Utara, 2018.
- Arthesa, ade. dan Hardiman, Edhia. *Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta Barat: PT Indeks, 2009.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Buku Laporan Tahunan BRI Syariah, 2015.
- Daryanto & Setyabudi, Ismanto. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fauzil Azhim, Muhammad Fahmi. "Analiais Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya." UIN Sunan Ampel, 2018.
- Herdiansyah, Haris. *Wawancara, observasi dan Focus Group*. Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenada media, 2013.
- _____. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenada media, 2010.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011.

Khasanah, Ariana Uswatun Wawancara, 16 Juli 2019.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 1997. Lupiyodi,
Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat, 2001.

Mahmoeddin, As. *Etiket Pelayanan Bank Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah*.
Jakarta: PT GUNUNG AGUNG, 1995.

Malleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda
Karya, 2000.

Mukarom, Zainal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. *Manajemen Pelayanan
Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2018.

Nur Asiyah, Binti. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta:
Kalimedia, 2015.

Rahmawati Lulu Devi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah Kcp Sleman Affandi
Yogyakarta". Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:
Alfabeta, 2015.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

Wijayasih, Elina. *Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) pada BPRS Buana Mitra Perwira di Purbalingga*, 2017.

Yulinsa, Amelia. *Analisis Pelayanan Prima terhadap nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu*, 2014.

Zulkifli, Sunaryo *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2013.

