

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH GRIYA FAEDAH DI
BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh:

MUTIARA ARSITA DEWI

NIM: 210816165

Dosen Pembimbing:

HANIK FITRIANI, M. E. Sy

NIDN: 2024049101

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

2021

ABSTRAK

Dewi, Mutiara Arsita. 2021, “Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Kediri”, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing, Hanik Fitriani, M. E. Sy.

Kata Kunci: Faktor, Komplain, Solusi.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataannya tidak lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Berdasarkan teori kepuasan nasabah dikatakan puas apabila memenuhi 3 indikator yaitu: pilihan yang tepat, kepuasan fasilitas, dan diskonfirmasi positif. Berdasarkan observasi awal peneliti di Bank BRI Syariah KC Kediri di temukan pilihan produk Griya Faedah sudah tepat, kepuasan fasilitas baik, diskonfirmasi positif. Dari ketiga indikator tersebut sudah terpenuhi, namun masih ada nasabah yang kurang puas. Sehingga peneliti tertarik untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah di Bank BRIS KC Kediri, (2) Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah di Bank BRISKC Kediri, (3) Bagaimana solusi dalam menangani ketidakpuasan terhadap produk Griya Faedah di Bank BRISKC Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah, faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dan solusi dalam menangani ketidakpuasan produk Griya Faedah di Bank BRIS KCKediri.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode analisis data induktif, teknik pengecekan keabsahan data dengan metode triangulasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Nasabah di Bank BRI Syariah KC Kediri kurang puas terhadap produk Griya Faedah karena ditemukan belum memenuhi indikator kepuasan nasabah sebagai berikut: pilihan yang kurang tepat, terjadi diskonfirmasi negatif, dan kualitas pelayanan baik. (2) Nasabah di Bank BRI Syariah KC Kediri belum memenuhi kriteria faktor-faktor kepuasan nasabah sebagai berikut: kualitas produk sudah sesuai dengan harapan nasabah, harga belum sesuai karena masih dirasa mahal oleh nasabah, kualitas pelayanan pihak Bank BRI Syariah KC Kediri sudah memberi pelayanan yang baik, faktor emosional baik atau sudah sesuai, faktor biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa tidak sesuai, karena biaya relatif mahal dan kurang efisien. (3) Solusi dalam penanganan komplain nasabah, pihak bank menggunakan dimensi penanganan komplain: kecepatan penanganan komplain sudah sesuai, penanganan secara memuaskan sudah sesuai dengan memberikan edukasi kepada nasabah, kemudahan pengajuan komplain sudah sesuai.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini atas nama saudara:

Nama : Mutiara Arsita Dewi

Nim : 210816165

Jurusan : Perbankan Syariah

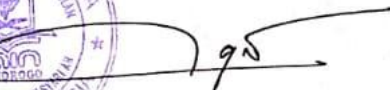
Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah Di Bank BRI Syariah
Kantor Cabang Kediri

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian Munaqosah.


Ponorogo, 04 Maret 2021



Mengetahui,
Ketua Jurusan


Agung Eko Purwana, SE., MSI.
NIP. 197306252003121002

Menyetujui,
Pembimbing


Hanik Fitriani, M.E.Sy.
NIDN. 2024049101



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRISI

NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah Di Bank Bri Syariah
Kantor Cabang Kediri
Nama : Mutiara Arsita Dewi
NIM : 210816165
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

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

(.....)

Penguji I

Unun Roudlotul Janah, M. Ag.
NIP. 197507162005012004

(.....)

Penguji II

Hanik Fitriani, M. E. Sy.
NIP. 2024049101

(.....)

Ponorogo, 10 Maret 2021

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



(Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag)

NIP.197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutiara Arsita Dewi

Nim : 210816165

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah Di Bank BRI Syariah
Kantor Cabang Kediri

Menyatakan bahwa naskah skripsi 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, 04 Maret 2021

Penulis



Mutiara Arsita Dewi
210816165

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Skripsi ini atas nama saudara:

Nama : Mutiara Arsita Dewi

Nim : 210816165

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah Di Bank BRI Syariah

Kantor Cabang Kediri

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis tersebut adalah benar-benar hasil karya sendiri. Di dalam tidak terdapat bagian yang berupa plagiat dari karya orang lain, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan di dalam karya tulis ini, saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Ponorogo, 04 Maret 2021

Penulis



Mutiara Arsita Dewi
210816165

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga *intermediasi* yang menerima simpanan dari nasabah yang kelebihan dana dan menyalurkannya kepada nasabah yang kekurangan dana. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹ Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Banyaknya kantor bank syariah yang berdiri, maka masyarakat akan dihadapkan dengan banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Pada perbankan kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana hal tersebut merupakan aspek strategis memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, *Perbankan Syariah*, Pasal 1.

Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada *profit*, bank syariah dituntut untuk tidak hanya mencari keuntungan semata tanpa mempertimbangkan fungsi dan tujuannya sebagai sebuah entitas bisnis syariah yang berlandaskan pada konsep Al-Quran dan Al-sunnah. Sebagai lembaga *intermediasi* bank syariah ikut berperan dalam penyaluran dana masyarakat dan menyalurkannya pada sektor riil dengan kombinasi produk yang ditawarkan sesuai dengan syariah.²

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, maka kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima agar tercapai kepuasan nasabah secara maksimal sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas pelayanan dan produk menjadi hal utama bagi perbankan. Karena pada zaman modern ini masyarakat sudah semakin kritis dalam memilih dan membandingkan mana pelayanan dan produk yang terbaik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar,

²Tatik Suryani, Sri Lestari & Wiwik Lestari, "Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 3(2001), 1.

yaitu: produk penyaluran dana (*financing*), produk penghimpun dana (*funding*), dan produk jasa (*service*).³

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah berdampak pada perilaku nasabah selanjutnya. Begitu juga dalam perbankan, kualitas pelayanan atau kualitas produk sangat dinilai oleh nasabah. Kemampuan bank dalam menangani keluhan atau komplain saat ini juga dinilai oleh nasabah. Jika bank lamban menanganinya, maka nasabah cenderung akan berpindah ke bank lain. Kepuasan nasabah dalam konteks pelayanan ialah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada dan dengan SALAM (Senyum, Amanah, Luwes, Antusias, Melayani) baik dalam memberi penjelasan produk maupun komplain dari nasabah. Sehingga harapan masyarakat untuk berhubungan baik dengan bank secara aman, nyaman, dan mudah dalam melakukan transaksi akan terpenuhi.⁴

Selain pelayanan yang baik, produk yang unggul juga berperan penting terhadap kepuasan nasabah. Semakin pesatnya persaingan saat ini membuat sektor perbankan saling bersaing dalam menawarkan keunggulan dari produknya masing-masing. Saat ini BRI Syariah merupakan salah satu dari tiga Bank Syariah terbesar di Indonesia. Terdapat beberapa macam produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank BRI Syariah di antaranya yaitu Tabungan Faedah BRISyariah iB, Tabungan Haji BRISyariah iB, Tabungan Impian BRISyariah iB, Simpanan Faedah BRISyariah iB,

³Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta," *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6 (2016), 152.

⁴Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), 12.

Simpanan Pelajar (SimPel) BRISyariah iB, Giro Faedah Mudharabah BRISyariah iB, Deposito BRISyariah iB, KPR BRISyariah iB, KPR Sejahtera BRISyariah iB, KKB BRISyariah iB, Pembiayaan Umrah BRISyariah iB, KMF Purna BRISyariah iB, KMF Pra Purna BRISyariah iB, KMF BRISyariah iB, Pembiayaan Kepemilikan Emas, Qardh Beragun Emas, Mikro BRISyariah.⁵

Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri menawarkan produk yang sama dengan produk bank BRI Syariah pada umumnya. Salah satu produk unggulan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri yaitu KPR BRISyariah iB atau biasa dikenal dengan sebutan Griya Faedah. KPR BRISyariah iB atau Griya Faedah merupakan pembiayaan yang digunakan untuk pembelian rumah secara kredit. Griya Faedah menggunakan akad murabahah, yaitu perjanjian jual beli antara bank dan nasabah di mana bank membeli rumah yang diperlukan nasabah kemudian menjualnya kepada nasabah sebesar harga beli ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati oleh bank dan nasabah. Hadirnya pembiayaan Griya Faedah disebabkan karena adanya permintaan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan rumah secara cicilan. Produk ini dikelola oleh bank konvensional. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu masyarakat menginginkan sebuah produk pembiayaan rumah yang sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan nasabah

⁵<https://www.brisyariah.co.id/produkPerbankan.php?f=personal>, (diakses pada tanggal 13 Oktober 2020, jam 22.20).

tersebut bank BRI Syariah menawarkan produk yang dimilikinya yang disebut KPR BRISyariah iB atau Griya Faedah.

Banyak keunggulan yang ditawarkan oleh pembiayaan Griya Faedah dibandingkan dengan pembiayaan KPR di bank konvensional. Diantaranya keunggulan tersebut ialah tidak menggunakan sistem bunga seperti pada bank konvensional karena pada bank syariah pembiayaan Griya Faedah menggunakan akad murabahah di mana margin ditetapkan secara *fixed rate* dan disepakati bersama antara pihak bank dan pihak nasabah diawal sebelum terjadinya akad. Karena dalam sistem syariah bunga dianggap riba. Untuk produk Griya Faedah nasabah juga diuntungkan dengan tidak dikenakan pinalti ketika nasabah ingin melunasi angsuran sebelum masa kontrak habis karena harga KPR sudah ditetapkan sejak awal akad (*fixed rate*).⁶ Namun disamping banyak keuntungan dan keunggulan produk Griya Faedah ini juga memiliki beberapa kekurangan. Diantaranya terjadi beberapa nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Kediri merasa kurang puas dengan produk Griya Faedah ini.

Secara teori menurut Engel, Blackwell, dan Miniard mendefinisikan kepuasan sebagai: “evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.” Mowen dan Minor mengartikan kepuasan sebagai: “segala sikap nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang

⁶Agus Setiawan, “Pemilihan Pembiayaan KPR Dengan Akad Murabahah,” *Al Tijary*, 2 (2016), 17-19.

diperoleh.”⁷ Jadi kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan ditarik suatu kesimpulan puas atau tidak puas.

Adapun indikator untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu: pilihan tepat, diskonfirmasi positif, kepuasan fasilitas. Pilihan tepat merupakan nasabah yang sudah puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh satu perusahaan akan memberikan penilaian atas perusahaan tersebut dengan menyebutkan bahwa dengan memilih perusahaan tersebut adalah pilihan yang tepat. Sedangkan diskonfirmasi positif merupakan suatu perbedaan antara ekspektasi dan performa produk yang diterima. Ekspektasi akan performa suatu layanan atau produk dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Dan kepuasan fasilitas merupakan kegiatan mengukur kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang diberikan dan disediakan perusahaan.⁸

Berdasarkan observasi awal peneliti diperoleh data lapangan bahwa di Bank BRI Syariah KC Kediri nasabah yang melakukan pembiayaan Griya Faedah per tahun mencapai 60 nasabah dan rata-rata

⁷Ujang Sumarwan, *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 386.

⁸Danang Sunyoto, *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 36.

realisasi per bulan yaitu 15-20 nasabah dan rata-rata per tahun 65-75 nasabah, karena di Bank BRI Syariah KC Kediri nasabah pengajuan pembiayaan tidak setiap bulannya ada.⁹ Dari jumlah tersebut terdapat beberapa nasabah Griya Faedah yang merasa kurang puas terhadap produk pembiayaan ini. Responden pertama menyatakan kurang puas pada pembiayaan Griya Faedah pada jangka waktu angsuran yang tidak bisa sesuai dengan keinginan nasabah. Di bank syariah tenor yang diberikan disesuaikan dengan usia nasabah yaitu maksimal 65 tahun atau usia pensiun. Dalam hal ini nasabah menginginkan waktu yang lama agar jumlah angsuran perbulan semakin ringan. Dalam bank konvensional tenor yang diberikan kepada nasabah KPR regular adalah maksimal 15 tahun. Pada nasabah yang sudah mendekati usia pensiun bisa saja diperbolehkan mengambil tenor penuh yaitu 15 tahun apabila telah melalui proses survei dan kemampuan membayar nasabah tidak diragukan lagi.¹⁰

Responden kedua menyatakan bahwa merasa kurang puas pada pembiayaan Griya Faedah karena mahal nya biaya realisasi, dan biaya ini wajib dibayarkan sebelum realisasi akad. Biaya-biaya ini meliputi biaya notaris, asuransi, dan biaya provisi. Dalam bank konvensional biaya-biaya seperti biaya notaris, asuransi, biaya provisi dan termasuk pajak BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) bisa dipotongkan dari dana

⁹ Brasta Prahar, *Wawancara*, 03 Agustus 2019

¹⁰ Budi Rianto, *Wawancara*, 05 Oktober 2019

pencairan nasabah, sehingga nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar sebelum terjadinya realisasi.¹¹

Responden ketiga menyatakan bahwa kurang puas terhadap pembiayaan Griya Faedah karena nasabah merasa bahwa *pricing* pada bank syariah lebih mahal dibanding dengan bank konvensional. Pada bank syariah nasabah memang harus menyiapkan biaya-biaya yang harus dibayarkan di awal transaksi sebelum terjadi realisasi akad, pada bank syariah juga menggunakan angsuran yang bersifat tetap dari awal sampai akhir angsuran. Sedangkan pada bank konvensional nasabah tidak perlu membayar biaya-biaya di awal sebelum terjadi realisasi akad karena biaya ini bisa dipotongkan dari dana pencairan nasabah. Angsuran pada bank konvensional menggunakan sistem *floating* (tidak tetap), awal angsuran memang murah tetapi angsuran selanjutnya tidak bisa dipastikan besaran jumlahnya, hal ini tergantung seberapa kritis nasabah dalam memahaminya.¹²

Berdasarkan teori indikator kepuasan nasabah di atas, dapat disimpulkan bahwa ketiga responden di atas belum mendapatkan diskonfirmasi positif melainkan diskonfirmasi negatif. Terlihat bahwa responden pertama mengharapkan jangka waktu/tenor yang lama agar jumlah angsuran perbulan semakin ringan. Tetapi pada realitanya jangka waktu yang diberikan bank syariah bukan maksimal 15 tahun, namun tergantung usia nasabah saat mengajukan pembiayaan. Jika usia nasabah

¹¹Kuntariati, *Wawancara*, 02 Oktober 2019

¹²Arina Hidayati, *Wawancara*, 04 Oktober 2019

sudah dekat dengan usia pensiun maka bank syariah akan memberikan jangka waktu maksimal saat usia nasabah memasuki usia pensiun yaitu 65 tahun.

Responden kedua juga mendapati diskonfirmasi negatif yaitu nasabah mengharapkan biaya-biaya administrasi seperti biaya notaris, asuransi, biaya provisi, dan pajak BPHTB dapat dipotongkan dari dana pencairan nasabah. Tetapi pada realitanya biaya-biaya tersebut wajib dibayarkan sebelum terjadinya realisasi akad dan tidak bisa dipotongkan dari dana pencairan nasabah. Pada responden ketiga diskonfirmasi negatif karena nasabah memiliki pendapat bahwa *pricing* bank syariah lebih mahal dari bank konvensional. Hal ini dikarenakan bank syariah dalam angsuran menggunakan sistem *flat*, sehingga dari awal hingga akhir angsuran jumlahnya tetap. Sedangkan pada bank konvensional pada awal angsuran akan diberikan bunga *flat* yang biasanya jauh lebih kecil dibanding dengan angsuran pada bank syariah.¹³

Tetapi perlu diketahui bahwa angsuran bunga *flat* itu akan berubah ketika angsuran sudah menginjak 3 tahun. Setelah 3 tahun bunga yang akan dikenakan pada angsuran adalah bunga mengambang yang akan mengikuti suku bunga Bank Indonesia yang biasanya selalu berubah-ubah, seringnya naik tetapi terkadang bisa turun. Tetapi keadaan suku bunga Bank Indonesia turun merupakan hal yang sangat langka. Dalam hal ini tergantung pada seberapa kritis nasabah untuk memahami produk-produk

¹³Ibid.,

dari bank syariah ataupun bank konvensional. Karena biasanya pada bank konvensional terkait detail angsuran tidak dijelaskan secara gamblang.¹⁴

Melihat potensi data-data serta permasalahan diatas yang di alami nasabah Griya Faedah pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan nasabah Griya Faedah. Pembahasan ini dituangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah berjudul: “AnalisisKepuasan Nasabah Griya Faedah Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri?
2. Bagaimana faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri?
3. Bagaimana solusi dalam menangani ketidakpuasan terhadap produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan diatas, makatujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

¹⁴Ibid,.

2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.
3. Untuk menganalisis solusi dalam menangani ketidakpuasan produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Manfaat teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu sebagai pengembangan ilmu perbankan syariah dan mampu berguna sebagai rujukan atau referensi dalam penelitian-penelitian berikutnya yang sejenis. Serta sebagai kontribusi ilmu tentang kepuasan nasabah dan dalam menangani ketidakpuasan pada produk Griya Faedah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.
 - b. Sebagai upaya untuk menambah wawasan dan pengetahuan perihal bagaimana menangani ketidakpuasan nasabah produk Griya Faedah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, penulis memperoleh pengalaman dan ilmu baru mengenai analisis tingkat kepuasan nasabah Griya Faedah di Bank BRI Syariah.

b. Bagi Bank BRI Syariah

Penelitian ini berguna sebagai referensi untuk melakukan analisis tingkat kepuasan nasabah Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

F. Sistematika Pembahasan

Penelitian yang baik adalah penelitian yang mampu dipahami oleh pembaca. Untuk memahami isi penelitian bukanlah suatu hal yang mudah, maka penulis membuat sistematika pembahasan agar pembaca dapat dengan mudah memahami isi penelitian. Sistematika pembahasan tersebut yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai gambaran umum untuk memberi pola pemikiran bagi keseluruhan proposal, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data kemudian dirangkai dengan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berfungsi menjelaskan tentang kajian teori yang berisi penjelasan mengenai kualitas produk Griya Faedah dan kepuasan nasabah yang akan menjadi acuan dalam analisis data dan sesuai dengan rumusan

masalah serta data yang akan dikaji yaitu analisis kepuasan nasabah Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV DATA DAN ANALISA

Bab ini berisi deskripsi data, paparan data, dan analisis data. Pada deskripsi data berisi profil, visi dan misi, dan struktur organisasi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri. Pada paparan data berisi data kepuasan nasabah Griya Faedah dan data solusi menangani ketidakpuasannasabah pada produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri. Pada analisis data berisi analisis kepuasan nasabah Griya Faedah dan analisis solusi menangani ketidakpuasan nasabah pada produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memaparkan kesimpulan yang menjelaskan hasil penelitian dan juga pembahasan disesuaikan dengan rumusan masalah yang disajikan dengan singkat dan jelas. Sedangkan saran adalah suatu himbuan bagi pembaca atau instansi lembaga yang terkait sehingga dapat memberikan pengetahuan serta memberikan manfaat dan dapat dikembangkan menjadi bahan kajian penelitian berikutnya.

BAB II

STUDI KEPUASAN NASABAH DAN PEMBIAYAAN GRIYA FAEDAH

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah dapat diartikan sebagai orang atau badan hukum yang memiliki rekening baik rekening simpanan atau rekening pinjaman pada pihak bank.¹⁵ Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya. Sehingga nasabah merupakan orang atau badan hukum yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank baik dalam penggunaan produk maupun fasilitas bank.

Beberapa arti kepuasan yang disampaikan oleh pakar berikut: Engel, Blackwell, dan Miniard mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan sebagai segala sikap nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperoleh.¹⁶

¹⁵ M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 189.

¹⁶ Ujang Sumarwan, *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi Kedua* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 386.

Sedangkan Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataannya tidak lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan bisa dikatakan memuaskan. Begitu pula dengan nasabah pada suatu bank syariah. Nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut sesuai atau melebihi apa yang mereka harapkan.¹⁷

Jadi kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan diperoleh suatu kesimpulan puas ataupun tidak puas.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah tentunya perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kesamaan makna antara nasabah dan konsumen yang di bedakan pada lingkup status penggunaan

¹⁷ Philip Kotler Philip Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas* (Jakarta: Indeks, 2007), 177.

produk dan jasanya, maka faktor kepuasan konsumen hampir sama dengan faktor kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan terdapat lima faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu: ¹⁸

1) Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu: *Performance* (daya guna), *Durability* (daya tahan), *Feature* (keutamaan), *Reliability* (keandalan), *Consistency* (konsisten), dan *Design* (desain). Pelanggan akan merasa puas bila barang yang dibeli memenuhi beberapa kriteria seperti mempunyai daya guna, awet, produknya memiliki kelebihan dan juga desain produk yang menarik.

2) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.¹⁹ Dalam faktor harga ini lebih relatif, tergantung pada individu, karena tidak semua orang mematok atau menilai kualitas produk dari harga, ada juga yang mengesampingkan

¹⁸Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo, 2002), 37.

¹⁹Ibid.,

harga asal mendapatkan produk tersebut, meskipun mempunyai kualitas yang kurang baik.

3) Kualitas Pelayanan

Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah *ServQual* yang dikembangkan oleh Berry dan Zeithalm. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).²⁰

Pada kualitas pelayanan ini, tentunya menjadi tolak ukur bagi kepuasan nasabah pasca pembelian. Pasalnya nasabah tidak hanya menilai dari produk yang dibelinya, melainkan juga pada pelayanan yang diperoleh, semakin baik pelayanan yang diberikan maka nasabah akan *loyal* untuk kembali lagi membeli produk tersebut.

4) Faktor Emosional

Pelanggan yang merasa bangga dan yakin orang lain kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu, cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan rasa percaya diri.²¹

²⁰Ibid., 42.

²¹Ibid.,

Faktor emosional ini cenderung pada perilaku individu yang bangga menggunakan produk dengan *brand* tertentu, mereka akan merasa bangga bahkan cenderung percaya dirinya meningkat setelah menggunakan *brand* tersebut.

5) Biaya dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk dan Jasa

Pelanggan akan semakin puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.²²

Dari kelima faktor tersebut memang memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mendukung kepuasan nasabah bukan hanya dalam faktor pelayanan saja, namun dalam berbagai faktor lain seperti harga, produk, dan juga berkenaan dengan efisiensi waktu. Sehingga faktor-faktor lain memiliki peran yang dapat mempengaruhinya.

c. Indikator-Indikator yang Digunakan Untuk Mengukur Kepuasan Nasabah

Tjiptono menyatakan bahwa belum ada konsensus mengenai cara untuk mengukur kepuasan nasabah/pelanggan. Namun studi terdahulu menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting

²²Ibid., 44.

yang perlu ditelaah dalam kerangka pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:²³

- 1) Kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*), yaitu dengan mengukur keseluruhan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi.
- 2) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau jasa dengan ekspektasi pelanggan.
- 3) Perbandingan dengan situasi ideal (*comprasion of ideal*), yaitu membandingkan hasil dari kinerja produk dengan produk ideal menurut persepsi pelanggan.

Ada tiga indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah. Indikator tersebut yaitu:²⁴

- 1) Pilihan tepat

Nasabah yang sudah merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh satu perusahaan akan memberikan penilaian atas perusahaan tersebut dengan menyebutkan bahwa dengan memilih perusahaan tersebut adalah pilihan yang tepat.

- 2) Diskonfirmasi positif

Diskonfirmasi merupakan suatu perbedaan antara ekspektasi dan performa produk yang diterima. Ekspektasi

²³Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Jatim: Bayumedia Publishing, 2005), 351.

²⁴Danang Sunyoto, *Teori Kuesioner dan Analsis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 36.

akan performa suatu layanan atau produk dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

3) Kepuasan fasilitas

Yaitu mengukur kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang diberikan dan disediakan perusahaan.

Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Bagi perusahaan yang berfokus kepada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.

d. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Berdasarkan konsep ekonomi menyatakan bahwa kepuasan nasabah terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi. Dalam Islam kepuasan terjadi manakala telah terpenuhi kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan dalam arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang telah dilakukan.²⁵ Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, Islam memberikan beberapa panduan yang didalamnya menyiratkan batasan kepuasan dalam pandangan Islam, tentunya dengan memperhatikan kemaslahatan yaitu:

²⁵Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga* (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), 168.

- 1) Barang yang Dikonsumsi Halal/Tidak Haram.
- 2) Memperhitungkan Zakat dan Infak.

Kedua hal tersebut adalah kriteria kepuasan dalam Islam yaitu apabila telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Dalam pemenuhan kebutuhan fisik, diharapkan bagi umat Islam agar memperhatikan tentang halal ataupun haram, karena sebaik-baiknya makanan yaitu makan yang halal dan seburuk-buruknya makanan yaitu makanan yang haram. Maka sebagai muslim hendaknya tetap menjaga kesehatan, baik makanan, harta benda, atau hal lainnya.

Sedangkan mengenai kebutuhan non fisik dalam Islam merupakan kebutuhan yang mementingkan kemaslahatan, sehingga tak lupa untuk membayar zakat dan infak. Karena Islam juga mengajarkan indahya berbagi terhadap sesama, jika kita dalam keadaan yang serba kecukupan, alangkah baiknya jika kita turut memperhatikan sesama dengan menyumbangkan sebagian harta yang kita miliki lewat zakat ataupun infak. Segerakanlah zakat bila telah memenuhi syarat dan rukun zakat, baik itu zakat harta maupun zakat badan. Karena zakat merupakan salah satu wujud kita dalam mensucikan atau membersihkan harta ataupun badan.²⁶

²⁶Ibid.,

e. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nassabah

Menurut Kotler terdapat 4 metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui media berupa kotak saran yang mudah dijangkau oleh pelanggan. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat member masukan sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.²⁷

2) *Ghost shopping*

Memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam

²⁷Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 204.

melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan, pendapat, dan menangani setiap keluhan.²⁸

3) Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.²⁹

4) Survei kepuasan pelanggan

Dengan mengadakan survei yang teratur dengan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

- a) Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan Bank Indonesia pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, puas, sangat puas.”
- b) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari

²⁸ https://www.kompasiana.com/parlin_nainggolan/54ffcb44a33311a26850f929/ghost-shopping-strategi-untuk-meningkatkan-kualitas-pelayanan-terhadap-konsumen. di akses pada 27 Januari, pukul 15.01 Wib.

²⁹ <https://www.coursehero.com/file/p5s6fgr/4-Analisa-pelanggan-yang-hilang-Metode-ini-dilakukan-perusahaan-dengan-cara/>. di akses pada 27 Januari, pukul 15.01 Wib.

perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.³⁰

Dari keempat teknik pengukuran kepuasan tersebut, dalam konteks perbankan metode pengukuran kepuasan nasabah dilakukan menggunakan cara teknik survei nasabah dengan cara memberikan teknik sistem keluhan dan saran, metode ini dilakukan dengan cara menyediakan kertas yang diletakkan dikotak kritik dan saran untuk mempermudah nasabah yang mengalami masalah-masalah yang timbul. Sedangkan mengenai wawancara langsung dengan nasabahnya sangat jarang dilakukan oleh perbankan, sedangkan mengenai *ghost shopping* mungkin saja dilakukan oleh lembaga perbankan, namun mengingat *ghost shopping* sifatnya rahasia jadi yang mengetahui hanya lembaga terkait.

f. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi kepuasan nasabah yang ingin dicapai oleh perusahaan di antaranya:

- 1) Strategi pemasaran berkesinambungan (*Relationship marketing strategi*) yaitu, menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan dalam jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal terhadap bank.

³⁰Ibid., 205.

- 2) Strategi pelayanan prima yaitu, menawarkan pelayanan yang baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membutuhkan biaya yang cukup besar, tetapi juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada nasabah. Begitu juga sebaliknya, jika biaya yang dikeluarkan kecil maka dampak yang dirasakan nasabah juga kecil (negatif).³¹

2. Penanganan Komplain

a. Pengertian Komplain

Keluhan berasal dari kata bahasa latin "*plangere*" yang artinya adalah memukul atau pukulan ini ditujukan ke bagian dada. Saat ini, keluhan lebih diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu.³² Komplain adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen. Komplain pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stress, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi, dan sejenisnya.

Menurut Rambat Lupiyoadi, perilaku keluhan merupakan pernyataan sikap "tidak puas" atas kinerja produk barang atau jasa yang digunakan. Keluhan pelanggan harus dilihat sebagai "masukan" bagi organisasi atau perusahaan dan memberikan

³¹Ibid., 205.

³² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Unit Penerbit Percetakan (UPP) AMP YKPN, 2005), 32.

peluang bagi perbaikan produk barang atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.³³

Menurut Kau dan Loh dikutip Adi Krismanto, penanganan komplain merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrumen penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan.³⁴

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi keluhan konsumen (nasabah)

Sejumlah faktor yang mempengaruhi keluhan konsumen telah diidentifikasi. Perilaku keluhan konsumen meningkat apabila:³⁵

- 1) Tingkat ketidakpuasan meningkat
- 2) Sikap konsumen untuk mengeluh meningkat
- 3) Jumlah manfaat yang diperoleh dari sikap mengeluh meningkat
- 4) Perusahaan disalahkan atas suatu masalah
- 5) Produk tersebut penting bagi konsumen
- 6) Sumber-sumber yang tersedia bagi konsumen untuk mengeluh meningkat

³³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 13* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 247.

³⁴ Adi Krismanto, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah," *Tesis* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009), 37.

³⁵ Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013), 244.

c. Mengelola komplain pelanggan

Penanganan komplain membutuhkan perencanaan matang dan prosedur sistematis agar kesalahan yang sama tidak terulang dan supaya masalah yang dihadapi pelanggan bisa teratasi. Untuk itu, menurut Fandy Tjiptono, ada lima aspek yang perlu dicermati agar komplain bisa ditangani dan diubah menjadi peluang memuaskan pelanggan dengan lebih baik.³⁶

1) Memudahkan pelanggan untuk menyampaikan komplain.

Komplain sejatinya merupakan peluang untuk memuaskan pelanggan dan memperbaiki kesalahan atau masalah yang berpotensi menciptakan *silent complainers*. Kelompok *silent complainers* adalah pelanggan yang tidak puas dan tidak menyampaikan komplain ke perusahaan, namun mereka memutuskan untuk tidak menggunakan lagi jasa perusahaan tersebut. Perusahaan hanya perlu mencari cara untuk memudahkan pelanggan dalam mengungkapkan komplain mereka, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan formulir evaluasi yang bebas perangkai, website, akun facebook atau twitter, dan alternatif cara-cara lainnya. Dengan begitu masalah bisa teratasi sebelum menjadi besar dan merusak reputasi perusahaan.

³⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2014), 471.

- 2) Idealnya sebuah komplain yang sama tidak perlu terulang lagi. Begitu konsumen mengeluhkan sesuatu, perusahaan segera menindaklanjutinya pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.³⁷
- 3) Penanganan komplain bukanlah pekerjaan sederhana. Sejumlah riset menunjukkan bahwa ada sejumlah hal yang wajib dilakukan dan ada pula yang pantang diperbuat. Berikut ini adalah beberapa hal yang bisa dilakukan dalam menangani komplain:
 - a) Berusaha untuk merespon komplain dengan cepat dan tulus.
 - b) Setiap karyawan yang menghadapi komplain memperkenalkan diri dan mengambil alih tanggung jawab dalam mengatasi masalah pelanggan.
 - c) Menanyakan fakta-fakta yang terjadi dari sudut pandang pelanggan. Mendengarkan dengan seksama apa yang disampaikan. Jangan langsung bertindak sebelum mendapatkan seluruh informasi dengan lengkap.
 - d) Mengakui setiap kesalahan yang memang terjadi dan minta maaf pada pelanggan.
 - e) Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami pelanggan.

³⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, 472.

- 4) Menangani pelanggan yang marah. Sikap empati paling dibutuhkan sewaktu berhubungan dengan pelanggan yang marah. Staf harus mampu menanyakan persoalan secara rinci agar mendapatkan gambaran jelas tentang apa yang benar-benar terjadi.
- 5) Belajar dari kesalahan dan memperbaiki standar pelayanan secara berkesinambungan. Perusahaan wajib belajar dari setiap kesalahan atau masalah yang terjadi. Konsekuensinya, standar layanan selalu diperbarui agar mampu melayani konsumen dengan lebih baik.³⁸

d. Dimensi Penanganan Komplain

Dimensi yang digunakan dalam mengukur konstruk penanganan komplain menunjuk pada McCole dan Kotler dalam penelitian Adi Krismanto adalah sebagai berikut:³⁹

1) Kecepatan penanganan komplain

Menunjukkan kecepatan penanganan komplain yang diukur dari kesiapan perusahaan dalam menangani komplain dari nasabah, semakin cepat komplain dari nasabah mendapat tindak lanjut maka akan bisa menumbuhkan sikap puas dari nasabah tersebut, begitu pula sebaliknya.

³⁸ Ibid.,

³⁹ Adi Krismanto, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah," *Tesis* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009), 55.

2) Penyelesaian masalah secara memuaskan

Menunjukkan penyelesaian masalah secara memuaskan yang diukur dari adanya penyelesaian komplain yang memuaskan nasabah akan timbul kepuasan dari nasabah akan penanganan komplain dari perusahaan tersebut.

3) Kemudahan pengajuan komplain

Menunjukkan kemudahan dalam pengajuan komplain yang diukur dari kemudahan dalam birokrasi yang sederhana dan mudah bagi nasabah yang ingin mengajukan komplain kepada perusahaan tersebut.

3. Akad *Murabahah*

a. Pengertian dan Dasar Hukum *Murabahah*

1) Pengertian

Murabahah adalah transaksi jual beli dimana bank menyebutkan jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*margin*).⁴⁰ Menurut Muhammad Syafi'I Antonio *al-murabahah* adalah jual beli barang dengan harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.⁴¹ Jual beli *murabahah* adalah jual beli di mana penjual mengambil keuntungan dari barang yang

⁴⁰Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 98.

⁴¹Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 101.

dijualnya, sementara pembeli mengetahui harga awal barang tersebut. Misalnya, Andi membeli laptop seharga Rp. 4.750.000; kemudian ia menjual kembali laptop tersebut kepada Ali seharga Rp. 5.000.000; Andi memberi tahu kepada Ali harga awal laptop tersebut, yaitu Rp. 4.750.000;⁴²

Dari beberapa pengertian *murabahah* di atas dapat diketahui bahwa *murabahah* merupakan transaksi jual beli di mana penjual akan mendapatkan *margin* atau keuntungan dari jual beli tersebut dan pembeli mengetahui harga awal barang yang dibeli dengan ditambahkan keuntungan yang akan diperoleh penjual, dalam jual beli *murabahah* di sini sistem pembayaran yang digunakan tunai atau angsur (sesuai kesepakatan dalam akad). Jual beli dengan akad *murabahah* biasanya digunakan untuk bertransaksi antara bank dan nasabah di bank syariah.

b. Tujuan dan Fungsi *Murabahah*

1) Tujuan *Murabahah*

- a) Bank dapat membiayai keperluan modal kerja nasabahnya.
- b) Bank dapat membiayai penjualan barang atau jasa yang dilakukan oleh nasabahnya.
- c) Nasabah dapat pula meminta bank untuk membiayai stok dan persediaan mereka.

⁴²Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer* (PT Raja Grafindo Persada, 2016), 68.

- d) Keperluan pembiayaan mereka ditentukan kepada stok dan persediannya (*re-ordering level*).
 - e) Pembiayaan juga meliputi bahan mentah, tenaga kerja dan *overhead*.
 - f) Dalam hal di mana nasabah perlu mengimport barang mentah, barang setengah jadi, suku cadang dan penggantian dari luar negeri melalui *letter of credit*, bank dapat membiayai permintaan akan *letter of credit* tersebut menggunakan akad *murabahah*.
 - g) Nasabah yang telah mendapatkan kontrak, baik kontrak kerja maupun kontrak pemasukan barang, dapat pula meminta pembiayaan dari bank. Bank dapat membiayai keperluan ini menggunakan akad *murabahah* dan untuk itu bank meminta surat perintah kerja (SPK) dari nasabah yang bersangkutan.⁴³
- 2) Fungsi *Murabahah*
- a) Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar barang, hal ini seandainya belum tersedia uang sebagai alat pembayaran, maka pembiayaan akan membantu melancarkan lalu lintas pertukaran barang dan jasa.
 - b) Bank dapat mempertemukan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Pembiayaan

⁴³ Muhammad, *manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan, 2005), 21.

merupakan salah satu cara untuk mengatasi GAP antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana.

- c) Pembiayaan sebagai alat pengendali harga. Ekspansi pembiayaan akan mendorong meningkatnya jumlah uang yang beredar dan peningkatan peredaran uang akan mendorong kenaikan harga. Sebaliknya, pembatasan pembiayaan akan berpengaruh pada jumlah uang yang beredar dan keterbatasan uang yang beredar di masyarakat memiliki dampak penurunan harga.
- d) Menumbuhkan kegiatan usaha. Bantuan pembiayaan yang diterima pengusaha dari bank inilah yang kemudian digunakan untuk memperbesar volume usaha dan produktifitasnya. Dengan begitu masyarakat tidak perlu khawatir dalam memperoleh biaya untuk memulai usaha atau mengembangkan usaha karena dapat di atasi oleh bank melalui pembiayaannya.
- e) Sebagai jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional.⁴⁴
- f) Apabila pengusaha, pemilik tanah, pemilik modal dan buruh atau karyawan yang mengalami peningkatan pendapatan, maka pendapatan Negara melalui pajak akan

⁴⁴ Ibid.,22

bertambah, penghasilan devisa bertambah dan penggunaan devisa untuk urusan konsumsi berkurang.⁴⁵ Dengan demikian baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pembiayaan pendapatan Negara akan bertambah.

c. Rukun dan Syarat *Murabahah*

Rukun dan syarat merupakan dua komponen penting yang harus ada dan terpenuhi sebelum melakukan akad. Rukun dan syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan akad *murabahah* yaitu di antaranya sebagai berikut:⁴⁶

1) Rukun

- a) Penjual atau pihak yang memiliki objek yang akan diperjual belikan.
- b) Pembeli atau pihak yang ingin memperoleh barang diharapkan dengan membayar sejumlah uang kepada penjual.
- c) Objek jual beli merupakan barang yang akan digunakan sebagai objek transaksi jual beli.
- d) Harga, setiap transaksi jual beli harus disebutkan dengan jelas harga jual (harga perolehan + margin atau keuntungan) sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli.

⁴⁵ Ibid., 23.

⁴⁶ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011), 137.

e) Ijab Kabul, merupakan kesepakatan penyerahan barang dan penerimaan barang yang diperjual belikan.

2) Syarat

a) Pihak yang berakad harus cakap hukum dan tidak dalam keadaan terpaksa.

b) Objek jual beli atau barang yang diperjualbelikan tidak termasuk barang yang haram baik jenis maupun jumlahnya.

c) Harga barang harus dinyatakan dengan transparan dan cara pembayarannya disebutkan dengan jelas.

d) Pernyataan serah terima atau ijab qabul harus jelas dengan menyebutkan secara spesifik pihak-pihak yang berakad.⁴⁷

4. Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)

a. Pengertian KPR

Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan kepada perorangan untuk keperluan pembelian rumah atau tempat tinggal yang dijual melalui developer atau non developer dan diperlukan bukan untuk usaha, tetapi bisa juga digunakan untuk *Take Over*, *Top Up*, dan *Renovasi*.⁴⁸ Kredit perumahan adalah kredit yang diajukan untuk membiayai pembangunan dan pembelian perumahan dan berjangka waktu panjang.⁴⁹ KPR merupakan kredit jangka panjang dari bank yang

⁴⁷ Ibid.,

⁴⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kredit Secara Sehat* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 27.

⁴⁹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 112.

diberikan kepada nasabah khusus untuk pembelian rumah tinggal, dengan begitu nasabah tidak perlu menabung bertahun-tahun untuk membeli rumah impian.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan dengan singkat dan jelas bahwa pengertian KPR adalah pembiayaan atau pinjaman jangka panjang yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah untuk membeli atau membangun rumah impian secara kredit.

b. Perbedaan antara Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Konvensional dan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah

Produk KPR yang ada pada perbankan syariah pada dasarnya berbeda dengan KPR yang ada di perbankan konvensional. Perbedaan ini dapat terjadi karena terdapat perbedaan prinsip antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional. Dalam perbankan syariah menggunakan konsep berbasis bagi hasil dan juga perdagangan. Sedangkan dalam perbankan konvensional dikenal dengan sistem yang berbasis bunga.⁵⁰

Berikut ini adalah perbandingan antara KPR di bank syariah dengan KPR di bank konvensional.

⁵⁰ Ibid., 114.

Tabel 2.1

Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional⁵¹

Perbedaan	Bank Syariah	Bank Konvensional
Akad (dalam Bahasa Arab)	Murabahah	Qard Jarra Manfa'ah
Akad (dalam Bahasa Indonesia)	Jual beli tegaskan untung	Pinjaman yang menghadirkan interest/bunga yang jelas mengandung unsur ribawi
Pihak yang terlibat (antara bank dengan nasabah)	Penjual dan pembeli	Krediter dan debitur
Pemenuhan rukun dan syarat	Harus dipenuhi	Tidak terpikirkan ada rukun dan syarat, hanya sekedar kredit

⁵¹ Ahmad Ifham, *Ini Lho KPR Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), 78.

		berbunga
Skema transaksi pembiayaan	Bank syariah membeli rumah atau kendaraan dari developer atau dealer. Bank syariah menjual rumah kepada nasabah. Ada wakalah atau pemberian kuasa dari bank syariah kepada nasabah untuk menjadi wakil bank syariah untuk semua keperluan bank syariah dengan developer.	Bank sebagai kreditur dan nasabah sebagai debitur dan semuanya berbasis bunga.
DP (Down Payment) atau Uang Muka	Nasabah memberikan DP kepada bank syariah. Bank syariah memberikan DP	Nasabah memberikan DP kepada developer.

	<p>kepada developer.</p> <p>Akad yang digunakan pada DP adalah wakalah sehingga pada praktiknya, nasabah adalah wakil bank syariah.</p>	
Skema keuntungan	<p>Marjin jual beli yang jumlahnya sudah dipastikan.</p>	<p>Bunga. Tidak ada jual beli antara nasabah dengan bank. Tidak ada kepastian tingkat suku bunga dari awal hingga akhir KPR</p>
Yang disepakati diawal terkait hasil	<p>Pokok, margin, keuntungan, dan harga.</p>	<p>Bunga, tidak ada harga.</p>
Unsur angsuran	<p>Tidak wajib disebutkan unsur angsuran.</p>	<p>Pokok + bunga</p>

Jumlah total uang	Pokok + margin keuntungan yang bersifat pasti.	Pokok + bunga yang bersifat tidak pasti.
Kolektibilitas	Ada, untuk mengontrol dan mengidentifikasi pihak yang tidak bertanggung jawab.	Ada, untuk mengetahui pihak yang tidak bertanggung jawab.
Agunan	Ada, bisa diberlakukan pengikatan, pelepasan, eksekusi, jual beli, agunan, lelang dan lain-lain yang logis.	Ada, bisa diberlakukan pengikatan, pelepasan, eksekusi, jual beli, agunan, lelang dan lain-lain yang logis.
Jika wanprestasi	Dilakukan langkah-langkah konsekuensi yang tercantum dalam perjanjian.	Dilakukan langkah-langkah konsekuensi yang tercantum dalam perjanjian.

Diskon pelunasan dipercepat	Boleh diberikan diskon asalkan tidak diperjanjikan.	Boleh dijanjikan diskon.
Pinalti pelunasan dipercepat	Tidak boleh ada pinalti.	Dikenakan pinalti.
Biaya admin	Harus riil.	Boleh tidak riil.
Denda terlambat bayar angsuran	Ada, tapi tidak diakui sebagai pendapatan. Harus disalurkan dalam dana kebajikan.	Diakui sebagai pendapatan.
<i>Equivalent rate</i>	Boleh untuk menyetarakan dengan bunga, bukan menyamakan dengan bunga.	Tidak berlaku <i>equivalent rate</i> karena memang menggunakan <i>rate</i> .
Risiko bisnis	Harga tidak berubah, total uang pasti (tidak berubah), setelah akad tidak dipengaruhi suku	Tidak ada harga (lazimnya tidak tenang), total uang tidak pasti (bisa berubah-ubah),

	bunga.	setelah akad dipengaruhi suku bunga.
Promo berhadiah	Boleh, asalkan ditata kelola sesuai syariah, tidak melibatkan uang nasabah.	Boleh.

B. Kajian Pustaka

Studi penelitian terdahulu atau kajian pustaka ini dimaksudkan sebagai bahan pertimbangan, perbandingan dan penelitian sebelumnya yang tentunya masing-masing mempunyai andil besar mencari teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi yang dapat dijadikan landasan teoritis bagi penelitian yang hendak dilakukan. Penelitian ini pernah dilakukan oleh:

Penelitian yang dilakukan oleh Ida Fitriani tahun 2018, dengan penelitian yang berjudul “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro.” Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah di kota Metro, ada yang puas dan ada juga yang tidak puas. Kepuasan nasabah terhadap produk bank syariah yaitu pada produk tabungan yang berprinsip wadiah, karena adanya unsure kemurahan dalam produk, tingginya *fee* dari produk tabungan yang diberikan. Sedangkan

ketidakpuasan nasabah terhadap produk bank syariah karena tidak adanya unsur kemudahan dan juga produk yang kurang menyesuaikan dengan perkembangan teknologi.

Bagi nasabah yang puas terhadap pelayanan yang diberikan bank syariah ialah pelayanan dibagian *front liner*, karena para karyawan yang ramah dalam melayani nasabah. Sedangkan bagi nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan bank syariah berkenaan dengan kecepatan dan efisien dalam pelayanan yang sangat mengecewakan.⁵² Persamaan dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya pada penelitian Ida Fitriani meneliti tentang produk dan pelayanan sekaligus dan penelitian dilakukan di bank syariah Metro. Sedangkan dalam penelitian ini produk yang diteliti yaitu Griya Faedah dan penelitian dilakukan di BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Hardiyanti Nurcahyani tahun 2018, dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Di Bank BRI Unit Sudirman Kota Metro.” Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BRI Unit Sudirman Kota Metro karena antrian terlalu lama yang menyebabkan tidak efisien. Hal ini disebabkan petugas *teller* yang hanya 2 orang.⁵³ Persamaan dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang kepuasan nasabah. Sedangkan

⁵²Ida Fitriani, “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro,” *Skripsi* (Metro: IAIN Metro, 2018).

⁵³Siti Hardiyanti Nurcahyani, “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Di Bank BRI Unit Sudirman Kota Metro,” *Skripsi* (Metro: IAIN Metro, 2017).

perbedaannya pada penelitian Siti Hardiyanti Nurcahyani meneliti tentang pelayanan *teller*. Sedangkan dalam penelitian ini melakukan penelitian kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah.

Penelitian yang dilakukan oleh Bayu Fajar Setiawan tahun 2019, dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Semarang.” Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa meningkatnya kepuasan nasabah tergantung pada kualitas pelayan yang diberikan. Dengan demikian apabila bank Mandiri Syariah Cabang Semarang ingin meningkatkan kepuasan nasabah maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan.⁵⁴ Persamaan dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya pada penelitian Bayu Fajar Setiawan meneliti tentang kualitas pelayanan. Sedangkan dalam penelitian ini melakukan penelitian kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah.

Penelitian yang dilakukan oleh Eka Risma Rosmalia tahun 2018, dalam penelitian yang berjudul “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro.” Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa nasabah merasa kurang puas pada pelayanan *Customer Service* di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro karena antrian terlalu lama. Hal ini disebabkan karena *Customer Service* yang ada di bank BRI Syariah

⁵⁴Bayu Fajar Setiawan , “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Semarang,” *Skripsi* (Surakarta: IAIN Surakarta, 2019).

Kantor Cabang Pembantu Metro hanya berjumlah 1 orang.⁵⁵ Persamaan dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya dalam penelitian Eka Risma Rosmalia meneliti tentang pelayanan *Customer Service*. Sedangkan dalam penelitian ini melakukan penelitian kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah.

Penelitian yang dilakukan oleh Nina Indah Febriana tahun 2017, dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa tingkat kepuasan nasabah di BMI KCP Tulungagung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMI KCP Tulungagung yang terangkum dalam 6 dimensi *CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness)*. Selain itu terdapat kesenjangan antara harapan dengan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh pihak bank BMI KCP Tulungagung.⁵⁶ Persamaan dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya dalam penelitian Nina Eka Febriana meneliti tentang pelayanan yang diberikan bank BMI KCP Tulungagung. Dalam penelitian ini melakukan penelitian kepuasan nasabah terhadap Griya Faedah.

⁵⁵Eka Risma Rosmalia, “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro,” *Skripsi (Metro: IAIN Metro, 2015)*.

⁵⁶Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung,” *Skripsi (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2018)*.

Inilah yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian yang lain atau terdahulu bahwa penelitian ini memfokuskan pada bagaimana membuat nasabah merasa puas dengan produk yang ada di BRI Syariah terutama pada produk Griya Faedah dan memberi solusi dalam menangani ketidakpuasan pada produk Griya Faedah di Bank Syariah Kantor Cabang Kediri.

Salah satu keunikan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lain adalah selain memberikan kepuasan dan solusi kepada nasabah, produk Griya Faedah juga mempunyai pengaruh besar bagaimana memberi pemahaman kepada masyarakat tentang sistem kerja Bank Syariah yang mana sampai saat ini di kalangan masyarakat masih belum begitu populer. Karena biaya administrasi di awal yang mahal, hal ini membuat stigma di masyarakat bahwa Bank Syariah terkesan mahal. Padahal dalam Bank Syariah tidak terpengaruh oleh naik turunnya suku bunga hal ini yang belum di ketahui oleh masyarakat. Apabila suku bunga naik maka angsuran di Bank Konvensional juka akan naik, karena di Bank Konvensional menggunakan sistem *floating* atau tidak tetap. Berbeda dengan Bank Syariah yang angsurannya menggunakan sistem *flat* atau tetap, jadi tidak terpengaruh oleh naik turunnya bunga bank.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan atau pada responden yang sebenarnya. Hakikatnya penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi penelitian yang didukung juga dengan penelitian pustaka (*library research*) yang bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi, misalnya buku, catatan, dokumen-dokumen, atau referensi lainnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah Griya Faedah yang ada di BRI Syariah.⁵⁷ Adapun penelitian ini dilakukan dengan terjun langsung ke bank BRISyariah Kantor Cabang Kediri.

Penelitian ini termasuk dalam metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan segala gejala secara *holistic-kontekstual* melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri penulis sebagai instrumen kunci.⁵⁸

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014),2.

⁵⁸Eko Sugiono, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis* (Yogyakarta: Suaka Media, 2015),8.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini adalah BRI Syariah Kantor Cabang Kediri, yang beralamatkan di Ruko 21 B, Hasanudin Bussines Centre Jl. Hasangnudin, Dandangan, Kediri, Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang lebih lengkap. Alasan yang mendorong penulis mengambil penelitian di BRI Syariah Kantor Cabang Kediri adalah adanya permasalahan akademis yaitu adanya kesenjangan antara teori dan fakta di lapangan yang terdapat pada ketidakpuasan nasabah di produk Griya Faedah BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

C. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah subjek penelitian tempat data menempel. Sumber data berupa benda gerak, manusia, tempat dan sebagainya.⁵⁹ Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dan data bagaimana solusi dalam menangani ketidakpuasan nasabah pada Produk Griya Faedah di BRI Syariah Kantor Cabang Kediri. Sedangkan data primer dalam penelitian kualitatif ini adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya.⁶⁰ Yaitu dengan mengadakan wawancara kepada pihak pengurus, karyawan dan juga nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

Data yang di ambil untuk penelitian ini adalah:

⁵⁹ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), 59.

⁶⁰ Lexy J. Meloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009), 89.

1. Informasi dari (nasabah) Budi Riyanto
2. Informasi dari (nasabah) Heri Cahyono
3. Informasi dari (nasabah) Kuntariati
4. Informasi dari (nasabah) Supriyanto
5. Informasi dari (nasabah) Sri Muryati
6. Informasi dari (nasabah) Arina Hidayati
7. Informasi dari (nasabah) Tri susanti
8. Informasi dari (nasabah) Pradita
9. Informasi dari (nasabah) Arum Fitriani
10. Informasi dari *Accounting Officer* (AO) Widya Roshandi
11. Informasi dari *Accounting Officer* (AO) Marsha Fitri
12. Informasi dari *Accounting Officer* (AO) Brasta Prahara

Dan juga data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer.⁶¹ Yaitu melalui studi dokumentasi, arsip tertulis, web Bank BRI Syariah, juga wawancara kepada nasabah serta pegawai Bank BRI Syariah.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data. Maka dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara. Wawancara merupakan pertemuan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara

⁶¹ Ibid., 90.

digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.⁶²

Daftar narasumber yang telah diwawancarai dalam penelitian ini adalah Widya Roshandy selaku *Account Officer* BRISyariah Kantor Cabang Kediri, Marsha Fitri selaku *Account Officer* BRI Syariah Kantor Cabang Kediri, Brasta Prahara selaku *Account Officer* yang menangani secara langsung nasabah-nasabah yang melakukan pembiayaan Griya Faedah, serta 9 responden yang merupakan nasabah pembiayaan Griya Faedah.

E. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan:

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Perpanjangan peneliti

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 231.

ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.⁶³

Pada penelitian ini penulis melakukan perpanjangan pengamatan dengan melakukan wawancara lagi berkaitan dengan bagaimana kepuasan nasabah Griya Faedah yang merasa kurang puas terhadap produk tersebut.

b. Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.⁶⁴

Pada tahap ini peneliti melakukan pemeriksaan kembali data yang diperoleh dari lapangan. Dengan melihat kembali data yang dihasilkan, maka nantinya akan dapat memberikan gambaran data yang lebih akurat serta data yang sistematis sesuai dengan apa yang telah diamati.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan

⁶³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 270.

⁶⁴Ibid., 272

berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.⁶⁵

Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu menggunakan lebih dari satu informan untuk mendapatkan data yang sama. Peneliti memperoleh data mengenai fokus penelitian dengan mewawancarai beberapa pihak dari bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

F. Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh baik dari lapangan maupun kepustakaan diolah melalui tiga tahapan yaitu pemaparan (*display*), pembahasan (*reduction*), dan kesimpulan (*conclusion*)ada pun penjabarannya sebagai berikut:⁶⁶

1. Pemaparan Data

Dalam konteks penelitian memaparkan data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lokasi penelitian. Reduksi data dengan demikian merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

⁶⁵Ibid., 273

⁶⁶ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam* (Ponorogo: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018), 17.

2. Pembahasan data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data adalah bentuk matriks, grafik, jaringan, bagan, dan sebagainya. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih.

3. Penarikan kesimpulan data

Peneliti menarik kesimpulan data-data yang telah diperoleh dengan menggunakan metode induktif yang penarikan kesimpulan yang dinilai dari pernyataan atau fakta-fakta khusus menuju pada kesimpulan umum.⁶⁷

G. Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif yaitu suatu teknik penelitian dimana penulis terlebih dahulu menggambarkan data dan informasi yang dilandaskan fakta-fakta untuk dianalisis.

Analisis kualitatif adalah suatu pernyataan sistematis yang berkaitan dengan seperangkat proposisi yang berasal dari data dan diuji kembali secara empiris. Sedangkan analisis deskriptif yaitu

⁶⁷Djunaidi Ghony & Fauzan Almansur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 307-310.

memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang sifat, serta karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu yang kemudian dari sifat khas di atas dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Setelah data diperoleh, penulis melakukan klarifikasi dari temuan yang didapat. Kemudian melakukan analisis dari hasil temuan dan teori sehingga penulis dapat menyimpulkan penelitian ini berdasarkan analisis temuan yang telah dilakukan kemudian dideskripsikan.⁶⁸

Fakta-fakta yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana tentang kepuasan nasabah pada produk pembiayaan Griya Faedah di bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri.

⁶⁸Ida Fitriani, "Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro," *Skripsi* (Metro: IAIN Metro, 2018), 38.

BAB IV

DATA DAN ANALISA

A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri

1. Sejarah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri

Berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapat izin dari Bapak Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.⁶⁹

Aktivitas PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk semakin kokoh pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT Bank Rakyat Indonesia Syariah 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

⁶⁹https://ir-brisyariah.com/brisyariah_at_a_glance.html. diakses pada 27 Januari 2021 pukul 15.37 Wib.

VentjeRaharjo selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk.⁷⁰

Kantor awal PT Bank BRI Syariah KC Kediri pada 2009 yang beralamatkan di Jalan Pahlawan Kusuma Bangsa No. 2 Kediri. Kemudian pada 2010 terdapat Kantor Kas yang berada di Tulungagung. Seiring dengan perkembangan, kantor PT Bank BRI Syariah pindah ke Jalan Hayam Wuruk TC No. A1-A2 pada tahun 2011. Pada saat itu PT Bank BRI Syariah memiliki UMS (Unit Mikro Syariah) yang terdiri dari beberapa bagian yaitu Tulungagung, Nganjuk, Pare, Kediri dan Ngronggo. Dimana Tulungagung sudah mempunyai kantor sendiri dan yang lainnya masih tergabung di KC Kediri tetapi mempunyai ruang tersendiri di kantor tersebut. Pada tahun 2013 bagian-bagian UMS yang terdiri dari Nganjuk, Pare dan Ngronggo *spin off* berada sesuai lokasi nya masing-masing.

Alamat dari KCP Nganjuk berada di Jalan Yos Sudarso No. 15c, Payaman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk. Sedangkan KCP Pare berada di Jalan Lawu No. 6A, Perdana, Pare, Kec. Pare, Kediri. Kemudian KCP Ngronggo berada di Jalan Kapten Tendean 201, Kediri. Pada tahun 2013 juga telah berdiri KC Madiun yang mempunyai KCP Magetan, KCP Ponorogo dan KCP Ngawi. Pada tahun 2016 PT Bank BRI Syariah pindah kantor lagi di Ruko

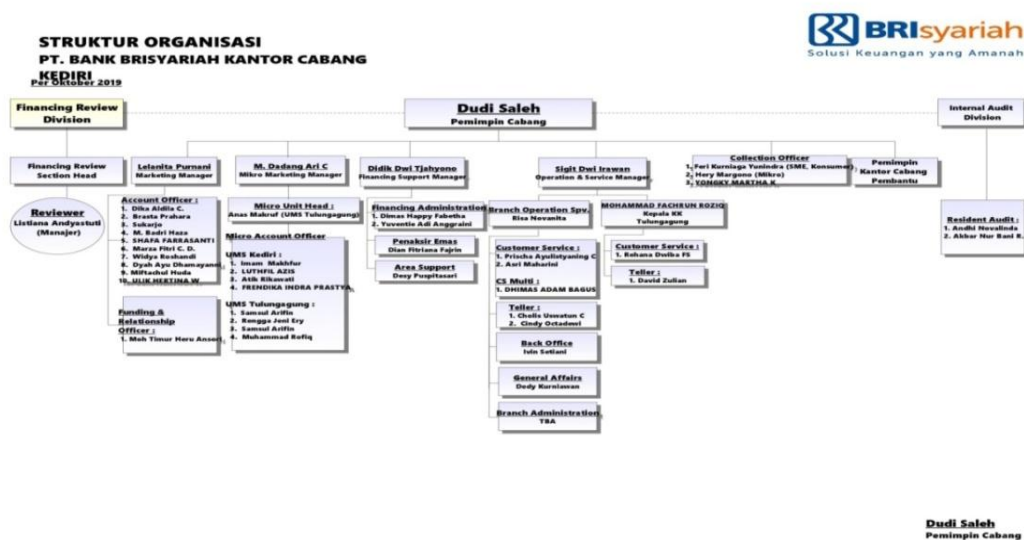
⁷⁰Bank BRI Syariah “Sejarah BRIS” dalam www.brisyariah.co.id. Diakses pada tanggal 23 April 2020 Pukul 19.49 WIB.

Hasaanuddin Bussines Center Jalan Hassanuddin No. 21 Kediri hingga sekarang.⁷¹

2. Struktur Organisasi

Tabel 2.1

Struktur Organisasi BRI Syariah KC Kediri⁷²



Berikut adalah tugas dari masing-masing karyawan yang ada di BRI Syariah KC Kediri:

a. Pemimpin Cabang

Merencanakan, mengkoordinasikan dan mensupervisi seluruh kegiatan Kantor Cabang Pembantu yang meliputi kegiatan pemasaran dan operasional untuk menjamin tercapainya target anggaran yang ditetapkan secara efektif dan efisien oleh Bank.

⁷¹Dudi Shaleh, *Wawancara*, Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri, 21 Oktober 2019.

⁷²“Dokumen BRIS KC. Kediri”

b. AO (*Account Officer*)

Bertugas mencari nasabah, melakukan pengenalan produk pada klien atau nasabah, menjaga hubungan yang baik antara klien dan bank, memberikan penjelasan terhadap klien atau nasabah apabila ada hal yang tidak dimengerti dari produk.

c. MR (*Management Representative*)

Adapun tugas MR sebagai berikut: Mencari nasabah dan menawarkan produk pinjaman bagi nasabah purna, mempromosikan pentingnya kepuasan pelanggan di semua bagian sehingga masing-masing karyawan.

d. *Branch Officer Supervisor* (BOS)

Mengkoordinir pelaksanaan operasional bank untuk mendukung pertumbuhan bisnis dengan cara memberikan *service* dan layanan yang terbaik sehingga transaksi dari nasabah dapat diselesaikan dengan baik, membawahi atau mengontrol pekerjaan CS, Teller, OB dan *Security*.⁷³

e. CS (*Customer Service*)

Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan di BRI Syariah, memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk, melaksanakan pemeriksaan dan registrasi permohonan pinjaman BRI Unit dan simpanan serta jasa bank.

⁷³<https://www.jobs.id/lowongan/MjczNjIx/branch-officer-supervisor-omdc-dental-clinic>.
di akses pada 27 Januari 2021 pukul 15.41 Wib.

f. Teller

Memberikan pelayanan transaksi kas ataupun *over booking*, serta memberikan pelayanan pembayaran dari dan ke nasabah untuk kepentingan bisnis sesuai dengan sistem yang jelas dan prosedur operasional, memberikan pelayanan transaksi kas baik penerimaan setoran, pengambilan maupun pembayaran dari dan ke nasabah atau calon nasabah, melakukan pengurusan kas BRI Unit bersama Kepala Unit untuk mengamankan aset bank, melakukan kegiatan pemeriksaan fisik uang untuk memastikan keaslian uang yang diterima.⁷⁴

g. *Unit Head* (UH)

Adapun tugas dan tanggung jawab UH adalah: Mengecek data, *survey* kelayakan nasabah, verifikasi data, pemutus hasil pembiayaan (akad), bertanggung jawab terhadap bisnis, menahan nasabah yang menunggak, bertanggung jawab terhadap pembiayaan khususnya pada pembiayaan mikro, menjaga unit mikro kondusif.

h. AOM (*Account Officer Micro*)

Adapun tugas AOM sebagai berikut: mencari nasabah, ikut menganalisa suatu usaha, mengerjakan akad menginput di apple, apabila sudah cair akan melakukan kegiatan monitoring.

⁷⁴<https://www.ruangpegawai.com/ragam/tugas-pegawai-teller-bank-yang-harus-kamu-ketahui-jika-ingin-kerja-di-perbankan-1847>. diakses pada 27 Januari 2021 pukul 15.43 Wib.

3. Visi dan Misi BRI Syariah

a. Visi

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

b. Misi

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteramaan pikiran.⁷⁵

4. Produk-Produk BRI Syariah KC Kediri

Produk-produk yang ada di BRI Syariah KC Kediri seperti halnya bank pada umumnya yaitu ada *funding* dan *landing*. Dalam funding BRI Syariah KC Kediri memiliki beberapa produk yaitu:

a. Deposito BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai dengan prinsip syariah bagi nasabah perorangan

⁷⁵https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=visimisi,di akses pada 19 November 2019 pukul 20.53.

maupun bagi perusahaan yang memberikan keuntungan yang optimal.

b. Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

c. Tabungan Haji BRISyariah iB

Merupakan produk simpanan menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji.

d. Tabungan impian BRISyariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan berencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan.⁷⁶

e. Simpanan Pelajar BRISyariah iB

Adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

⁷⁶ “Dokumen Produk-produk Perbankan Syariah KC. Kediri”

Berikut adalah produk pembiayaan yang ada di KC Kediri :

a. KPR BRISyariah iB

Adalah pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian menggunakan prinsip murabahah dan ijarah dimana pembiayaannya secara angsuran dengan angsuran yang telah ditetapkan dimuka.

b. KPR Sejahtera BRISyariah iB

KPR Sejahtera adalah pembiayaan kepemilikan rumah yang diterbitkan bank BRISyariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) pada masyarakat berpenghasilan rendah dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang.

c. KKB BRISyariah iB

Pembiayaan kepemilikan mobil pada nasabah perorangan menggunakan akad murabahah dengan pembayaran yang diangsurkan dan telah ditetapkan dimuka.

d. KMF Purna BRISyariah iB

Adalah kepemilikan multi faedah fasilitas yang diberikan pada para pensiun untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli murabaha atau ijarah dimana pemyaran secara angsuran.⁷⁷

⁷⁷ “Dokumen Produk-produk Perbankan Syariah KC. Kediri”

e. KMF Pra Purna BRISyariah

Adalah kepemilikan multi faedah fasilitas yang diberikan pada para PNS aktif yang akan memasuki pensiun untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli murabaha atau ijarah dimana pembayaran secara angsuran.

f. *Employe benefit program* (EmBP)

Adalah program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam *master agreement* berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung pada karyawan dari perusahaan yang memenuhi kriteria Bank BRISyariah.

g. Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan akad murabahah dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur sesuai kesepakatan diawal.

h. Qardh beragun Emas

Pembiayaan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRIS selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan.

i. Mikro Faedah iB

Skema pembiayaan yang menggunakan akad murabahah dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan

konsumsi setingginya-tingginya 50% dari tujuan produktif nasabah.

j. Pembiayaan Komersial

Pembiayaan jangka pendek yang diberikan pada perusahaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

k. Pembiayaan *Linkage*

Adalah pola pemberian fasilitas pembiayaan konsumtif multiguna dan multijasa kepada calon nasabah yang merupakan pegawai atau karyawan perusahaan yang juga merupakan anggota koperasi.

l. Pembiayaan Modal Kerja *Revolving* (PMKR) BRIS iB (Bisnis)

Adalah fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah yang tidak berdasarkan kontrak menggunakan akan musyarakah, dengan sifat *revolving* (nasabah dapat melakukan penarikan dan penurunan pokok secara berulang sesuai kebutuhan, sepanjang tidak melebihi plafon yang telah ditentukan).

m. Pembiayaan SME

Pembiayaan investasi yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian kendaraan roda empat yang digunakan untuk menunjang kegiatan usaha untuk pembelian tempat usaha untuk kegiatan.

Dalam produk jasa yang ada di BRISyariah KCKediri:

- a) *SMS Banking*
- b) *Mobile Banking*
- c) *Internet Banking*
- d) *e-form BRIS*
- e) *Cash management system*
- f) Laku pandai BRISyariah

B. Pembiayaan Griya Faedah

1. Pengertian Pembiayaan Griya Faedah

BRI Syariah adalah salah satu bank atau lembaga keuangan yang memiliki produk *lending* Kredit Kepemilikan Rumah (KPR). BRI Syariah memiliki produk KPR Subsidi dan Non Subsidi. KPR Subsidi pada BRI Syariah diberi nama KPR Sejahtera merupakan produk pembiayaan kepemilikan rumah yang diterbitkan oleh BRI Syariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat yang berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka pemilihan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (developer).

KPR Non Subsidi di beri nama Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) atau biasa disebut dengan Griya Faedah merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) di mana pembayaran

secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.⁷⁸

2. Manfaat dan Tujuan Pembiayaan Griya Faedah

Hadirnya pembiayaan Griya Faedah bertujuan untuk membantu masyarakat yang ingin mempunyai rumah dan dapat meringankan masyarakat dengan membayar rumah secara mencicil.

Beberapa manfaat yang akan didapatkan dari fasilitas KPR diantaranya yaitu sebagai berikut:⁷⁹

- a. Tidak perlu dana besar untuk mendapatkan rumah yang diinginkan hanya memerlukan dana untuk uang muka saja.
- b. Dapat memilih jumlah dan lama cicilan disesuaikan dengan harga rumah.
- c. Rumah dapat langsung ditempati meski belum dilunasi pembayaran atau cicilannya.
- d. Memiliki nilai yang terus meningkat, karena investasi property seperti rumah memiliki nilai yang terus naik.
- e. Rumah yang dicicil dapat kembali disewakan, sehingga uang sewa dapat dibayarkan untuk cicilan rumah.
- f. Biaya cicilan semakin lama akan terasa semakin ringan, karena nilai uang yang terus meningkat.
- g. Surat kepemilikan dan legalitas lainnya akan lebih terjamin.

⁷⁸ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 209.

⁷⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Menegleola Kredit Secara Sehat* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 28.

Sedangkan tujuan dari Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) di antaranya sebagai berikut:⁸⁰

1) Pembelian *property*

- a) Rumah *ready stock* atau dalam proses pembangunan oleh *developer*
- b) Rumah bekas/*second*
- c) Rumah toko
- d) Rumah kantor
- e) Apartemen Tanah dengan luas tertentu dan status tanah milik *developer* atau *non developer*

2) Pembangunan/Renovasi Rumah

- a) Bahan bangunan untuk pembangunan
- b) Bahan bangunan untuk perbaikan/renovasi

3) *Takeover* atau Pengalihan Pembiayaan KPR dari Lembaga Keuangan Konvensional.⁸¹

3. Syarat dan Ketentuan Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB)

1) Persyaratan Umum Nasabah

- a) WNI
- b) Karyawan tetap dengan pengalaman kerja minimal 2 tahun.
- c) Wiraswasta dengan pengalaman usaha minimal 3 tahun.
- d) Professional dengan pengalaman praktik minimal 2 tahun.

⁸⁰ Ibid.,

⁸¹ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 209.

- e) Usia minimal pada saat pembiayaan diberikan adalah 21 tahun dan maksimal usia pension untuk karyawan atau 65 tahun untuk wiraswasta dan professional.
 - f) Tidak termasuk dalam daftar pembiayaan bermasalah.
 - g) Memenuhi persyaratan sebagai pemegang polis asuransi jiwa.
 - h) Memiliki atau bersedia membuka rekening tabungan pada bank BRI Syariah.
- 2) Persyaratan Dokumentasi Nasabah
- a) Karyawan dengan penghasilan tetap
 - 1) Kartu Tanda Peneganal (KTP)
 - 2) Kartu Keluarga dan Surat Nikah
 - 3) Slip Gaji terakhir atau Surat Keterangan Gaji
 - 4) Rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir
 - 5) NPWP pribadi untuk pembiayaan di atas Rp 50 juta⁸²
 - b) Wiraswata
 - 1) Kartu Tanda Pengenal (KTP)
 - 2) Kartu Keluarga dan Surat Nikah
 - 3) Rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir
 - 4) Laporan keuangan 2 tahun terakhir
 - 5) Legalitas Usaha (Akte pendirian berikut perubahan terakhir, TDP, SIUP, NPWP)

⁸²Ibid.,

- 6) NPWP pribadi untuk pembiayaan di atas Rp 50 juta
- c) Professional
 - 1) Kartu Tanda Pengenal (KTP)
 - 2) Kartu Keluarga dan Surat Nikah
 - 3) Rekening Koran/tabungan 3 bulan terakhir
 - 4) Izin praktik yang masih berlaku
 - 5) NPWP pribadi untuk pembiayaan di atas Rp 50 juta
- 3) Persyaratan Jaminan
 - a) Sertifikat Tanah (SHGB dan SHM)
 - b) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - c) PBB terakhir⁸³
 - g) Tipe Rumah dan Spesifikasi Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB)

Tipe rumah yang dipasarkan di suatu perumahan pada umumnya diberi nama berdasarkan luas tanah dan bangunan rumah. Adapun jenis rumah dan spesifikasi yang ditawarkan dalam pembiayaan kepemilikan rumah (KPR iB) di BRI Syariah Kantor Cabang Kediri yaitu:⁸⁴

- 1) Rumah tipe 36

Rumah tipe 36 adalah tipe rumah yang mempunyai luas bangunan $36m^2$, dengan ukuran $6m \times 6m = 36m^2$. Luas tanah

⁸³Ibid., 210.

⁸⁴ <https://finansial.bisnis.com/read/20200827/231/1283711/kpr-subsidi-banyak-peminat-bri-syariah-dapat-tambahan-kuota-flpp-2.000-unit>. di akses pada 07 Februari 2021, pukul 14.54 Wib.

pada rumah tipe 36 ini dapat dipadukan dengan beberapa ukuran luas tanah seperti $60m^2$ atau $72m^2$, sehingga disebut rumah tipe 36/60 dan tipe rumah 36/72. Tipe rumah 36 biasanya mempunyai 2 kamar tidur, 1 ruang tamu dan ruang keluarga serta 1 kamar mandi.

2) Rumah tipe 45

Rumah tipe 45 adalah tipe rumah yang mempunyai luas bangunan $45m^2$, dengan ukuran $6m \times 7,5m = 45m^2$ atau $8m \times 5,6m$ pada luas kavling tanah $8m \times 12m = 96m^2$, sehingga disebut rumah tipe 45/96. Tipe rumah 45 biasanya mempunyai 2 kamar tidur, 1 ruang tamu, ruang keluarga, dapur, dan 1 kamar mandi.

3) Rumah tipe 54

Rumah tipe 54 adalah tipe rumah yang mempunyai luas bangunan $54m^2$, dengan ukuran $6m \times 9m = 54m^2$. Pada luas kavling tanah $8m \times 12m = 96m^2$, sehingga disebut rumah tipe 54/96. Tipe rumah 54 biasanya mempunyai 2 kamar tidur, 1 ruang tamu, ruang keluarga, dapur, 1 kamar mandi, dan teras rumah.

4) Rumah tipe 70

Rumah tipe 70 adalah tipe rumah yang mempunyai luas bangunan $70m^2$. Pada luas kavling tanah $10m \times 12m = 120m^2$,

sehingga disebut rumah tipe 70/120. Tipe rumah 70 biasanya mempunyai 2 kamar tidur, 1 ruang tamu, ruang keluarga, dapur, 1 kamar mandi, dan teras rumah.⁸⁵

C. Data

1. Data Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri

Kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan diperoleh suatu kesimpulan puas ataupun tidak puas. Nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut sesuai atau melebihi apa yang mereka harapkan.⁸⁶

Kualitas produk terhadap kepuasan nasabah perbankan tentu menjadi hal yang sangat di perhatikan dan dilaksanakan dengan sedetail dan sebaik mungkin. Kualitas produk yang baik akan menambah minat nasabah dalam mengajukan pembiayaan, begitupula sebaliknya kualitas produk yang kurang baik akan mengurangi minat

⁸⁵Ibid.,

⁸⁶ Philip Kotler Philip Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*, 177.

nasabah sehingga hal ini harus diperhatikan agar produk mendapat banyak peminat dari nasabah dan tidak ada keluhan dalam pembiayaan seperti dalam produk KPR Griya Faedah, disini peneliti mendapat temuan tentang kurang puasnya nasabah tentang produk Griya Faedah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Budi Rianto salah satu nasabah terkait kualitas produk Griya Faedah yang mengatakan bahwa:

“Keluhannya jangka waktu pembiayaan tidak bisa diambil 15 tahun, kan saya inginnya ngambil tenor yang lama. Agar cicilan per bulan semakin ringan. Ternyata pada bank syariah tidak bisa. Disesuaikan dengan umur nasabahnya maksimal yaitu usiapensiun. Karena usia saya sudah 50 tahun, jadi saya hanya bisa mengambil tenor maksimal 10 tahun mbak.”⁸⁷

Hal serupa juga di ungkap Heri Cahyono juga salah satu nasabah bahwa

“Pembiayaan di Bank Syariah di sesuaikan dengan umur nasabahnya maksimal yaitu usia pensiun ”⁸⁸

Dari wawancara di atas diketahui bahwa terdapat perbedaan tenor pada bank syariah dan bank konvensional. Di mana bank konvensional memberikan jangka waktu yang lebih lama karena sistem angsuran yang digunakan adalah *floating* atau mengambang atau tidak tetap. Perubahan besaran suku bunga *floating* ini terjadi sesuai acuan suku bunga Bank Indonesia. Sedangkan bank syariah angsuran menggunakan sistem *flat* atau tetap tidak ada perubahan dari

⁸⁷Lihat Transkrip Wawancara Kode: 01 W-05-X/19

⁸⁸Lihat Transkrip Wawancara Kode: 10 W-25-X/19

awal hingga akhir angsuran. Dari wawancara di atas pula dapat diketahui bahwa nasabah merasa tidak puas dengan sistem angsuran yang ada di Bank BRI Syariah, karena yang diinginkan nasabah adalah sistem angsuran bisa diambil dalam jangka waktu yang lama, agar cicilan setiap bulannya murah.

Selain permasalahan di atas adapula keluhan lain yang dikeluhkan oleh nasabah tentang biaya administrasi yang mahal. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kuntariati yang mengungkapkan bahwa:

“Di bank syariah ternyata biaya-biaya admin semuanya harus dibayar dimuka, bahkan sebelum realisasi akad. Dan biaya-biaya itu tidak sedikit mbak, lumayan mahal bagi saya.”⁸⁹

Hal serupa juga di ungkap Supriyanto salah satu nasabah bahwa:

“Karena banyaknya transaksi biaya admin agak mahal karena di bayar di muka semua dan di lakukan sebelum akad”⁹⁰

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam produk Griya Faedah nasabah mengeluhkan tentang biaya administrasi yang mahal dan harus dibayarkan sebelum terjadi realisasi akad. Biaya-biaya administrasi tersebut meliputi biaya-biaya notaris, asuransi, biaya provisi, dan pajak BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan). Sedangkan pada bank konvensional

⁸⁹ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 02 W-08-X/19

⁹⁰ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 11 W-26-X/19

biaya administrasi dapat dipotongkan dari dana pencairan nasabah, sehingga nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar sebelum terjadinya realisasi.

Hal ini juga disampaikan oleh Sri Muryati yang juga mengeluhkan tentang biaya administrasi yang mahal. Sebagaimana hasil wawancara dengan responden ketiga yang mengungkapkan bahwa

“Biaya administrasinya lumayan mahal mbak, dan harus dibayar dimuka tidak boleh dicicil.”⁹¹

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ada ketidakpuasan yang di alami oleh nasabah karena biaya administrasi lumayan mahal dan tidak boleh di cicil hal ini menjadikan keluhan bagi para nasabah.

Selain biaya administrasi pada Griya Faedah dirasa mahal oleh beberapa nasabah yang melakukan pembiayaan Griya Faedah, responden ketiga juga mendapati keluhan lain yaitu *pricing* bank syariah lebih mahal dibandingkan dengan bank konvensional. Sebagaimana hasil wawancara dengan responden ketiga Arina Hidayati yang mengungkapkan bahwa

“Saya berpendapat bahwa di bank syariah itu lebih mahal dibanding dengan bank konvensional. Bagaimana tidak, pada bank syariah administrasi disuruh membayar full dimuka, angsuran tetap (*flat*). Sedangkan dalam bank konvensional

⁹¹. Lihat Transkrip Wawancara Kode: 03 W-15-X/19

biaya administrasi bisa dipotongkan dari dana pencairan nasabah, dan angsuran justru lebih ringan.”⁹²

Tri susanti salah satu nasabah juga mengungkap bahwa:

“Administrasi di bank syariah lebih mahal di banding bank konvensional karena seluruh biaya administrasi harus di bayar di muka ”⁹³

Ada juga beberapa hal kendala dalam survei rumah yang akan di beli berdurasi lama. Sebagiaman di ungkap Pradita salah satu nasabah Bank BRI Syariah:

“Keluhannya adalah kendala rumah yang akan di beli lama”⁹⁴

Hal serupa juga di ungkap Arum Fitriani salah satu nasabah baihwa:

“Masalahnya menunggu rumah yang akan di beli tergolong lama karena harus survei lokasi dan masih antri dengan nasabah lain”⁹⁵

Dari wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa ada ketidakpuasan yang di alami oleh nasabah. Keluhan yang di alami nasabah adalah kendala survei rumah yang akan di beli tergolong lama.

Dari hasil wawancara yang di jabarkan di atas maka di peroleh data kepuasan nasabah yang pertama bahwa tenor pada Bank Syariah sesuai usia nasabah karena menggunakan sistem *flat*, sedangkan di

⁹²Lihat Transkrip Wawancara Kode:04 W-16-X/19

⁹³Lihat Transkrip Wawancara Kode: 14 W-29-X/19

⁹⁴Lihat Transkrip Wawancara Kode: 05 W-20-X/19

⁹⁵ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 12 W-27-X/19

Bank konvensional menggunakan sistem *floating* sehingga jangka waktu bisa lebih lama. Data kedua bahwa biaya administrasi di Bank Syariah tergolong mahal karena harus di bayar sebelum realisasi akad. Data ketiga *pricing* lebih mahal karena semua biaya administrasi harus full di bayar di muka sedangkan di Bank konvensional biaya administrasi bisa di potongkan dari dana pencairan nasabah. Data keempat survei dalam pembelian rumah di Bank BRI Syariah tergolong lama karena banyaknya antrian yang mengajukan pembelian rumah pada produk Griya Faedah. Dari keempat paparan data di atas ada ketidakpuasan yang di alami oleh nasabah dengan sistem yang di jalankan oleh Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri baik dari tenor, biaya administrasi, *pricing*, dan juga survei.

2. Data Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri

Untuk memuaskan nasabah tentunya perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kesamaan makna antara nasabah dan konsumen yang di bedakan pada lingkup status penggunaan produk dan jasanya, maka faktor kepuasan konsumen hampir sama dengan faktor kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan terdapat lima faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu: kualitas produk, harga,

kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa.⁹⁶

Disini peneliti mendapat temuan tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah tentang produk Griya Faedah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Budi Rianto salah satu nasabah terkait kualitas produk Griya Faedah yang mengatakan bahwa:

“Jangka waktu pembiayaan tidak bisa diambil 15 tahun, agar cicilan per bulan semakin ringan. Disesuaikan dengan umur nasabahnya maksimal yaitu usiapensiun. Yang saya inginkan semakin lama tenor yang di berikan maka angsuran setiap bulannya juga ringan mbak”⁹⁷

Hal serupa juga di ungkap oleh Heri Cahyono,

“Saya pengen angsuran bisa lama karena pendapatan perbulan saya minim. Jadi semakin lama angsuran semakin sedikit pula biaya angsurannya”⁹⁸

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa kurang puas dengan kualitas produk yang ada di Bank BRI Syariah KC Kediri karena tenor yang di berikan di batasi oleh usia nasabah padahal yang di inginkan nasabah tenor yang di berikan bisa lama karena semakin lama angsuran semakin sedikit pula biaya angsurannya.

Selain faktor di atas ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu biaya. Biaya di Bank BRI Syariah terkesan mahal sebagaimana di ungkap oleh Kuntariati,

⁹⁶Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 37.

⁹⁷ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 15 W-05-X/19

⁹⁸ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 16 W-25-X/19

“Biaya administrasi di Bank Syariah mahal mbak karena harus di selesaikan di muka, dan banyak administrasi juga”⁹⁹

Dari hasil wawancara di atas bahwa nasabah kurang puas dengan proses biaya di Bank BRI Syariah karena biaya administrasi mahal dan harus di selesaikan di muka bahkan sebelum realisasi akad.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Pada produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah KC Kediri bahwa pelayanan yang di berikan kurang memuaskan sebagaimana di ungkap oleh Pradita bahwa,

“Survei rumah yang akan di beli lama padahal saya pengennya cepet, dan bisa segera di tempat”¹⁰⁰

Dari wawancara di atas bahwa nasabah kurang puas dengan pelayanan dari pihak Bank bahwa yang di inginkan nasabah proses survei bisa cepat dan rumah bisa segera di tempat.

Dari hasil wawancara yang di jabarkan diatas maka di peroleh data faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang pertama bahwa tenor pada Bank BRI Syariah di sesuaikan dengan usia nasabah saat mengajukan pembiayaan Griya Faedah yaitu maksimal usia pensiun. Data kedua bahwa biaya administrasi di Bank BRI Syariah tergolong mahal karena harus di bayar di muka sebelum realisasi akad. Data yang ketiga bahwa survei dalam pembelian rumah pada produk Griya Faedah tergolong lama karena banyaknya antrian yang mengajukan pembelian rumah pada produk Griya Faedah.

⁹⁹ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 17 W-08-X/19

¹⁰⁰ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 18 W-20-X/19

3. Data Solusi Dalam Menangani Nasabah yang Mengalami Ketidakpuasan Terhadap Produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri

Dalam mengatasi keluhan-keluhan dari nasabah yang merasa kurang puas terhadap produk Griya Faedah. Pihak bank harus merespon dengan cepat dan memberi solusi yang tepat dalam mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan nasabah tersebut. Dalam mengatasi keluhan yang disampaikan Budi Rianto yaitu tentang jangka waktu atau tenor yang tidak bisa diambil penuh 15 tahun, Pak Brasta menyatakan bahwa:

“Kita beri penjelasan yang lebih detail lagi kepada nasabah, supaya nasabah benar-benar paham dengan KPR Syariah ini. Kita jelaskan mulai dari syarat pengajuan KPR yaitu karyawan tetap dengan pengalaman kerja minimal 2 tahun atau wiraswasta dengan pengalaman usaha minimal 3 tahun atau professional praktik minimal 2 tahun. Kemudian usia minimal pada saat pembayaran diberikan adalah 21 tahun dan maksimal usia pensiun untuk karyawan atau 65 tahun untuk wiraswasta dan profesional.”

“Kenapa bank syariah memberikan tenor yang lebih pendek dibandingkan bank konvensional? Ya karena dalam bank syariah kan angsuran dari awal tetap hingga akhir jadi sudah sangat jelas bagi nasabah untuk merencanakan dan mengatur keuangannya. Sedangkan pada bank konvensional jangka waktu lebih lama karena jumlah angsuran yang mereka terapkan tidak tetap atau mengikuti suku bunga Bank Indonesia yang sewaktu-waktu bisa naik.”¹⁰¹

¹⁰¹Lihat Transkrip Wawancara Kode: 06 W-03-VIII/20

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pada bank syariah mengacu pada usia nasabah saat mengajukan pembiayaan atau mengacu pada usia pensiun.

Kuntariati yang mengeluhkan tentang biaya administrasi yang mahal dan harus dibayarkan dimuka serta tidak bisa dipotongkan dari pencairan dana. Pak Brasta menyatakan bahwa:

“Seperti ini juga perlu penjelasan yang lebih dalam lagi, supaya nasabah tidak salah pengertian. Penjelasannya gini, dalam bank syariah harus menerapkan prosedur sesuai dengan prinsip syariah. Dalam prinsip syariah, nasabah yang meminjam 100 harus terima 100 juga. Jadi tidak bisa dipotongkan untuk DP atau yang lainnya”¹⁰².

Dari wawancara diatas diketahui bahwa dalam prinsip syariah pinjaman yang diterima nasabah harus diterima dengan utuh. Sehingga dalam pembiayaan Griya Faedah nasabah harus tetap membayar biaya administrasi dan tidak dipotongkan dengan pencairan dana seperti pada bank konvensional.

Arina Hidayati yang mengeluhkan tentang *pricing* bank syariah yang lebih mahal dibandingkan dengan bank konvensional.

Pak Brasta menyatakan bahwa:

“Nasabah yang berpendapat seperti ini hanya kurang edukasi saja, mereka belum paham betul bagaimana yang syariah bagaimana yang konvensional. Kita menjelaskan memberi pemahaman kepada nasabah harus sabar, telaten sampai nasabah benar-benar paham”.

“Sebenarnya yang dikeluhkan masalah *pricing* bank syariah lebih mahal dibandingkan bank konvensional ya masalah-

¹⁰²Lihat Transkrip Wawancara Kode: 07 W-03-VIII/20

masalah yang dikeluhkan responden-responden sebelumnya tadi. Bank syariah terlihat lebih mahal angsurannya dibandingkan bank konvensional, padahal pada bank konvensional pada tahun ketiga angsuran sudah mengikuti bunga mengambang, jadi pasti akan lebih besar dibandingkan dengan bank syariah yang dari awal hingga akhir jumlah angsurannya sama atau flat. Dalam bank syariah harga rumah ditambah margin sudah diketahui jelas sejak awal. Jadikan lebih mudah bagi nasabah untuk merancang atau mengatur keuangannya. Dalam bank konvensional kita tidak tahu ditahun keberapa akan naik berapa persen. Sehingga nasabah harus ekstra persiapan dan jangan kaget kalau angsurannya semakin naik.

“Setelah kita beri penjelasan seperti ini wawasan nasabah semakin terbuka dan mereka mulai paham bagaimana produk bank syariah dan bagaimana produk bank konvensional. Setelah mereka paham mereka tidak mengeluhkan lagi tentang produk Griya Faedah yang mereka ambil”¹⁰³.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak bank hanya perlu mengedukasi masyarakat bahwa perbedaan bank konvensional dan bank syariah yang terlihat cenderung mahal dalam angsuran. Bank syariah terlihat lebih mahal angsurannya dibandingkan bank konvensional, padahal pada bank konvensional pada tahun ketiga angsuran sudah mengikuti bunga mengambang, jadi pasti akan lebih besar dibandingkan dengan bank syariah yang dari awal hingga akhir jumlah angsurannya sama atau *flat*.

Dalam menangani kendala survei rumah yang akan di beli masih tergolong lama hal ini jugadi ungkap oleh Sandi salah satu *Accounting Officer* bahwa.

¹⁰³Lihat Transkrip Wawancara Kode:08 W-03-VIII/20

“Di bank BRI Syariah yang mengajukan pembiayaan KPR regular cukup banyak dalam satu tahun mencapai 60-70 nasabah dan realisasi perbulan minimal 10 rumah, hal ini yang di jelaskan kepada nasabah”¹⁰⁴

Hal serupa juga di ungkap Marsha Fitri pegawai *Accounting Officer* bahwa:

“Di Bank Syariah dalam merealisasikan pengajuan pembiayaan KPR regular cukup lama karena banyaknya nasabah yang melakukan pembiayaan KPR regular juga ”¹⁰⁵

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk menangani keluhan nasabah pihak bank memberi penjelasan terkait banyaknya pengajuan pembiayaan KPR di Bank BRI Syariah hal yang membuat realisasi rumah tergolong lama.

Dari hasil wawancara yang di jabarkan di atas dapat di peroleh data yang pertama bahwa dalam mengatasi tenor pada Bank BRI Syariah yang tidak bisa dalam jangka waktu yang lama maka Pak Brasta selaku *Accounting Officer* memberi solusi sekaligus menjelaskan kepada nasabah bahwa pada bank syariah mengacu pada usia nasabah saat mengajukan pembiayaan atau mengacu pada usia pensiun.

Data kedua tentang biaya administrasi di Bank BRI Syariah terlihat lebih lama bahwa dalam Bank BRI Syariah dalam prinsip syariah pinjaman yang diterima nasabah harus diterima dengan utuh. Sehingga dalam pembiayaan Griya Faedah nasabah harus tetap

¹⁰⁴ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 09 W-03-VIII/20

¹⁰⁵ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 13 W-03-VIII/20

membayar biaya administrasi dan tidak dipotongkan dengan pencairan dana seperti pada bank konvensional.

Data ketiga *pricing* solusi yang di berikan oleh pihak Bank BRI Syariah menjelaskan bahwabahwa pihak bank hanya perlu mengedukasi masyarakat bahwa perbedaan bank konvensional dan bank syariah yang terlihat cenderung mahal dalam angsuran. Bank syariah terlihat lebih mahal angsurannya dibandingkan bank konvensional, padahal pada bank konvensional pada tahun ketiga angsuran sudah mengikuti bunga mengambang, jadi pasti akan lebih besar dibandingkan dengan bank syariah yang dari awal hingga akhir jumlah angsurannya sama atau *flat*.

Data ke empat di ketahui bahwa survei di Bank BRISyariah tergolong lama kerana banyaknya pengajuan pembiayaan KPR di Bank BRI Syariah hal yang membuat realisasi rumah tergolong lama.

D. Analisis data

1. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri

Kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk.¹⁰⁶ Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima

¹⁰⁶Philip Kotler Philip Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas* (Jakarta: Indeks, 2007), 177.

pelayanan. Setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan diperoleh suatu kesimpulan puas ataupun tidak puas.¹⁰⁷

Ada tiga indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah. Indikator tersebut yaitu: pilihan tepat, merupakan nasabah yang sudah merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh satu perusahaan akan memberikan penilaian atas perusahaan tersebut dengan menyebutkan bahwa dengan memilih perusahaan tersebut adalah pilihan yang tepat. Diskonfirmasi positif, merupakan suatu perbedaan antara ekspektasi dan performa produk yang diterima. Ekspektasi akan performa suatu layanan atau produk dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan fasilitas, merupakan yaitu mengukur kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang diberikan dan disediakan perusahaan.¹⁰⁸

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa dalam produk Griya Faedah nasabah mengeluhkan tentang jangka waktu pembiayaan atau tenor yang diberikan kepada nasabah. Pada bank syariah jangka waktu yang diberikan tergantung pada usia nasabah saat mengajukan pembiayaan, yaitu usia maksimal pembiayaan selesai adalah saat usia nasabah 65 tahun atau usia pensiun. Sedangkan pada bank konvensional jangka waktu yang diberikan kepada nasabah KPR adalah maksimal 15 tahun. Pada nasabah yang sudah mendekati usia

¹⁰⁷Ibid.,

¹⁰⁸Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Jatim: Bayumedia Publishing, 2005), 351.

pensiun bisa saja diperbolehkan mengambil tenor penuh yaitu 15 tahun apabila telah melalui proses survei dan kemampuan membayar nasabah tidak diragukan lagi.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Budi Rianto salah satu nasabah terkait kualitas produk Griya Faedah yang mengatakan bahwa:

“Keluhannya jangka waktu pembiayaan tidak bisa diambil 15 tahun, kan saya inginnya ngambil tenor yang lama. agar cicilan per bulan semakin ringan. Ternyata pada bank syariah tidak bisa. Disesuaikan dengan umur nasabahnya maksimal yaitu usiapensiun. Karena usia saya sudah 50 tahun, jadi saya hanya bisa mengambil tenor maksimal 10 tahun mbak.”¹⁰⁹

Hal serupa juga di ungkap Heri Cahyono juga salah satu nasabah bahwa:

“Pembiayaan di Bank Syariah di sesuaikan dengan umur nasabahnya maksimal yaitu usia pensiun”¹¹⁰

Sedangkan dalam *pricing* bank syariah lebih mahal dibanding dengan bank konvensional. Baik dari biaya administrasi ataupun dari segi angsuran. Pada bank syariah angsuran yang diberikan kepada nasabah bersifat *flat* atau tetap dari awal hingga berakhirnya masa tenor pembiayaan. Harga rumah dan margin keuntungan bank sudah ditetapkan dari awal saat perjanjian kredit. Sedangkan pada bank konvensional akan memberikan bunga yang berbeda-beda. Pada tahun-tahun awal angsuran pada bank konvensional akan memberikan

¹⁰⁹Lihat Transkrip Wawancara Kode:01 W-05-X/19

¹¹⁰Lihat Transkrip Wawancara Kode:10 W-25-X/19

bunga *flat* yang biasanya jauh lebih kecil dibandingkan dengan angsuran pada bank syariah.

Arina Hidayati mengungkapkan bahwa:

“Saya berpendapat bahwa di bank syariah itu lebih mahal dibanding dengan bank konvensional. Bagaimana tidak, pada bank syariah administrasi disuruh membayar full dimuka, angsuran tetap. Sedangkan dalam bank konvensional biaya administrasi bisa dipotong dari dana pencairan nasabah, dan angsuran justru lebih ringan.”¹¹¹

Tri susanti salah satu nasabah juga mengungkap bahwa:

“Administrasi di bank syariah lebih mahal di banding bank konvensional karena seluruh biaya administrasi harus di bayar di muka”¹¹²

Akan tetapi bunga *flat* tersebut akan berubah ketika angsuran telah menginjak 3 tahun. Setelah 3 tahun bunga yang akan digunakan bank konvensional adalah bunga mengambang yang akan mengikuti suku bunga Bank Indonesia yang biasanya selalu berubah-ubah, seringnya naik tetapi terkadang bisa turun.

Kuntariati mengungkapkan bahwa:

“Di bank syariah ternyata biaya-biaya admin semuanya harus dibayar dimuka, bahkan sebelum realisasi akad. Dan biaya-biaya itu tidak sedikit mbak, lumayan mahal bagi saya.”¹¹³

Hal serupa juga di ungkap Supriyanto salah satu nasabah bahwa:

¹¹¹ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 04 W-16-X/19

¹¹² Lihat Transkrip Wawancara Kode: 14 W-29-X/19

¹¹³ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 02 W-08-X/19

“Karena banyaknya transaksi biaya admin agak mahal karena di bayar di muka semua dan di lakukan sebelum akad”¹¹⁴

Berdasarkan teori dan data yang di jabarkan di atas, maka dapat dianalisis sebagaimana yang di uraikan dalam kajian teori bahwa indikator kepuasan nasabah ada tiga hal:

1. Pilihan yang tepat

Produk Griya Faedah yang diberikan Bank BRI Syariah kepada nasabah kurang maksimal, sehingga nasabah merasa tidak puas sehingga dapat di sebut sebagai pilihan yang kurang tepat.

2. Diskonfirmasi positif

Performa layanan produk Bank BRI Syariah tidak sesuai dengan ekspektasi nasabah, sehingga menimbulkan perasaan tidak puas terhadap nasabah, maka dapat dikatakan diskonfirmasi negatif. Sehingga menimbulkan perasaan tidak puas terhadap nasabah.

3. Kepuasan fasilitas

Fasilitas yang di berikan pihak Bank BRI Syariah baik, sehingga nasabah merasa puas.

2. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri

Untuk memuaskan nasabah tentunya perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kesamaan makna antara nasabah dan

¹¹⁴ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 11 W-26-X/19

konsumen yang di bedakan pada lingkup status penggunaan produk dan jasanya, maka faktor kepuasan konsumen hampir sama dengan faktor kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan terdapat lima faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa.¹¹⁵

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa dalam produk Griya Faedah nasabah mengeluhkan tentang jangka waktu pembiayaan atau tenor yang diberikan kepada nasabah. Pada bank syariah jangka waktu yang diberikan tergantung pada usia nasabah saat mengajukan pembiayaan, yaitu usia maksimal pembiayaan selesai adalah saat usia nasabah 65 tahun atau usia pensiun.

Ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk Griya Faedah KC Kediri. Sebagaimana hasil wawancara dengan Budi Rianto dan Heri Cahyono terkait biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk Griya Faedah yang menyatakan tenor yang terdapat di Bank BRI Syariah yang tidak bisa di ambil sesuai keinginan nasabah melainkan sesuai dengan usia nasabah saat pengajuan pembiayaan.¹¹⁶

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa kurang puas dengan kualitas produk yang ada di Bank BRI Syariah KC Kediri karena tenor yang di berikan di batasi

¹¹⁵Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 37.

¹¹⁶ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 15 W-05-X/19

oleh usia nasabah padahal yang di inginkan nasabah tenor yang di berikan bisa lama karena semakin lama angsuran semakin sedikit pula biaya angsurannya.

Selain faktor di atas ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu biaya. Biaya administrasi di Bank BRI Syariah terkesan mahal sebagaimana di ungkap oleh Kuntariati bahwa biaya administrasi di Bank Syariah mahal karena harus di selesaikan di muka, dan banyak administrasi juga”¹¹⁷

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa nasabah kurang puas dengan biaya di Bank BRI Syariah karena biaya administrasi mahal dan harus di selesaikan di muka bahkan sebelum realisasi akad.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Pada produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah KC Kediri bahwa pelayanan yang di berikan kurang memuaskan sebagaimana di ungkap oleh Pradita bahwa survei rumah yang akan di beli lama padahal nasabah menginginkan cepat dan segera di tempati.¹¹⁸

Dari wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa nasabah kurang puas dengan pelayanan dari pihak Bank bahwa yang di inginkan nasabah proses survei bisa cepat dan rumah bisa segera di tempati.

¹¹⁷ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 17 W-08-X/19

¹¹⁸ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 18 W-20-X/19

Dari data di atas dapat di analisis dengan teori dan disimpulkan bahwa:

Menurut Handi Irawan terdapat lima faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu:¹¹⁹

1. Kualitas produk

Kualitas produk yang terdapat di Bank BRI Syariah di antaranya daya guna, awet, dan desain produk yang menarik memiliki kriteria yang baik.

2. Harga

Untuk sebagian nasabah harga merupakan hal yang sangat penting sebelum melakukan pembelian produk. Di Bank BRI Syariah pada produk Griya Faedah dinilai biaya administrasi mahal dan harus di bayar di muka sebelum realisasi akad. Ini berartidari segi faktor harga kurang baik.

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang ada di Bank BRI Syariah kurang baik, karena petugas dinilai kurang *responsive*, sehingga survei dalam pembelian rumah lama.

4. Faktor emosional

Nasabah merasa senang menggunakan produk bank BRI Syariah sebagai lembaga intermediasinya, sehingga dari segi faktor emosional baik atau sudah sesuai.

¹¹⁹Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*(Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo, 2002), 37.

5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa

Dalam segi biaya dan kemudahan mendapatkan produk dan jasa tidak sesuai, karena biaya relatif mahal dan kurang efisien dalam kemudahan mendapatkan produk dan jasa.

3. Analisis Solusi Menangani Nasabah Yang Mengalami Ketidakpuasan Terhadap Produk Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri

Menurut Rambat Lupiyoadi, perilaku keluhan merupakan pernyataan sikap “tidak puas” atas kinerja produk barang atau jasa yang digunakan. Keluhan pelanggan harus dilihat sebagai “masukan” bagi organisasi atau perusahaan dan memberikan peluang bagi perbaikan produk barang atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.¹²⁰

Penanganan komplain membutuhkan perencanaan matang dan prosedur sistematis agar kesalahan yang sama tidak terulang dan supaya masalah yang dihadapi pelanggan bisa teratasi. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam menangani komplain diantaranya berusaha untuk merespon komplain dengan cepat dan tulus, setiap karyawan yang menghadapi komplain harus memperkenalkan diri dan mengambil alih tanggung jawab dalam mengatasi masalah pelanggan, tanyakan fakta-fakta yang terjadi dari sudut pandang pelanggan, mengakui setiap kesalahan yang memang terjadi dan minta maaf

¹²⁰Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 13*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 247.

pada pelanggan, menggunakanlah bahasa yang sederhana dan mudah dipahami pelanggan.¹²¹

Berdasarkan data yang diperoleh sebagaimana yang telah di ungkap oleh Pak Brata bahwa:

“Kita beri penjelasan yang lebih detail lagi kepada nasabah, usia minimal pada saat pembayaran diberikan adalah 21 tahun dan maksimal usia pensiun untuk karyawan atau 65 tahun untuk wiraswasta dan profesional. Dalam bank syariah kan angsuran dari awal tetap hingga akhir jadi sudah sangat jelas bagi nasabah untuk merencanakan dan mengatur keuangannya. Sedangkan pada bank konvensional jangka waktu lebih lama karena jumlah angsuran yang mereka terapkan tidak tetap atau mengikuti suku bunga Bank Indonesia yang sewaktu-waktu bisa naik.”¹²²

Dari wawancara di atas untuk mengatasi keluhan nasabah tentang ketidakpuasan terhadap tenor Bank BRI Syariah maka pihak Bank memberi penjelasan yaitu menjelaskan terdapat perbedaan tenor pada bank syariah dan bank konvensional, di mana bank konvensional memberikan jangka waktu yang lebih lama karena sistem angsuran yang digunakan adalah *floating* atau mengambang atau tidak tetap sedangkan di Bank BRI Syariah angsuran menggunakan sistem *flat* dan menyesuaikan usia nasabah maksimal usia pensiun.

Kuntariati yang mengeluhkan tentang biaya administrasi yang mahal dan harus dibayarkan dimuka serta tidak bisa dipotongkan dari pencairan dana. Pak Brata menyatakan bahwa:

¹²¹Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014), 471.

¹²²Lihat Transkrip Wawancara Kode:06 W-03-VIII/20

“Seperti ini juga perlu penjelasan yang lebih dalam lagi, supaya nasabah tidak salah pengertian. Penjelasan gini, dalam bank syariah harus menerapkan prosedur sesuai dengan prinsip syariah. Dalam prinsip syariah, nasabah yang meminjam 100 harus terima 100 juga. Jadi tidak bisa dipotongkan untuk DP atau yang lainnya”.¹²³

Dari wawancara diatas diketahui bahwa dalam prinsip syariah pinjaman yang diterima nasabah harus diterima dengan utuh. Sehingga dalam pembiayaan Griya Faedah nasabah harus tetap membayar biaya administrasi dan tidak dipotongkan dengan pencairan dan berbeda dengan Bank konvensional yang bisa di potongkan dari biaya pencairan dana.

Untuk mengatasi keluhan dari nasabah bahwa dalam prinsip syariah pinjaman yang diterima nasabah harus diterima dengan utuh. Sehingga dalam pembiayaan Griya Faedah nasabah harus tetap membayar biaya administrasi dan tidak dipotongkan dengan pencairan dana seperti pada bank konvensional.

Hal tersebut juga di ungkap pak Brasta dalam sesi wawancara:

“Bank syariah terlihat lebih mahal angsurannya dibandingkan bank konvensional, padahal pada bank konvensional pada tahun ketiga angsuran sudah mengikuti bunga mengambang, jadi pasti akan lebih besar dibandingkan dengan bank syariah yang dari awal hingga akhir jumlah angsurannya sama atau *flat*. Dalam bank syariah harga rumah ditambah margin sudah diketahui jelas sejak awal. Jadikan lebih mudah bagi nasabah untuk merancang atau mengatur keuangannya. Dalam bank konvensional kita tidak tahu ditahun keberapa akan naik

¹²³Lihat Transkrip Wawancara Kode: 07 W-03-VIII/20

berapa persen. Sehingga nasabah harus ekstra persiapan dan jangan kaget kalau angsurannya semakin naik.¹²⁴

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak bank hanya perlu mengedukasi masyarakat bahwa perbedaan bank konvensional dan bank syariah yang terlihat cenderung mahal dalam angsuran. Bank syariah terlihat lebih mahal angsurannya dibandingkan bank konvensional, padahal pada bank konvensional pada tahun ketiga angsuran sudah mengikuti bunga mengambang, jadi pasti akan lebih besar dibandingkan dengan bank syariah yang dari awal hingga akhir jumlah angsurannya sama atau *flat*. Perubahan besaran suku bunga *floating* ini terjadi sesuai acuan suku bunga Bank Indonesia. Sedangkan bank syariah angsuran menggunakan sistem *flat* atau tetap tidak ada perubahan dari awal hingga akhir angsuran.

Dalam menangani kendala survei rumah yang akan di beli masih tergolong lama hal ini juga di ungkap oleh Sandi salah satu *Accounting Officer* bahwa.

“Di bank BRI Syariah yang mengajukan pembiayaan KPR regular cukup banyak dalam satu tahun mencapai 60-70 nasabah dan realisasi perbulan minimal 10 rumah, hal ini yang di jelaskan kepada nasabah”¹²⁵

Hal serupa juga di ungkap Marsha Fitri pegawai *Accounting Officer* bahwa:

¹²⁴Lihat Transkrip Wawancara Kode:08 W-03-VIII/20

¹²⁵ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 09 W-03-VIII/20

“Di Bank Syariah dalam merealisasikan pengajuan pembiayaan KPR regular cukup lama karena banyaknya nasabah yang melakukan pembiayaan KPR regular juga ”¹²⁶

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk menangani keluhan nasabah pihak bank memberi penjelasan terkait banyaknya pengajuan pembiayaan KPR di bank BRI syariah hal yang membuat realisasi rumah tergolong lama.

Dari teori dan data di atas dapat di analisis dalam menangani masalah komplain menurut Kotler ada tiga dimensi penanganan komplain bahwa yang diukur dari kecepatan penanganan komplain, penyelesaian masalah secara memuaskan, dan kemudahan pengajuan komplain.¹²⁷

1. Kecepatan penanganan komplain

Dari segi kecepatan penanganan komplain sudah sesuai, karena pegawai Bank telah merespon dengan sergap dan tepat seperti menunjukkan empati dengan kata-kata, dan menggali permasalahan yang dikeluhkan nasabah.

2. Penyelesaian masalah secara memuaskan

Dari segi penyelesaian masalah secara memuaskan sudah sesuai, karena pihak Bank telah memberi solusi dengan memberi penjelasan yang lebih detail tentang produk Griya Faedah baik dari komplain masalah tenor, administrasi yang mahal, *pricing*, dan juga survei yang tergolong lama agar nasabah dapat

¹²⁶Lihat Transkrip Wawancara Kode:13 W-03-VIII/20

¹²⁷Adi Krismanto, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah, 55.

memahaminya dengan baik dan tidak ada kesalahfahaman antara pihak Bank BRI Syariah dan nasabah.

3. Kemudahan pengajuan komplain

Dari segi kemudahan pengajuan komplain di Bank BRI Syariah sudah sesuai, karena nasabah dapat dengan mudah mengajukan komplain atas ketidakpuasan pelayanan ataupun produk yang di terima nasabah. Terbukti dengan adanya komplain dari beberapa nasabah tentang produk Griya Faedah dan juga langsung di tangani dengan cepat oleh pihak Bank serta penyelesaian masalah secara memuaskan karena nasabah di beri solusi serta edukasi tentang perbeaan sistem kerja Bank Syariah dan Bank konvensional.



BAB V

PENUTUP

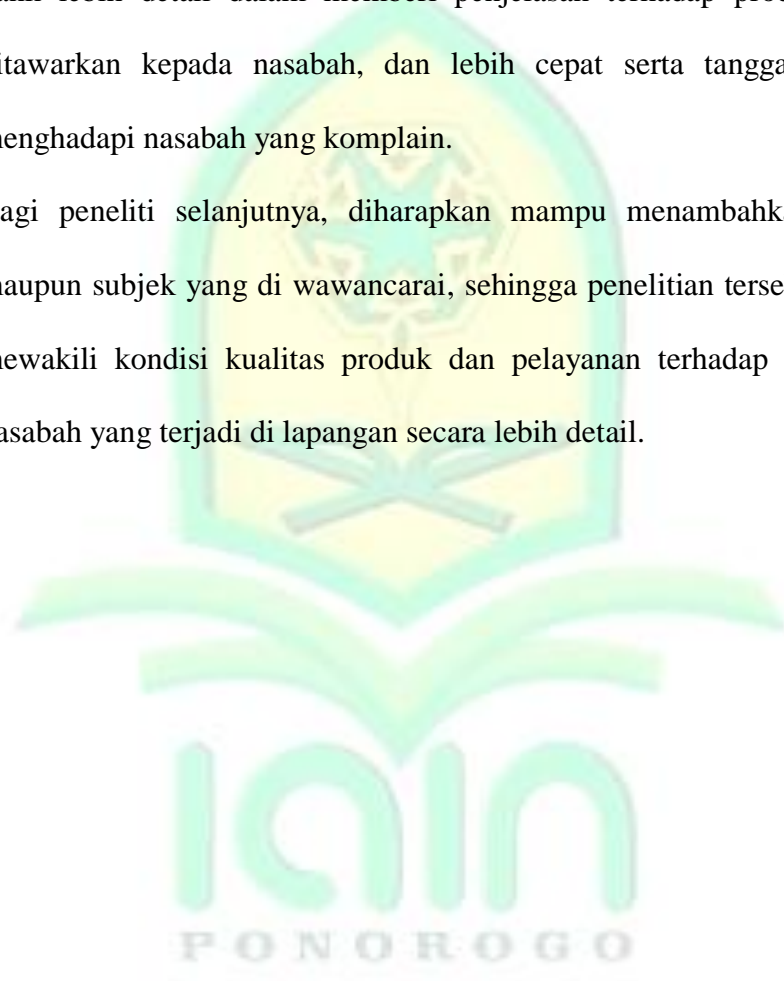
A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang kepuasan nasabah Griya Faedah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri untuk mencapai kepuasan disimpulkan bahwa:

1. Nasabah di Bank BRI Syariah KC Kediri kurang puas terhadap produk Griya Faedah karena ditemukan belum memenuhi indikator kepuasan nasabah sebagai berikut: pilihan yang kurang tepat, terjadi diskonfirmasi negatif, dan kualitas pelayanan baik.
2. Nasabah di Bank BRI Syariah KC Kediri belum memenuhi kriteria faktor-faktor kepuasan nasabah sebagai berikut: kualitas produk sudah sesuai dengan harapan nasabah, harga belum sesuai karena masih dirasa mahal oleh nasabah, kualitas pelayanan pihak Bank BRI Syariah KC Kediri sudah memberi pelayanan yang baik, faktor emosional baik atau sudah sesuai, faktor biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa tidak sesuai, karena biaya relatif mahal dan kurang efisien.
3. Solusi dalam menanganan komplain nasabah, pihak bank menggunakan dimensi penanganan komplain: kecepatan penanganan komplain sudah sesuai, penanganan secara memuaskan sudah sesuai dengan memberikan edukasi kepada nasabah, kemudahan pengajuan komplain sudah sesuai.

B. Saran

1. Pihak bank seharusnya lebih memperhatikan kembali mengenai pengukuran kepuasan nasabah. Pihak bank juga harus mampu terus mengembangkan produk agar tidak tersaingi oleh produk pada bank-bank lainnya, terutama produk Griya Faedah ini. Serta bagi pegawai bank lebih detail dalam memberi penjelasan terhadap produk yang ditawarkan kepada nasabah, dan lebih cepat serta tanggap dalam menghadapi nasabah yang komplain.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan mampu menambahkan objek maupun subjek yang di wawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang terjadi di lapangan secara lebih detail.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Achmadi, Abu dan Cholid Narbuko. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Al Arif, M. Nur Riyanto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Cahyani, Putri Dwi. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta". *Jurnal Bisnis & Manajemen*. Yogyakarta. 2016.
- Dokumen Produk-produk Perbankan Syariah KC. Kediri"
- Febriana, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". Skripsi Sarjana Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2018.
- Fitiani, Ida. "Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro". Skripsi Sarjana Metro: IAIN Metro, 2018.
- Ifham, Ahmad. *Ini Lho KPR Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017
- Irawan, Hadi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elexmedia Komputindo, 2002
- Karim, A. Adiwarmam. *Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004.
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*, Jakarta: Indeks, 2007.
- Krismanto, Adi. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah". Tesis Program Studi Magister Manajemen: Universitas Diponegoro Semarang, 2009.
- Lupiyoadi, rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Unit Percetakan (UPP) AMP YKPN, 2014.

- Muhtosim, Arif. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Mustofa, Imam. *Fiqih Muamalah Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Nurchayani, Siti Hardiyanti. “*Analisis Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Di Bank BRI Unit Sudirman Kota Metro*”. Skripsi Sarjana Metro: IAIN Metro, 2017.
- Rosmalia, Eka Risma. “*Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro*”. Skripsi Sarjana Metro: IAIN Metro, 2015.
- Setiawan, Agus. “*Pemilihan Pembiayaan KPR Dengan Akad Murabahah*”. Jurnal. 2016.
- Setiawan, Bayu Fajar. “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Semarang*”. Skripsi Sarjana Surakarta: IAIN Surakarta, 2019.

SKRIPSI DAN JURNAL

- Sudarsono, Heri. *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Sugiyono, Eko. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi Dan Thesis*. Yogyakarta; Suaka Media, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Nasabah Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sungadji, Etta Mamang dan Sopiha. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Sunyoto, Danang. *Teori Kuesioner Dan Analisa Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Suryani, Tatik dan Sri Lestari. “*Analisis Pelayanan Mutu Total Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan Di Indonesia*”. Jurnal Ekonomi & Bisnis. Surabaya. 2001.

Tiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.

Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing, 2005

WEBSITE

Bank BRI Syariah “Produk Perbankan Syariah” diakses pada tanggal 13 Oktober 2019. www.brisyariah.co.id/produkperbankan.

Bank BRI Syariah “Sejarah Bank BRI Syariah” diakses pada tanggal 23 April 2020. Dalam www.brisyariah.co.id.

Bank BRI Syariah “Visi Misi Bank BRI Syariah” diakses pada tanggal 19 November 2019. www.brisyariah.co.id.

[https://ir-brisyariah.com/brisyariah at a glance.html](https://ir-brisyariah.com/brisyariah%20at%20a%20glance.html). diakses pada 27 Januari 2021 pukul 15.37 Wib.

<https://www.coursehero.com/file/p5s6fgr/4-Analisa-pelanggan-yang-hilang-Metode-ini-dilakukan-perusahaan-dengan-cara/>. di akses pada 27 Januari, pukul 15.01 Wib.

<https://www.jobs.id/lowongan/MjczNjIx/branch-officer-supervisor-omdc-dental-clinic>. di akses pada 27 Januari 2021 pukul 15.41 Wib.

https://www.kompasiana.com/parlin_nainggolan/54ffcb44a33311a26850f929/ghost-shopping-strategi-untuk-meningkatkan-kualitas-pelayanan-terhadap-konsumen. di akses pada 27 Januari, pukul 15.01 Wib.

<https://www.ruangpegawai.com/ragam/tugas-pegawai-teller-bank-yang-harus-kamu-ketahui-jika-ingin-kerja-di-perbankan-1847>. diakses pada 27 Januari 2021 pukul 15.43 Wib.

<https://www.rumah.com/panduan-properti/biaya-kpr-36114>. Di akses pada 27 Januari 2021, pukul 14.21.

<https://finansial.bisnis.com/read/20200827/231/1283711/kpr-subsidi-banyak-peminat-bri-syariah-dapat-tambahan-kuota-flpp-2.000-unit>. di akses pada 07 Februari 2021, pukul 14.54 Wib.