ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENDANAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK NAGARI CABANG PEMBANTU SYARIAH BATUSANGKAR

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana ekonomi islam
pada fakultas ekonomi dan bisnis islam

RANI PERMATA SARI
3212.120

JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

2015/2016

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul: **"Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pendanaan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar"** yang disusun oleh saudari **RANI PERMATA SARI NIM 3212.120**, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi, hari Sabtu tanggal 27 Agustus 2016 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam.

Bukittinggi, September 2016

TIM PENGUJI,

Ketua

ALI RAHMAN SH,MH
NIP. 197112261999031002

Anggota

Penguji Utama

RAHMI,MA
NIP. 197605152009012002

SANDRA DEWI SE,MM
NIP. 197307172014112002

Pendamping (Pembimbing)

ALI RAHMAN SH,MH
NIP. 197112261999031002

HJ.ZUHELMI SE,MM
NIP. 196404222014112001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul: **"Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pendanaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar"**, yang disusun oleh saudari **Rani Permata Sari BP. 3212.120** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, Juni 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
Ali Rahman, SH, MH	**Hj. Zulheimi, SE, MM**
NIP. 1971 1226 199903 1002	**NIP. 1964 0422 201411 2001**

KATA PERSEMBAHAN

Bukan pelangi namanya jika hanya ada wrna merah,

bukan hari namanya jika ada siang yang panas.

Semua itu adalah wrna hidup yang hrus dijalani dan dinikmati.

Meski terasa berat,

namun mnisnya hidup justru akan teraasa

apabila semuanya bisa dilakukan dengan baik.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidup yang senantiasa ada saat suka maupun duka,

selalu setia mendampingi saat ku lemah dan tak berdaya (ayah dan ibu tercinta) yang selalu memberi doa untuk putri tercinta dalam setiap sujudnya

terimakasih untuk semuanya untuk ribuan tujuan yang harus dicapai untuk jutaan impian yang akan dikejar,

untuk sebuah pengharapan,

agar hidup jauh lebih bermakna,

karena hidup tanpa mimpi, ibarat arus sungai mengalir tanpa tujuan.

Teruslah belajar, berusaha, dan berdoa untuk menggapainya.

Jatuh berdiri lagi, kalah mencoba lagi,gagal bangkit lagi,

Never Give Up!!!

sampai Allah berkata waktunya pulang!!!

By, Rani Permata Sari

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan petunjuk-Nya untuk memilih jalan-jalan yang penuh dengan tebaran berkah, karunia, ilmu serta hikmah. Shalawat beserta salam senantiasa terlimpahkan kepada junjungan yang kita cintai Nabi Muhammad SAW sebagai sumber ilmu dan inspirator kita semua, karena dengan jasa beliaulah sampai saat ini kita masih dapat menikmati indahnya Islam, nikmatnya Iman dan ajaran perdamaian yang dibawa oleh Islam. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Ekonomi Islam untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam. Adapun judul pada skripsi ini adalah "**Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pendanaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar ".**

Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Terutama kepada segenap keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik itu moril maupun materil, teristimewa kepada ayahanda tercinta **Samsudin** serta kepada kakak tersayang tersayang **zuhelmawati** dan **safera ikhwani** yang telah memberikan dukungan dan butiran-butiran do'a nya kepada penulis.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis juga kepada:

1. **Ibu Dr. Ridha Ahida, M.Hum**, Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, Bapak **Harfandi, SE, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Bapak **Yefri Joni, MA** selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk menuntut ilmu di IAIN Bukittinggi.
2. Bapak **Ali Rahman, SH, MH** selaku pembimbing I dan ibu **Hj. Zuhelmi, SE, MM** selaku pembimbing II dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas bimbingan dan arahan yang telah Bapak dan ibu berikan selama penulis menyelesaikan skripsi.
3. Bapak **Jon Kenedi SE, MM** selaku penasehat akademik yang telah memberikan nasehatnya demi kelancaran proses belajar penulis.
4. Bapak/ibu pegawai perpustakaan yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ibu dosen yang telah memberikan ilmunya sehingga penulis bisa melanjutkan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi.
6. Teman - teman seperjuangan di Ekonomi Islam khususnya Keluarga Besar NR EI /12 . Serta teman-teman Sejurusan Ekonomi Islam dan Syari'ah yang telah memotivasi penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT dan memperoleh pahala yang berlipat ganda. Amin

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan masukan dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis sajikan karya tulis dalam bentuk skripsi dengan harapan bisa bermanfaat bagi kita semua serta dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan.

Bukittinggi, Juni 2016

Penulis,

Rani Permata Sari

NIM. 3212.120

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBARAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iv

ABSTRAK.....vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Identifikasi Masalah.....6

C. Batasan Masalah.....6

D. Rumusan Masalah.....6

E. Tujuan dan manfaat Penelitian.....7

F. Sistematika Penulisan.....7

G. Penjelasan Judul.....9

H. Kajian Terdahulu.....10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah.....12

1. Pengertian Bank Syariah.....12

2. Sejarah Bank Syariah.....14

3. Pentingnya Bank Syariah.....20

4. Fungsi Bank Syariah.....21

5. Prinsip Bank Syariah.....23

B. Pelayanan 25
1. Pengertian Pelayanan 25
2. Pelayanan Perbankan 26
3. Dasar-dasar Pelayanan 27
C. Kepuasan 28
1. Pengertian Kepuasan 28
2. Faktor yang Mampengaruhi Kepuasan 30
3. Pendekatan Kepuasan Nasabah 33
4. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah 34
D. Pendanaan 35
E. Produk Pendanaan 37
F. Etiket Peayanan 39
1. Pengertian Etiket Pelayanan 39
2. Tujuan dan Manfaat Etiket 41
3. Sikap dan Prilaku Pelayanan 42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 46
C. Informan Penelitian 47
D. Jenis dan Sumber Data 47
E. Teknik Pengumpulan Data 47
F. Teknik Analisis Data 49

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar 50

1. Sejarah Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar 50
2. Visi dan Misi Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.....53
3. Struktur Organisasi Perusahaan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.....54
4. Bagan organisasi Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar…57
5. Fungsi dan Tugas Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar ..58
6. Produk Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar 60

B. Deskripsi data Wawancara Bank Nagari Capem syariah Batusangkar.....67

C. Pembahasan penulis tentang Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar……..74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 77

B. Saran.....78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul**: "Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pendanaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Capem Syariah Batusagkar", skripsi ini ditulis oleh Rani Permata Sari, NIM. 3212.120,** program studi Ekonomi Islam jurusan Ekonomi Islam IAIN Bukittinggi 1437H/2016M

Latar belakang mengangkat judul ini adalah bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan bagian pendanaan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar dan Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.

Peneliti menggunakan metode yang relevan untuk menggali data menganalis dan menarik kesimpulan dari persoalan tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik observasi yaitu dengan cara peneliti terjun ke lapangan secara langsung, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data penulis menggunakan metode deskriptif yaitu membahas secara keseluruhan berdasarkan kenyataan yang dihubungkan dengan teori yang ada dibuku.

Adapun sumber data yang penulis gunakan yaitu dari data primer, dari data tersebut penulis berusaha mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dengan cara interview atau wawancara langsung ke nasabah bagian pendanaan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.

Hasil analisis data dikemukakan bahwa kualitas pelayanan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar karyawannya bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal pelayanan hingga selesai. khusunya karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah. Namun sebagian dari karyawan tersebut pelayanan yang diberikan oleh para petugas Bank masih belum memenuhi kepuasan nasabah secara menyeluruh. Kurangnya tingkat kepuasan nasabah dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar, disebabkan karena belum maksimalnya dalam menanggapi nasabah saat melakukan transaksi. Dan dari segi sarana prasarana yang kurang memadai sehingga membuat nasabah kurang nyaman dalam bertransaksi.

BAB I
PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khusunya dan global umumnya, serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti diatas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. pelayanan yang paling memuaskan sebagian perusahaan sengaja memanjakan nasabah melalui pelayanan yang diberikan.

Faktor pelayanan nasabah memang salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah nasabah serta volume pembelian nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara kita melayani nasabah tersebut sekalipun perusahaan telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, namun tanpa didukung oleh pelayanan yang baik, jangan harap akan memperoleh hasil yang diinginkan dan tepat sasaran.[1]

Kualitas layanan perbankan syariah dinilai oleh responden lebih baik pada manfaat inti yang ditawarkan, sedangkan kualitas layanan perbankan syariah masih perlu ditingkatkan dalam aspek layanan. Kualitas jasa perbankan syariah yang terus diupayakan diarahkan untuk memperkecil jurang pemisah ekspetasi dan layanan sebagai lembaga yang universal dan andal. Agar kualitas pelayanan

[1] Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006), hal.V

perbankan syariah biasa menjadi bagus di masa depan. Kualitas layanan harus dilakukan di area yang terkait keunikan atau bersifat umum. Dengan mengadopsi konsep layanan yang sempurna (*service excellence*) berdasarkan dimensi RATER (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness).[2]

Seiring dengan semakin majunya sistem keuangan dan perbankan juga semakin meningkatnya kesejahteraan dan kebutuhan masyarakat, khususnya kaum muslimin maka menyebabkan semakin besarnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. Karena dengan semakin meluasnya penggunaan produk dan instrument syariah disamping akan mendukung kegiatan keuangan dan bisnis masyarakat juga akan mengurangi transaksi yang spekulatif.

Kehadiran bank syariah di Indonesia menjadikan sebuah alternatif lain bagi nasabah perbankan baik muslim maupun non muslim. Dikatakan demikian karena karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi. Dan menghindari kegiatan yang spekulatif dalam bertransaksi keuangan.[3]

Di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah masih berdampak negative baik *security*, *teller* dan *costumer service* diantaranya nasabah bagian pendanaan yang datang untuk

[2]Gita danupranata.*Manajemen Perbankan Syariah* , (Jakarta : Salemba Empat, 2013),hal.51-52

[3]Humas Bank Indonesia.*Perbankan Syariah*, diakses 16 maret 2016, 14:37

melakukan transaksi ke perusahaan disambut dengan pelayanan yang kurang menyenangkan, sebagian dari karyawan bersikap acuh tak acuh, kurang peduli, dan kurang memperhatikan nasabah saat nasabah datang untuk bertransaksi, Kurang mendengarkan keluhan nasabah. Pada saat terjadinya antrian karyawan bersikap kurang ramah dan bertutur kata yang terkadang membuat hati nasabah kurang nyaman. Dilihat dari sisi ruangan juga kurang memadai untuk bertransksi dan fasilits yang disediakan belum memadai demi kenyamanan nasabah.

Standar pelayanan nasabah pada perbankan syariah, adanya standarisasi yang diterapkan untuk panduan penyelesaian pengaduan nasabah diantaranya sikap ramah (senyum, sampaikan salam) kontak mata dan tawarkan bantuan dengan antusias. Sikap peduli (dengarkan pengaduan dan keluhan nasabah. Sikap teliti dan proaktif (gali, temukan inti prmasalahan, dan catat), sikap tulus (sampaikan permintaan maaf), sikap empati (nasabah diantar kepada pimpinan, apabila penyelesaian permasalahnnya membutuhkan kewenangan yang lebih tinggi).[4] Dengan kriteria 3S (senyum, salam dan sapa).

Dengan demikian, karyawan *teller* memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, karena nasabah merupakan sumber dana sebuah perbankan. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Fungsi teller yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non tunai) dari berbagai pihak. Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui teller atau kasir, kemudian fungsi teller yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan

[4] Prof. dr. h. zulkarnain, *Ilmu Menjual*(*pendekatan teoritis dan kecakapan menjual*), (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hal. 133

pembayaran uang (tunai dan non tunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau teller. Penyetoran tunai dan penarikan tunai adalah uang kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran non tunai adalah dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro.[5] teller Bank Nagari Caem Syariah Batusangkar pada bank melayani dengan sabar pada saat nasabahnya banyak, dan tidak bersikap dingin atau cuek kepada nasabah dan kepada nasabah yang lanjut usia sebaiknya ditujukkan dalam pengisian slip setoran dan penarikan karena dari cara pelayanan seorang pegawai akan menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Sikap dan prilaku merupakan bagian penting dalam etiket perbankan. Oleh karena itu dalam prakteknya sikap dan prilaku yang harus ditujukan seluruh pegawai bank terutama karyawan di bagian *costumer service.* Sikap dan tingkah laku menunjukkan kepribadian pegawai bank itu sendiri. Sikap dan prilaku ini harus diberikan sama mutunya kepada seluruh nasabah tanpa pandang bulu. Adapun sikap dan prilaku yang harus dijalankan pegawai bank adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun tutur kata dan hormat, simpatik, suka menolong nasabah, bertanggung jawab, fleksibel.

Gerak gerik yang diperlihatkan oleh karyawan bank dalam melayani nasabah perlu diperhatikan. Gerak gerik yang salah akan menyebabkan salah paham antara nasabah dengan karyawan serta dapat membuat kondisi nasabah

[5]Kasmir, *Etika Costumer Service* , (Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 24-25

tidak nyaman. Gerak gerik yang ditunjukkan seperti muka, tangan, badan, mulut, hidung, cara duduk, cara bertanya, dan cara berjalan.

Demikian pula dari segi pelayanan *security* perbankan syariah melayani nasabah sesuai dengan kriteria layaknya seorang security perbankan syariah, seperti pada saat nasabah datang dibukakan pintu, senyum dan memberikan salam kepada nasabah dan tidak bersikap tidak mau tau terhadap nasabah yang datang. Tugas satuan pengamanan dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang bertugas melindungi seluruh asset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan jika dijaga oleh keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.

Sesuai dengan standarisasi pelayanan perbankan syariah. Setelah melakukan praktek magang di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar, penulis melihat adanya beberapa perbedaan pada cara pelayanan kepada nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar. Penulis melihat adanya perbedaan dari segi pelayanan security dan teller.

Pada saat nasabah datang security tidak memberikan senyum, salam dan sapa kepada nasabah. Berbeda dengan pelayanan pada bank syariah lainnya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pendanaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar".**

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah

a) Kurangnya kualitas pelayanan bagian pendanaan khususnya teller dan security pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar, karena yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

b) Kurangnya tingkat kepuasan pelayanan bagi nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar karena perusahaan diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah agar dapat menghasilkan peningkatan pelayanan yang baik.

3. Batasan Masalah

Agar penulis lebih terarah dan dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan apa yang diharapkan. penelitian ini dibatasi pada masalah yang berkaitan dengan hal-hal pelayanan khususnya pelayanan di perbankan.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, rumusan masalah penulis adalah

a) Bagaimana kualitas pelayanan bagian pendanaan di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar?

b) Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada bagian pendanaan di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar?

5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

a) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada bagian pendanaan di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar.
b) Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada bagian pendanaan di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar.

Manfaat dari penelitian ini adalah

a) Bagi Penulis: Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam di IAIN Bukittinggi.
b) Bagi Nasabah: Agar kedepannya nasabah dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan karyawan kepada nasabah.
c) Bagi Karyawan: Agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan nasabah.

6. Sistematika Penulisan

Agar penulisan dalam skripsi ini lebih tersusun secara sistematis dan terarah antara yang satu dengan yang lainnya, maka penulis merasa perlu membuat sistematika penulisan sebagai berikut

BAB I : Pendahuluan

Bab pertama merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan, kajian terdahulu.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang pengertian pelayanan dan kualitas pelayanan, pengertian tentang pendanaan dan tugas-tugas pendanaan, pengertian bank syariah, fungsi bank syariah, pentingnya bank, kepuasan pelanggan, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, produk bank syariah, cara pelayanan yang baik.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian lokasi dan waktu penelitian, informasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel teknik, pengolahan data dan teknik analisa data.

BAB IV : Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini menyajikan tentang gambaran umum Bank Nagari Capem syariah Batusangkar. Dan pembahasan mengenai hasil dari penelitian tentang kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar.

BAB V : Penutup

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini.

7. Penjelasan Judul

Analisis : Sikap atau perhatian terhadap sesuatu, sampai mampu menguraikan menjadi bagian-bagian, serta mengenal antar bagian tersebut dalam keseluruhan. [6]

Pelayanan : Usaha melayani kebutuhan orang laindengan memperoleh imbalan. Dari segi lain pelayanan adalah Setiap kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Nasabah : Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Dalam arti lain nasabah atau pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan.[7]

Pendanaan : Bank yang kegiatannya menghimpun dana dan mengumpulkan dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan, giro, dan tabungan.[8]

---

[6] www.http///*pengertian Analisis*, diakses 12 maret2016,jam 12:34
[7] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran Jasa,* (Jakarta:Salemba Empat, 2013), hal. 211
[8] Kasmir, *Manajemen Perbankan, (*Jakarta:PT Raja Grafindo,2007), hal.12

Perbankan syariah : Bank yang berdasarkan prinsip syariah keuntungan bukan diperoleh dari bunga, jasa bank yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah berdasarkan hukum islam.[9]

Kualitas : Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[10]

8. Kajian Terdahulu

Abdul Aziz (2013) melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Palembayan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien di Palembayan. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa PUSKESMAS Palembayan telah melakukan pelayanan yang baik terhadap pasiennya.

Debi Rahayu (2013) melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pemerintah Nagari terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Balingka Kecamatan IV Koto Kabupaten Agam". Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah nagari terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dinagari Balingka Kec IV Koto Kab.Agam. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh hasil perhitungan indeks

[9] Kasmir,*Manajemen Perbankan* , (Jakarta:PT Raja Grafindo,2000), hal.14
[10]Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta : C.V.Andi Offset, 2008. Edisi III),hal.20

kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan menggunakan pendekatan nilai rata-rata.[11]

Refki Putra (2014) melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada KSU Ummu Rahimah Kabupaten Sijunjung". Tujuan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota pada KSU Ummu Rahimah Kab. Sijunjung. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada KSU Ummu Rahimah sijunjung.[12]

Oleh karena itu, yang membedakan penelitian yang penulis buat adalah "Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pendanaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar". Dilihat dari segi kualitas pelayanan yang kurang memuaskan kepada nasabah. Pra penelitian ini dilihat selama penulis melaksanakan kegiatan magang, dan penulis melihat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.[13]

---

[11] Debi rahayu, *Analisis Kualitas Pelayanan Pemerintah Nagari terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Balingka Kec IV Koto Kab.Agam*, skripsi tidak diterbitkan.

[12] Refki Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi KSU Ummu Rahimah Kab.Sijunjung*,skripsi tidak diterbitkan.

[13] Abdul Aziz, *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Palembayan*, skripsi tidak diterbitkan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Mendengar kata Bank sudah tidak asing lagi bagi kita, terutama yang hidup di perkotaan. Bahkan di desa sekalipun saat ini kata Bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Menyebut kata Bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang. Karena Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang keuangan. Bank bersal dari kata italia *Banko* yang artinya bangku. Bangku inilah yang digunakan bankir untuk melayani operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan popular menjadi *Bank.*

Menurut UU no 7 tahun 1992 tentang perbankan yang telah diubah dengan undang-undang No. 10 tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut *Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan,* Bank adalah lembaga keuangan, pencipta uang, pengumpul dana dan penyalur kredit, pelaksanaan lalu lintas pembayaran, stabilisator moneter, serta dinamisator pertumbuhan perekonomian.[14] Bank secara sederhana dapat diartikan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya. Setiap perusahaan yang bergerak

[14]Drs. H. S.P. Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan,* (PT. Bumi Aksara, 2009), hal.1-2

dibidang keuangan di mana kegiatan baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana, atau keduanya menyalurkan dana dan menghimpun dana.[15]

Berdasarkan UU Perbankan syariah terdapat beberapa defenisi, yaitu

a. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah.
b. Unit Usaha Syariah adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau unit syariah.
c. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
d. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.
e. Bank syariah adalah Lembaga keuangan Negara yang memberikan kredit dan jasa lainnyadalam lalu lintas pembayaran dan juga perederan uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam.

[15]Kasmir. *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 11

2. Sejarah Bank Syariah

Bank berdasarkan prinsip syariah atau bank syariah, seperti halnya bank konvensional, juga berfungsu sebagai suatu lembaga *intermediary institution*, yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tesebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Bedanya bahwa bank syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga (*interest free)* tetapi berdasarkan prinsip syariah. Yaitu prinsip pembagian keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing principle*).

Bank syariah juga memberikan jasa lain seperti, jasa kiriman uang, pembukaan letter of credit, jaminan bank, dan jasa lainnya yang biasa diberikan oleh bank konvensionl. Suatu bank syariah bukan saja dapat memberikan jasa suatu bank konvensional, melainkan juga dapat memberikan jasa yang tidak dapat diberikan suatu bank konvensional. Jasa yang ditawarkan oleh suatu bank islam adalah jasa yang berlandaskan konsep transaksi keuangan, yang sangat modern dan sangat maju.

Hubungan antara bank sebagai pemberi jasa keuangan dan nasabahnya juga berlandaskan konsep keadilan yang memperhatikan perlindungan yang seimbang terhadap kepentingan kedua belah pihak, baik pihak bank maupun pihak nasabah. Menurut solihin hasan mengemukakan bahwa kegiatan usaha perbankan islam meliputi semua kegiatan perbankan konvensional, kecuali pinjaman dengan bunga. Ia menerima simpanan dan memberi pinjaman tetapi tidak menerima bunga dan membayar bunga. Mohammad ariff mengemukakan bahwa perbankan

islam dapat memberikan jasa lebih daripada yang dapat diberikan oleh bank konvensionl.[16] Praktik perbankan di zaman rasulullah dan para Sahabat:

a. Praktik Perbankan di Zaman Rasulullah SAW dan Sahabat R.A

Bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu, menerima simpanan uang, meminjamkan uang dam memberikan jasa pengiriman uang. Dalam sejarah perekonomian umat islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad sesuai syariah telah menjadi bagian tradisi umat islam sejak zaman rasulullah. Fungsi utama perbankan modern yaitu, menerima deposit, menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat islam.

Rasulullah dikenal sebagai julukan Al-Amin oleh masyarakaat makkah menerima simpanan harta, sehingga pada saat terakir sebelum hijrah ke madinah, ia meminta Ali Bin Abi Thalib untuk mengembalikan semua titipan itu kepada para pemiliknya. Dalam konsep ini pihak yang dititipi tidak dapat memanfaatkan harta titipan.

Zubair Bin Awam memilih tidak menerima titipan harta. Ia lebih suka menerima dalam bentuk pinjaman. Tindakan Zubair menimbulkan implikasi yang berbeda. *Pertama,* dengan mengambil uang itu sebagai pinjaman, ia mempunyai hak untuk memanfaatkannya, *kedua,* karena bentuknya pinjaman, ia berkewajiban mengembalikannya secara utuh.

[16]Dr. Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam dan Kedudukannya Dalam Tahta Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta : PT Pustaka Utama Graffiti, 2007), hal 1-3

Penggunaan cek dikenal dengan meningkatnya perdagangan antara negeri syam dan negeri yaman. Yang paling tidak berlangsung dua kali dalam setahun.Pada masa pemerintahannya, Khalifah Umar Bin Khattab, menggunakan cek untuk membayar tunjangan kepada mereka yang berhak. Dengan menggunakan cek ini mereka mengambil gandum di baitul mal yang ketika itu diimpor dari mesir. Pemberian modal untuk modal kerja berbasis bagi hasil, seperti mudharabah, muzara'ah, musaqah, telah dikenal sejak awal diantara kaum muhajirin dan anshar.

b. Praktik Perbankan di Zaman Bani Umayyah dan Bani Abbasiyah

Di zaman Bani Abasiyah, fungsi perbankan yang dilakukan leh individu. Perbankan mulai berkembang pesat ketika banyak beredar jenis mata uang pada zaman itu, sehingga perlu keahlian khusus untuk membedakan antara satu mata uang dengan mata uang lainnya. Karena setiap mata uang mempunyai kandungan logam mulia yang berlainan sehingga mempunyai ilia yang berbeda. Orang yang mempunyai keahlian khusus disebut *naqid, sarraf,* dan *jihbi (*mengumpulkan pajak tanah). Aktivitas yang merupakan cikal bakal sebagai praktik penukran mata uang (*money changer*). Peranan bankir zaman Abbasiyah populer pada pemerintahan Khalifah Muqtadir (908-932M).hampir setiap *wazir* mempunyai bankir sendiri.

c. Perbankan Syariah Modern

Bunga secara fiqh dikategorikan sebagai riba yang berarti haram. Di sejumlah negara islam dan berpenduduk mayoritas muslim mulai timbul usaha untuk mendirikan lembaga bank alternative non ribawi. Pendirian bank syariah

yang paling sukses dan inovatif dimasa modern dilakukan dimesir tahun 1963. Dengan berdirinya *mit ghamr local saving bank*. Bank ini mendapat sambutan yang cukup hangat di mesir. Terutama dari kalangan petani dan masyarakaat pedesaan. Jumlah deposan meningkat luar biasa 17.560 ditahun pertama menjadi 251.152. Jumlah tabugan meningkat drastis. Karena timbul kekacauan maka timbulah kesadaran bahwa prinsip islam dapat diaplikasikan dalam bisnis modern. Salah satu agenda ekonomi adalah pendirian bank islam. Terbentuklah *Islamic Development bank.* Oktober 1975. Yang beranggotakan 22 negara islam pendiri. Bank ini membantu finansial untuk negaranya.

d. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia

Di indinesia, bank syariah pertama kali didirikan tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Tahun 1992-1998 ada satu unit bank syariah. Tahun 2005 unit bank jumlah bank syariah telah bertambah menjadi 20unit. Yaitu 3 bank umum syariah, 17 unit usaha syariah. Jumlah BPRS akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah. Prospek perbankan syariah tahun 2005 diperkirakan cukup baik. Industri perbankan syariah diprediksi masih akan berkembang dengan tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi. November 2004, volume perbankan syariah 14,0 triliun rupiah, tahun 2005 diperkirakan sekitar 24 triliun.

Riset yang dilakukan oleh Karin Business Consulting tahun 2005 menunjukan total aset Bank Syariah Indonesia diproyeksikan oleh Bank Indonesia akan mencapai antara 1,92% sampai 2,31% dari perbankan nasional. Perbankan syariah harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Realitas yang menunjukan bahwa masih banyak

sumber daya insani yang terlibat diinstitusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam *Islamic Banking*.[17]

e. Zaman Penjajahan Belanda

Awal sejarah perbankan di Indonesia tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan digantikannya kekuatan VOC oleh pemerintah belanda (di baeah republic bataaf) pada 1 januari 1800. Sebagaimana diketahui dari sejarah, pembubaran VOC bukan semata-mata didasarkan atas pertimbangan ekonomis, karena bangkrutnya VOC dibidang keuangan, akan tetapi yang lebih prinsipil adalah alas an politis, guna menghindarkan pencaplokan Indonesia oleh inggris. Dan VOC bukannya tidak berjasa pada pemerintah belanda.Sekalipun VOC merupakan kongsi dagang yang bersifat politis dan seolah-olah merupakan lembaga resmi.

Dengan bentuk pemerintahan resmi setelah pemerintah raffles, pemerintah hindia belanda ingin mencapai tujuan ekonomis dan politis lebih besar dan lebih mapan. Untuk memperbaiki keadaan keuangan sebagai warisan VOC dan pemerintah raffles, pemerintah hindia belanda memerukan kehadiran lembaga bank. Pada 10 oktober 1827 bedirilah *De Javasche Bank,* dengan modal f.4.000.000 dan berkedudukan di Jakarta. Walaupun bank ini bukan milik pemerintah, akan tetapi direksinya diangkat oleh pemerintah hindia belanda. Oleh karena itu, suara pemerintah tetap efektif terhadap kebijakan De Javasche Bank (JB). Dan menetapkan JB sebagai lembaga semi pemerintah.

[17]IR, Adiwarman A.Karim. *Bank Islam,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal 18-25

JB memperoleh hak istimewa untuk mengeluarkan uang kertas bank. Pada tahun 1891, jb mendapatkan hak untuk memperdagangkan valuta asing dan menjalankan usaha sebagai bank umum.

f. Zaman Pendudukan Jepang

Selama pendudukan jepang, 1942-1945, tidak banyak dikethui tentang kegiatan perbankan. Memang pemerintah jepang sama sekali tidak membawa pengaruh positif bagi perkembangan perbankan. Bahkan sebaliknya, hampir semua bank terpaksa menutup usahanya.Hanya sebuah bank yang bukan milik jepang, yang harus diteruskan melanjutkan usahanya. Yaitu Algemeene Volkas crediet bank. Nama AVB diubah menjadi Syomin Ginko, berdasarkan Osamu Seirei No. 8 tnggal 3 oktober 2602. Fungsi AVB tetap seerti semula, Yaitu memberikan bantuan keuangan dan mengawasi bank-bank desa dan lumbung.

g. Zaman Kemerdekaan

Pembahasan sejarah perbankan di Indinesia setelah kemerdekaan ditujukan kepada sejarah masing-masing bank yang dimiliki oleh pemerintah dan mempunyai arti penting dalam sistem perbankan. Untuk sebagian besar bank pemerintahan itu berasal dari bank milik asing, khususnyan Belanda.[18]

[18]Ketut Rindjin, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal 29-33

3. Pentingnya Bank

Bank sangat penting dan berperan untuk mendorong pertumbuhan perekonomian suatu bangsa karena bank adalah

a. Pengumpul dana dari SSU dan penyalur kredit kepada DSU,

b. Tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat,

c. Pelaksana dan memperlancar lalu lintas pembayaran dengan aman, praktis, dan ekonomis,

d. Penjamin penyelesaian perdagangan dengan menerbitkan L/C,

e. Penjamin penyelesaian proyek dengan menerbitkan bank garansi.

Drs. Mohammad Hatta mengemukakan bahwa Bank adalah sendi kemajuan masyarakat dan sekiranya tidak ada bank maka tidak akan ada kemajuan seperti saat ini. Negara yang tidak mempunyai banyak bank yang baik dan benar adalah negara yang terbelakang.[19]

Ada 3 jenis produk utama pengerahan dana masyarakat yaitu giro wadiah (hanya pada bank umum syariah), tabungan wadiah / mudharabah, deposito mudharabah. Bank selaku mudharib harus dapat mengelola dana yang dipercayakan kepadanya dengan hati-hati (*prudent*) dan memperoleh hasil yang maksimal.[20] Dalam UU No.21 tahun 2008 mengemukakan pengertian perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya

---

[19]Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan,* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal. 3

[20] Karnaen A. Perwataatmadja Hendri Tanjung, *Bank Syariah,* (Jakarta : PT Senayan Abadi , 2011), hal. 75-76

4. Fungsi Bank Syariah

Fungsi bank syariah untuk menghimpun dana dari masyarakat Maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk deposito tabungan dan simpanan. Pembelian dana dari masyarakat dilakukan oleh bank adalah dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah simpanan giro,tabungan,sertifikat, deposito. Kegiatan menghimpun dana ini sering disebut dengan istilah *funding.* Strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan rangsangan berupa balasan jasa yang menarik dan menguntungkan.

A. Fungsi bank syariah sebagai penyalur dana kepada masyarakat

Menyalurkan dana *(lending*) adalah melemparkan kembali dana yang diperoleh lewat simpanan giro, tabungan dan depsito ke masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit) bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional atau pembiayaan bagi bank syariah. Penyaluran dana di kenal dengan istilah *lending.* Dalam pemberian kredit disamping dikenakan juga bunga bank juga mengenakan jasa kepada penerima kredit dalam bentuk biaya administrasi serta biaya provisi dan komisi.

Besar kecilnya bunga kredit sangat dipengaruhi oleh besar kecilnya bunga simpanan. Semakin mahal bunga simpanan maka semakin besar pinjaman. Jika suatu bunga mengalami kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar dari suku bunga kredit, maka ini dikenal dengan *negative spread.* Bank yang berdasarkan pada prinsip syariah keuntungan bukan diperoleh dari

bunga melainkan dari bagi hasil berdasarkan prinsip hukum islam. Prinsip yang diterapkan adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil, prinsip penyertaan modal, prinsip berdasarkan sewa murni tanpa pilihan.

B. Menghimpun dana *(funding)* dari masyarakat

Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hl ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat biasanya menyimpan uang adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian untukmelakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya.

Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan di atas, baik untuk melakukan investasi ddan mengamankan uang bank bank menyediakan sarana yang disebut simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpana giro *(demand deposit*), simpanan tabungan *(saving deposit*), dan simpanan deposito (*time deposit*). [21]

C. Fungsi bank syariah memberikan pelayanan jasa.

Jasa yang merupakan jasa pendukung atau pelengkap kegiatan perbankan. Jasa ini diberikan terutama untuk mendukung kelancaran kegiatan untuk menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung.

[21] Kasmir, Pemasaran Bank edisi revisi, (Jakarta : Kencana, 2010), hal. 9

Banyak jenis jasa yang ditawarkan sangat tergantung dari kemampuan bank masing-masing. Semakin mampu bank tersebut maka semakin banyak ragam produk yang ditawarkan. Kemampuan bank dapat dilihat dari segi permodalan, manajemen serta fasilitas sarana dan prasarana yang dimilikinya.[22]

5. Prinsip Perbankan Syariah

Lembaga keuangan syariah sesuai dengan hukum islam mematuhi rambu-rambu dalam mengelola lembaga keuangan syariah agar tidak meragukan siapapun yang terlibat didalamnya, yaitu :

a. Menjauhkan diri dari unsur riba

Dihindari penggunaan sistem yang menetapkan keberhasilan suatu usaha dimuka seperti yang dilakukan pada penetapan bunga pinjaman yang dilakukan pada penetapan tingkat bunga simpanan.Dan penggunaan sistem yang menetapkan tambahan di muka atas utang, yang bukan atas perkasa yang mempunyai utang secara sukarela.

b. Menerapkan sistem jual beli

Q.s An-Nisa' : 29 yang artinya Allah melarang saling memakan harta sesama manusia dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka, allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.

c. Menerapkan sistem bagi hasil

Tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Supaya harta itu jangan beredar antara orang kaya saja. Dianjurkan untuk

[22]Kasmir, *Manajemen Perbankan* , (Jakarta:PT Raja Grafindo, 2000), hal. 11-15

bersyarikat dan berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah. Investasi bagi penyimpan dana berarti bahwa nasabah yangmenyimpan dananya dianggap sebagai penyedia dana dan akan memperoleh bagi hasil dari usaha.[23]

Mekanisme keuangan dalam bank syari'at diharapkan dapat menghilangkan dampak negatif spread atau keuntungan minus. Sesungguhnya ada penekanan penghasilan besar pada keadilan dan persaudaraan dalam transaksi ekonomi yang sesuai dengan al-qur'an dan sunnah. Keadilan dan persaudaraan tidak akan mungkin direalisasikan tanpa adanya distribusi pendapatan dan kekayaan.

Menurut IAI (2007) tentang karakteristik bank syariah menyatakan konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditi. Mekanisme keungan bank syariah tidak mengenal konsep nilai waktu dan uang (*time value of money*). Menurut pasal 2 ayat (2) peraturan bank Indonesia nomor 9/19/PB/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah disebutkan bahwa pemenuhan prinsip syariah sebagaimana dilaksanakan dengan memenuhi ketentuan pokok hukum islam antara lain prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan serta tidak mengandung gharar, riba, maysir, dan objek yang haram.[24]

[23] Karnaen A. Perwataatmadja Hendri Tanjung .*Bank Syariah,* (Jakarta : PT Senayan Abadi, 2011), hal. 56-60

[24]Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Edisi pertama (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hal. 63-65

B. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Beberapa ahli mengemukakan pendapat yang berbeda mengenai pelayanan yaitu

a. Menurut *Khotler* pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan prilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa prilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi.[25]

b. Menurut *Kasmir* pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.[26]

c. Menurut *Fandi Tjiptonoe*, pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat *intangible*, dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu.[27]

d. Menurut *H. Malayu S.P. Hasibuan* pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak

[25]http://www.*DefinisiPelayanan*.com,diakses19 Desember 2015
[26] Kasmir, *Etika Costumer Service,* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada), hal.15
[27]Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* , (Yogyakarta : Andi, 1996), hal. 6

lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikansesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapatdikaitkan dengan suatu produk fisik.[28]

e. Menurut *ivancevich*, *lorenzi*, *skinner* dan *Crosby* pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

2. Pelayanan Perbankan

Jenis-jenis pelayanan yang lazim diselenggarakan oleh perbankan dengan sistem bagi hasil adalah

a. Al-kafalah yaitu pemberian jaminan oleh bank sebagai penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga atas kewajiban pihak kedua (yang ditanggung), atas jaminan ini bank memperoleh *fee.*

b. Al-hiwalah yaitu jasa pengalihan tanggung jawab pembayaran hutang dari seseorang yang berhutang kepada orang lain. Contoh tuan A karena transaksi perdagangan berhutang kepada tuan C. Tuan A mempunyai simpanan di bank, maka atas permintaan tuan A, bank dapat melakukan pemindahbukuan dana pada rekening tuan A ke rekening tuan C. Atas pengalihan utang ini, bank memperoleh *fee.*

c. Al-joalah yaitu jasa pelayanan pesanan / permintaan tertentu dari nasabah. Misalnya untuk memesan tiket pesawat atau barang dengan mempergunakan kartu kredit / cek / transfer. Atas jasa pelayanan ini bank memperoleh *fee.*

[28] Malayu SP. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), hal.152

d. Al-wakalah yaitu jasa melakukan tindakan / pekerjaan mewakili nasabah sebagai pemberi kuasa. Untuk mewakili nasabah melakukan tindakan / pekerjaan tersebut. Nasabah diminta untuk mendepositokan dana secukupnya. Contoh pembukaan L/C oleh bank atas nama nasabah Untuk menerima kuasa mewakili nasabah melakukan tindakan / pekerjaan ini, bank memperoleh *fee*.[29]

3. Dasar-dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar layanan, kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan, tanpa standar tertentu, maka akan sulit memberikan pelayanan yang berkualitas. Berikut dasar pelayanan yang harus dimengerti dan dipahami karyawan, yaitu

a. Berpakaian dan berpenampilan yang bersih,
b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh tersenyum,
c. Tenang, sopan, dan hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan,
d. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar,
e. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya,
f. Jangan menyela atau memotong pembicara,

[29]Karnaen A.Perwataatmadja Hendri Tanjung.*Bank Syariah* (Jakarta : PT Senayan Abadi .2012),hal.80

g. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka minta bantuan,

h. Jika tidak sanggup menangni permasalahan yang ada, maka minta bantuan kepada orang yang bisa menangani masalah tersebut,

i. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dapat dilayani.

Semua dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan.[30]

C. KepuasanNasabah

1. Pengertian Kepuasan

Beberapa defenisi tentang kepuasan yaitu

a. Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. [31]

b. Richard L. Oliver kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja produk yang dipersepsikan dengan ekspektasinya.[32]

---

[30]Fitriana, *Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Bangkit Makmur di Koto Panjang*, Bukik Batabuah, 2015, skripsi tidak diterbitkan.

[31] Philip Kotle, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas (Jakarta : PT Gelora Aksara Pertama, 2009), hal. 139

[32]Prof. dr. h. Zulkarnain. *Ilmu Menjual(pendekatan teoritis dan kecakapan menjual*), (Yogyakarta : Graha Ilmu,2012),hal.121

Mengenai definisi kepuasan kerja belum ada keseragaman. Walaupun demikian, sebenarnya tidaklah terdapat beberapa perbedaan. Menurut Yulk dan Wexley (1997), kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Tiffin (1958) mengemukakan kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.[33]

Walaupun perusahaan yang berpusat padda pelanggan berupaya untuk menciptakan pelanggan yang tinggi dengan menurunkan harganya atau meningkatkan jasanya. Kemungkinan hasilnya adalah laba yang lebih rendah. Perusahaan mungkin akan mampu meningkatkan profitabilitasnya dengan sarana lain daripada meningkatkan kepuasan, misalnya dengan meningkatkan proses manufacturing atau investasi yang lebih banyak pada litbang. Perusahaan memiliki banyak pihak berkepentingan termasuk karyawan, penyalur, pemasok, dan pemegang saham. Mengeluarkan lebih banyak biaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mungkin mengalihkan dana dari meningkatkan kepuasan "mitra". Perusahaan harus beroperasi berdasarkan filsofi bahwa ia mencoba menyerahkan satu tinggkat kepuasan tinggi dengan tunduk pada tingkat penyerahan kepuasan yang dapat diterima kepadda pemercaya lain, dengan adanya sumber totalnya. [34]

[33] Dr.Edy Sutrisno, M.Si, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Kencana 2011),hal.76

[34] Kotler, kevin lane keller, Manajemen Pemasaran. Edisi kedua belas jilid I, (PT: Indeeks, 2009), hal.177

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah

A. Tangibles (wujud)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh gedung, gudang, dan lain-lain). perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya. Hal yang terkait dengan ini yaitu, letak dan lokasi bank, tempat parkir dan petugasnya, bentuk fisik atau bangunan bank, ruangan pelayanan/ *public space,* loket bank, meja pelayanan, petugas keamanan.

Selain hal diatas, dalam melayani para pelanggan kita memerlukan keahlian dalam berkomunikasi. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi adalah bersikap jujur, tidak pandang bulu, mau mendengarkan orang lain, tidak hanya membicarakan diri sendiri, dan mau mengikuti kekurangan diri sendiri. Kunci komunikasi efektif dalam pelayanan adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pelanggan. Dengan demikian kita akan menambah jumlah nasabah.

B. Reliability (keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

pelanggan tanpa kesalahan. Sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Reliability meliputi hal-hal keberadaan petugas yang selalu siap sedia setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan berlangsung, petugas tepat waktu dalam melayani pelanggan (nasabah), pelayanan petugas tidak membedakan nasabah satu dengan nasabah lainnya.

Kualitas pelayanan ini terlihat dalam kegiatan sehari-hari. Pada *unit teller* misalnya, jika pada kurun waktu tertentu frekuensi kesalahan semakin tinggi, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang semakin menurun. Contoh lain dalam pemberian kredit yang membutuhkan kemampuan bank untuk menghitung dan mencapai jadwal pemberian sesuai dengan target yang ditentukan atau yang dijanjikan kepada nasabah.

Cepat dan tepatnya pemenuhan jadwal yang ditetapkan akan mempengaruhi tingginya kualitas pelayanan. Keakuratan dalam memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki sebuah bank kepada nasabah sangat penting. Untuk itu *front officer* dan pemasar perlu menguasai dengan baik produk dan jasa yang dimiliki.

C. Responsiveness (ketanggapan)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Tingkat kepekaan terhadap nasabah perlu diikuti dengan tindakan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan tersebut. Kebutuhan para

nasabah yang berbeda satu sama lain mengharuskan kita untuk terus berusaha mengetahui secara cepat kebutuhan masing-masing nasabah itu.

D. Assurance (jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Hal ini menuntut petugas bank melaksanakan secara terampil sehingga dapat menumbuhkan kesan yang meyakinkan.

E. Emphaty (empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Bentuk perhatian terhadap nasabah bermacam-macam baik sesuai dengan kondisi nasabah yang datang kepada bank maupun situasi yang ada. Pada umumnya bank memiliki tampilan kantor yang bagus, ruang melaksanakan transaksi yang nyaman, fasilitas yang lengkap, dan para petugas bank yang punya penampil yang menarik.

3. Pendekatan Kepuasan Pelanggan

Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikn oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang akan diterima dengan yang diharapkan (kotler1997).

Banyak manfaat bagi perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran. Faktor utama menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zeithmel dan Bitner, 1996). Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan (Kotler 1997) adalah memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan adalah

a. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan, yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, berperilaku, kemampuan dan pengetahuan.
b. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem keluhan dan saran.
c. Mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable*, proaktif dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui

kepuasan dan harapan pelanggan (akuntabel). Partnership marketing adalah pendekatan dimana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar.[35]

4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Kothler at al (1996) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu

a. Sistem keluhan dan saran

Penggunaan media untuk menangkap keluhan pelanggan sangat strategis dan penting artinya untuk mendengarkan suara pelanggan. Karena bilamana dibiarkan dan berlarut akan menimbulkan persepsi yang kacau dan dapat merugikan perusahaan dalam jangka panjang. Konsekuensi yang muncul adalah setiap perusahaan untuk menfasilitasi dan menggunakan media complain untuk menangkap keluhan atau ketidakpuasan pelanggan. Complain yang segera diketahui akan lebih mudah untuk diantisipasi dan diperbaiki agar pelanggan dapat merasa lebih baik dan puas akan pelayanan yang diberikan.

b. Survey kepuasan pelanggan

baik lewat tatap muka langsung, melalui pos, telepon, email, website, maupun cara lainnya. Untuk mempertahankan pelanggan (loyalitas pelanggan) adalah dengan memelihara dan meningkatkan kepuasannya.

[35] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta:Salemba Empat,2013), hal.216-229

Pelanggan yang puas akan memiliki kesetiaan yang lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan mengenalkan sebuah produk atau manfaat baru. Survey penting bahw perussahaan mengajukan pertanyaan yang tepat. Pemasaran umumnya menfokuskan survey ini pada bidang yang dapat mereka control, seperti citra merek, penetapan harga, dan ciri produk. Menurut reicheld keinginan seorang pelnggan untuk mengambil rekomendasi kepada seorang teman merupakan akibat dari seberapa baiknya pelanggan diperlakukan oleh kryawan lini depan, yang pada gilirannya ditentukan oleh semua bidang fungsional yang menyumbang kepada pengalamn seorang pelanggan.[36]

c. Ghost shopping

Menggunakan peneliti yang bertindak sebagaimana konsumen biasa tanpa menyebutkan identitas dan maksud sebagai pelanggan. Ghost shopper akan berinteraksi dengan staf perusahaan yang diteliti seperti layaknya pelanggan biasa. [37]

D. Pendanaan

Sumber dana bank adalah usaha bank diperoleh dalam berbagai simpanan. Sedangkan jika kebutuhan dana usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Perolehan dana tergantung bank itu sendiri, apakah dari simpanan masyarakat atau dari lembaga lainnya. Untuk membiayai operasinya dana yang diperoleh dari modal sendiri, yaitu dengan mengeluarkan atau menjual saham. Perolehan dana disesuaikan dengan tujuan dari penggunaan dana tersebut.

[36] Kotler, kevin, Manajemen Pemasaran, (PT: Indeks, 2009), hal. 179-180

[37] Prof. dr. h. Zulkarnain, mm. *Ilmu Menjual (Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*), (Yogyakarta : Graha Ilmu 2012),hal.131-133

Pemilihan sumber dana akan menentukan besar kecilnya biaya yang ditanggung. Kebutuhan dana untuk kegiatan utama bank diperoleh dalam berbagai simpanan, sedangkan jika kebutuhan dana dibutuhkan dalam investasi baru atau perlunasan usaha maka diperoleh dari modal sendiri.[38]

Dalam mengelola dana bank mempunyai empat jenis pendapatan yaitu bagi hasil, margin (keuntungan), imbalan jasa pelayanan, sewa tempat penyimpanan harta (pada bank yang telah memenuhi syarat), dan pengembalian biaya administrasi. Pada pendapatan bagi hasil, besar kecilnya pendapatan tergantung kepada pilihan yang tepat dari jenis bisnis yang dibiayai memberikan porsi bagi hasil yang lebih besar kepada mudharib akan memotivasi mudharib untuk lebih giat berusaha, demikian pula sebaliknya. Lain halnya pada pendapatan *mark up* pilihan terletak pada apakah ingin sekaligus untung besar per transaksi kecil tetapi dengan volume yang besar karena murah dan laku keras. Pendapatan bank dapat dioptimalkan dengan mengambil kebijakan keuntungan kecil pertransaksi untuk memperbanyak jumlah transaksi yang dibiayai.

Pada penyaluran dana kepada masyarakat, sebagian besar pembiayaan bank disalurkan dalam bentuk barang/jasa yang dibelikan bank untuk nasabahnya. Dengan demikian pembiayaan hanya diberikan apabila barang atau jasa telah ada terlebih dahulu. Dengan metode ada barang dulu, baru ada uang maka masyarakat dipacu untuk memproduksi barang/jasa. Selanjutnya barang yang dibeli atau diadakan menjadi jaminan (*collateral*) utang.[39]

---

[38] Kasmir,*Manajemen Perbankan* , (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000), hal.45-46

[39] Karnaen A. Perwataatmadja, *Bank Syariah* , (Jakarta : PT Senayan Abadi, 2011), hal.76

E. Produk Pendanaan

Produk pendanaan bank syariah ditujukan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan social ekonomi islam.

1. Pendanaan dengan Prinsip Wadiah

   a. Giro Wadiah

Produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakainya. Karakteristik giro wadiah mirip dengan giro pada bank konvensional, ketika kepada nasabah penyimpanan diberi garansi untuk dapat menarik dananya sewaktu-waktu dengan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan bank.

   b. Tabungan wadiah

Produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*saving account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakainya. Seperti giro wadiah tetapi tidak fleksibel giro wadiah, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek. Karakteristik tabungan wadiah mirip dengan konvensional, ketika nasabah penyimpanan diberi garansi untuk dapat menarik dananya sewaktu-wktu dengan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan oleh bank.

2. Pendanaan dengan Prinsip Mudharabah

a. Tabungan Mudharabah

Mudharabah merupakan prinsip bagi hasil dan bagi kerugian ketika nasabah sebagai pemilik modal menyerahkan uangnya kepada bank sebagai pengusaha untuk diusahakan. Keuntungan dibagi sesuai kesepakatan, dan kerugian ditanggung oleh pemilik dana atau nasabah.

b. Deposito atau Investasi Umum (tidak terikat)

Investasi umum disebut jug investasi tidak terikat. Nasabah rekening investasi lebih bertujuan untuk mencari keuntungannya dari pada untuk mengamankan uangnya.

c. Deposito / investasi khusus (terikat)

Rekening investasi khusus ini biasanya ditujukan kepada para nasabah / investor besar dan institusi dalam mudharabah al muqayyadah. Bank menginvestasikan dana nasabah dalam proyek tertentu yang diinginkan nasbah. Jangka waktu investasi dan bagi hasil disepakati bersama dan hasilnya langsung berkaitan dengan keberhasilan proyek investasi yang dipilih.

3. Pendanaan dengan Prinsip Ijarah

Akad ijarah dapat dimanfaatkan oleh bank syariah untuk penghimpunan dana dengan meneribitkan obligasi syariah. Dengan obligasi syariah bank mendapatkan alternatif sumber dana berjangka panjang, sehingga dapat digunakan untuk pembiayaan berjangka panjang. Obligasi syariah dapat menggunakan

beberapa prinsip yang diperbolehkan syariah, seperti bagi hasil, sewa menyewa, dan jual beli.[40]

F. Etiket Pelayanan

1. Pengertian etika pelayanan

Dalam arti sempit etiket disebut dengan etika yang artinya tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Tata cara masing-masing masyarakat tidaklah sama atau beragam bentuk. Hal ini disebabkan beragam budaya kehidupan masyarakat yang berasal dari berbagai wilayah. Tata cara ini lebih diperlukan dalam berbagai sendi kehidupan manusia agar terbina hubungan yang harmonis saling menghargai satu sama lain.

Dalam arti luas etiket disebut tindakan mengatur tingkah laku atau prilaku manusia dengan masyarakat. Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma atau kebiasaan yang berlaku dimasyarakat. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum, antara lain

a. Sikap dan prilaku
b. Penampilan
c. Cara berpakaian
d. Gerak-gerik
e. Cara bertanya

[40]Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah* , (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 112-120

Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan dalam rangka pelayanan adalah

a. Mengucapkan salam
b. Mempersilahkan tamu
c. Bertanya tentang keperluan nasabah
d. Bila ingin menyuruh biasakan dengan kata maaf atau tolong
e. Mengucapkan terima kasih

Khusus untuk dunia perbankan masalah etiket sangat mutlak untuk diketahui dan dijalankan. Dalam praktiknya secara garis besar dasar dalam etiket perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah

a. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas
b. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah
c. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindakan nasabah
e. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman, dan menimbulkan kepercayaan
f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berprilaku kurang baik
g. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan

2. Tujuan dan manfaat etiket

Beberapa etiket yang ingin dicapai perbankan khususnya, yaitu:

a. Untuk persahabatan dan pergaulan

Artinya, etiket dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah atau tamu. Dengan menjadi akrab otomotis akan meningkatkan menjadi persahabatan dan menambah lingkungan pergaulan baik di bank maupun di luar bank.

b. Menyenangkan orang lain

Maksudnya dengan salah satu cara melalui memuaskan orang lain. Dengan adanya etiket nasabah akan merasa dan puas pelayanan yang diberikan. Sehingga tentu akan mengulanginya kembali suatu waktu.

c. Membujuk nasabah

Setiap nasabah memilikki karakter tersendiri. Terkadang seorang nasabah perlu dibujuk agar mampu menjadi nasabah bank. Salah satu cara membujuk nasabah adalah melalui etiket, karena mereka merasa tersanjung akibat etiket yang diberikan oleh pegawai bank.

d. Mempertahankan nasabah

Khusus untuk nasabah yang lama tidak akan pindah kepada bank lain karena sudah merasa puas atas layanan yang diberikan oleh bank.

e. Membina dan menjaga hubungan

Dalam etiket juga akan menimbulkan rasa ketertarikan, sehingga terbina hubungan yang lebih baik dan akrab.

f. Berusaha menarik nasabah

Etiket juga berusaha menarik minat nasabah, sehingga tidak mungkin dengan etiket akan menambah jumlah nasabah.

Manfaat yang dapat diperoleh di dunia perbankan dengan adanya etiket antara lain:

1) Dapat meningkatkan rasa percaya diri, bagi seluruh pegawai bank, karena pegawai bank merasa memiliki nilai lebih dibandingkan nasabah, baik penampilan, cara bicara, maupun prilaku.
2) Dengan berlaku sopan, ramah tamah, murah senyum, dan berperilaku yang menyenagkan nasabah akan merasa dihormati dan dihargai.
3) Petugas bank juga sangat disegani dan disenangi oleh nasabah karena etiket yang dimiliki.

3. Sikap dan perilaku Pelayanan

Secara umum sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan sikap yang kurang baik akan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan. Sikap dan prilaku yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah

a. Jujur dalam bertindak dan bersikap

Kejujuran merupakan modal utama seseorang karyawan bank dalam melayani nasabah.Kejujuran dalam berkat, berbicara, bertindak. Kejujuran inilah yang akan menimbulkan kepercyaan nasabah atas layanan yang diberikan.

b. Beri kesempatan nasabah berbicara

Petugas memberikan kesempatan berbicara kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya, karyawan harus berusaha memahami dan menyimak keinginan nasabah.

c. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap, atau nada bicara, jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertamperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayani nasabah.[41]

d. Rajin tepat waktu dan tidak pemalas

Seorang pegawai bank dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa, dan tidak pemalas.

e. Selalu murah senyum

Dalam menghadapi tamu atau nasabah selalu murah senyum, jangan sekali-kali bersifat murung atau cemberut kepada nasabah. Karena akan membuat nasabah tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

f. Lemah lembut, dan ramah tamah

Dalam bersikap, berbicara, dan melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tamah sehinggga dapat menarik minat tamu dan membuat nasabah betah berhubungan dengan bank.

[41] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005), hal. 208

g. Sopan santun, tutur kata, dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu bersikap sopan santun, tutur kata, dan hormat. Dengan demikian nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan bank tersebut.

h. Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul

Dalam memberikan pelayanan tunjukkan, sikap periang dan selalu ceria, dan pandai bergaul. Sehingga akan menyebabkan nasabah merasa akrab dan merasa seperti teman lama.

i. Simpatik

Maksudnya nasabah terkesan dan kagum atas pelayanan yang diberikan. dan akhirnya pelanggan akan merasa segan untuk meminta yang berlebihan atau mengada-ngada kepada kita.

j. Fleksibel

Dalam menghadapi nasabah, selalu memberikan penelitian dan suka mengalah kepada nasabah. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluarnya dengan cara yang fleksibel.

k. Serius

Dalam melayani nasabah serta tabah dalam menghadapi nasabah yang sulit berkomunikasi atau yang suka ngenyel.

l. Memiliki rasa tanggung jawab

Terhadap pekerjaannya harus bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

m. Rasa memiliki perusahaan

Sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi dan memiliki pengabdian, loyal, dan rasa mmiliki terhadap perusahaan.

n. Suka menolong nasabah

Maksudnya suka menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan sampai menemui jalan keluarnya. Jiwa suka menolong harus selalu ditanamkan kepada seluruh karyawan.[42]

[42]Kasmir. *Etika Costumer Service* , (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 91-121

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang diambil adalah metode kualitatif yaitu metode yang dilakukan dengan mengumpulkan objek penelitian berdasarkan data yang ada di lapangan (*field resourch)*. Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mencoba menggambarkan, memaparkan, dan menafsirkan suatu fenomena yang terjadi saat ini.

Penelitian ini dilakukan dengan menggambarkan, memaparkan, dan menafsirkan suatu fenomena yang terjadi pada saat ini. Data ini dapat berupa kalimat berupa uraian, dapat menunjukkan perbedaan dalam bentuk jenjang atau tingkatan. Contohnya, amat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju. Data kualitatif sangat bersifat subjektif, karena peneliti yang menggunakan data ini harus berusaha sedapat mungkin untuk menghindari subjektif yang dapat mengaburkan objek data penelitian.

B. Lokasi Dan waktu penelitian

1. Lokasi

   Lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar.

2. Waktu penelitian

   waktu penelitiannya diawali dari 03 Agustus sampai 03 September 2015.

C. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang dalam penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penlitian.[43] Informan dalam penelitian ini adalah nasabah bagian pendanaan Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar.

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini ada 2 jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan. Peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada sebuah lembaga keuangan. kemudian mengambil data tersebut langsung kepada nasabah atau informan yang ada di lapangan dan mengajukan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

2. Data Sekunder

   Data ini diperoleh dengan cara peneliti menggunakan bahan yang memberikan penjelasan mengenai data primer. Peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah kemudian mengambil data penelitian dari nasabah dan informan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu

---

[43]Lexy j Maleong. *Metodologi Penelitian kualitatif* , (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994), hal.90

1. Wawancara

Wawancara adalah Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya dengan responden. Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai pemimpin dalam proses wawancara tersebut. Responden adalah orang yang diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara, materi wawancara adalah persoalan yang ditanyakaan kepada responden, berkisar antara masalah atau tujuan penelitian.

Metode wawancara ini menggunakan panduan penelitian berupa pertanyaan yang telah disediakan. Peneliti melakukan wawancara dengan responden untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam hal ini yang diwawancarai adalah nasabah Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya. Selain pancaindra lain seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit yang diperlukan untuk mengamati gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tersebut, dicatat untuk kemudian dideskripsikan, dianalisa oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian.

Secara umum observasi dapat dilaksanakan dengan partisipasi dan non partisipasi. Observasi partisipasi berarti pengamat ikut menjadi peserta dalam kegiatan. Sedangkan observasi non partisipasi berarti peneliti bertindak sebagai pengamat diluar kegiatan. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipasi, penulis melakukan pengamatan secara langsung

terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah barang-barang tertulis. Dokumentasi ini dimaksudkan untuk penguat sekaligus pendukung data yang telah diperoleh.[44]

F. Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul, kemudian penulis mengolah data dengan menggunakan teknik analisa deskriptif, maksudnya data yang diperoleh tidak dituangkan dalam bentuk angka bilangan atau statistik, melainkan tetap dalam bentuk kualitatif. Penulis melakukan analisis data dengan memberikan pemaparan gambaran situasi yang diteliti dalam bentuk uraian.[45]

---

[44]Suharsimi arikunto.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2010), hal 201.

[45]Burhan Bungin.*Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandir, 2013), hal.101-155

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat secara resmi berdiri pada tanggal 12 Maret 1962 dengan nama “PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat” yang disahkan melalui Akta Notaris Hasan Qalbi di Padang. Pendirian tersebut dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan yang berbentuk bank, yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah. Badan hukum PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat ini disahkan melalui Surat Keputusan Wakil Menteri Pertama Bidang Keuangan Republik Indonesia No : BUM/9-44/II tentang Izin Usaha PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan kedudukan di Padang.

Berdasarkan Undang-Undang No 13 tanggal 16 Agustus 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, maka dasar Hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat diganti dengan Peraturan Daerah Tingkat I Propinsi Sumatera Barat No 4 sehingga PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat diubah menjadi BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT. Dalam perjalanannya tahun 1996 melalui Perda No. 2/1996 disahkan penyebutan nama (Call Name) sebagai “BANK NAGARI” dengan maksud untuk

lebih dikenal, membangun *Brand Image* sekaligus mengimpresikan tatanan sistem pemerintahan di Sumatera Barat.

Sesuai dengan perkembangan dan untuk lebih leluasa dalam menjalankan bisnis, tanggal 16 Agustus 2006 status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) melalui Perda No 3 tahun 2006 yang disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan HAM No : W3-00074 HT.01.01-TH.2007 Tanggal 4 April 2007. Saat ini Bank Nagari telah berstatus Bank Devisa serta telah memiliki Unit Usaha Syariah.Bank Nagari juga merupakan Bank Pembangunan Daerah yang membuka Kantor Cabang di Luar Daerah.

Berawal dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, Bank Nagari bertekad untuk memberikan peleyanan yang terbaik bagi stakeholder, serta senantiasa menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah serta membantu meningkatkan taraf hidup rakyat. Saat ini Bank Nagari terus memperkokoh tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan penuh pada regulasi, pengelolaan resiko secara baik dan komitmen pada nasabah. Bank nagari juga bertekad untuk terus memperluas pangsa pasar dan berperan serta dalam meningkatkan fungsi intermediasi keuangan dalam usaha mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

Pendirian tersebut dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan yang berbentuk Bank, yang secara khusus

membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah dengan cita-cita Bersama Membina Citra Membangun Negeri.

Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998 yang membolehkan Bank umum menggunakan *dual banking system* dimana bank konvensional dapat membuka unit usaha syariahnya. Telah banyak bank umum yang membuka Unit Usaha Syariah untuk meningkatkan target pasar Bank.

Untuk memperluas jangkauan target pasar Bank Nagari, khususnya umat Islam, Bank Nagari mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar dalam kegiatan ekonomi, meningkatkan kualitas layanan produk dan jasa sehingga memperkuat daya saing Bank Nagari, meningkatakan sumber pendapatan dalam rangka memperkuat produktifitas dan kesehatan dimasa depan, maka berdasarkan latar belakang diatas Bank Nagari membuka Kantor Cabang Syariah untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Salah satu Kantor Cabang Syariah terletak di Payakumbuh yang berlokasi di Jalan Sudirman No. 9 Payakumbuh, kemudian membuka Kantor Cabang Pembantu dibeberapa daerah seperti di A. Yani Bukittinggi, Padang Panjang dan Batusangkar. Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar resmi beroperasi pada tanggal 26 Desember 2012 hingga saat ini telah melayani kebutuhan masyarakat lebih kurang 2 tahun (dua tahun). Berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta No. 55 Jorong Kampung Sudut Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kab. Tanah Datar.

Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah adalah unit usaha syariah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang bergerak secara khusus melayani transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah. Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar dalam aktifitasnya menjalankan fungsi perbankan yakni sebagai perpanjangan tangan kantor cabang syariah Payakumbuh, menghimpun dana dari masyarakat, penghimpunan dana yang dilakukan dapat menjadi pertambahan modal, menyalurkan dana kepada masyarakat berupa pembiayaan, memberikan layanan jasa bank lainnya kepada masyarakat.

2. Visi Dan Misi Bank Nagari Syari'ah

Visi Bank Nagari

“Menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang terkemuka dan terpercaya di Indonesia”.

Misi Bank Nagari

a. Memberikan konstribusi dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
b. Memenuhi dan menjaga kepentingan Stakeholder secara konsisten dan seimbang.

Berdasarkan struktur pengorganisasian pada Kantor Cabang Pembantu Syari'ah Batusangkar terdapat beberapa misi yang harus dijalankan sebagai berikut

1) Menjalankan Misi Kantor Cabang Induk (Kantor Cabang Bank Syariah Payakumbuh) sesuai kewenangan Kantor Cabang Pembantu.

2) Menjalankan Operasional Bank secara sehat, efektif dan efisien diwilayah kerja Kantor Cabang Pembantu Syariah sesuai dengan misi Bank.
3) Menjalankan peran Bank sebagai agen pembangunan diwilayah kerja Kantor Cabang Pembantu Syariah Batusangkar.
4) Memberikan kontribusi laba terhadap laba Bank secara keseluruhan.

3. Struktur Organisasi Bank

Struktur organisasi bank adalah suatu sistem yang terstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja dalam mencapai tujuan bank. Tujuan bank menjamin bagi para pemilik untuk mencapai target keuntungan tersebut dibutuhkan pengelompokkan yang logis dari kegiatan bank.

Organisasi bank harus dibagi atas *front office (customer service).* Dan *back office* sehingga pelayanan lebih baik dan lebih cepat. Dimana *front office* merupakan bagian organisasi dimana karyawan secara langsung melayani nasabah. Dengan cara ini, karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti dalam *teller system.* Sedangkan *back office* merupakan bagian organisasi seperti pembukuan, audit, urusan SDM yang para karyawanya tidak berhubungan langsung dengan nasabah.

Beberapa tujuan pengorganisasian

a. Membagi pekerjaan yang harus dilakukan menjadi departemen dan jabatan yang terperinci.
b. Membagi tugas dan tanggungjawab yang berkaitan dengan masing-masing jabatan.

c. Mengkoordinasikan dengan berbagai tugas organisasi.

d. Mengelompokkan pekerjaan kedalam unit-unit.

e. Membangun hubungan dikala individu, kelompok, dan departemen.

f. Menetapkan garis-garis wewenang formal.

g. Mengalokasikan dan memberikan sumber daya organisasi.

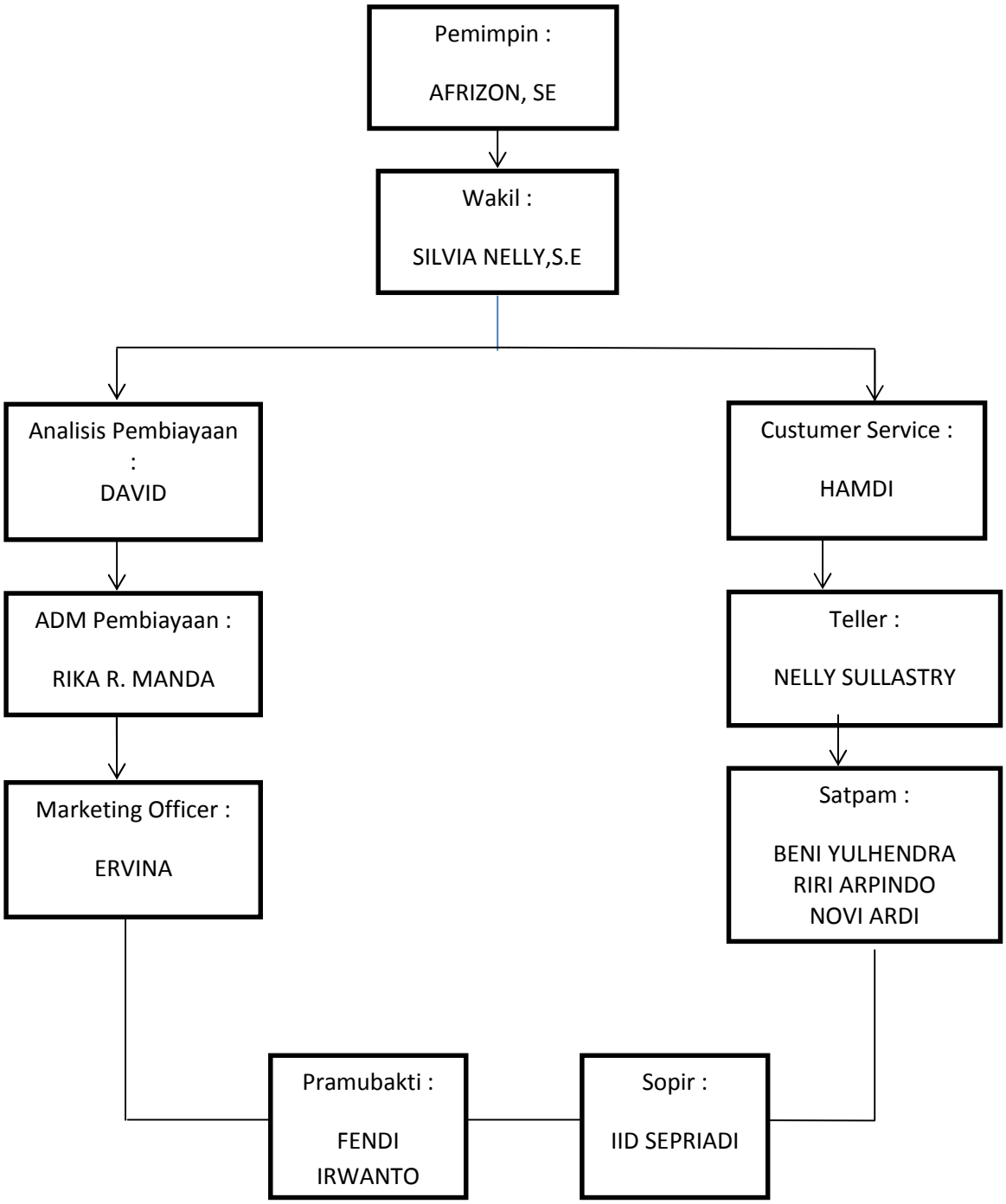
Nilai yang diterapkan dalam organisasi adalah penting, terutama saat kita memhami bahwa hampir semua orang berada ditingkt kedua dari pengembangan moral, yang artinya mereka percaya bahwa tugas mereka adalah memenuhi kewajiban dan harapan orang lain. Organisasi pada intinya adalah interaksi orang dalam sebuah wadah untuk melakukan sebuah tujuan yang sama. Dalam islam, organisasi merupakan sebuah kebutuhan. Berikut struktur organisasi Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.

Bank Nagari Cabang Pembantu Syari'ah Batusangkar merupakan kantor yang membantu kegiatan perbankan Cabang Syariah Payakumbuh, dimana pada kantor Bank Nagari Cabang Pembantu Syari'ah Batusangkar mempunyai struktur organisasi sebagai berikut:

1. Pemimpin Cabang Pembantu Syariah : **AFRIZON, SE**
2. Wakil Pimpinan Cabang Pembantu Syariah : **SILVIA NELLY, SE**
3. Analisis Pembiayaan : **DAVID**
4. Petugas Administrasi Pembiayaan : **RIKA R. MANDA**
5. Costumer Service : **HAMDI**
6. Teller : **NELLY SULLASTRY**
7. Marketing Officer Syariah : **ERVINA**

8.	Satpam	: **BENI YULHENDRA**
		:**RIRI ARPINDO**
		: **NOVI ARDI**
9.	Sopir	: **IID SEPRIADI**
10.	Pramubakti	: **FENDY IRWANTO**

4. BAGAN ORGANISASI BANK NAGARI CAPEM SYARIAH BATUSANGKAR



5. Fungsi Dan Tugas Kantor Cabang Pembantu Syariah Batusangkar

A. Fungsi Kantor Cabang Pembantu Syariah Batusangkar

1. Sebagai perpanjangan tangan Kantor Cabang Syariah Payakumbuh.
2. Menghimpun dana dari masyarakat.
3. Menyalurkan dana kepada masyarakat.
4. Memberikan layanan jasa bank lainnya kepada masyarakat.

B. Tugas Kantor Cabang Pembantu Syari'ah Batusangkar

1. Bidang Pembiayaan

a. Menyusun rencana bisnis pembiayaan berikut dengan program kerja dan rencana tindakannya setiap tahun.

b. Memasarkan dan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat diwilayah kerja kantor cabang, berupa:

Prinsip jual beli dalam bentuk piutang *Murabahah, Salam,* dan *Ishtisna,* Prinsip sewa beli dalam bentuk ijarah wa iqtina/ijarah muntahiyyah Bittamlik, Prinsip bagi hasil (Syirkah) dalam bentuk *musyarakah, mudharabah mutlakah,* dan *mudharabah muqayyadah.* Jasa Perbankan dalam bentuk *Qardh, Hiwalah* (Anjak Piutang) dan *Rahn* (Gadai), Jasa perbankan lainnya.

c. Melayani, memproses dan merealisasikan pembiayaan kepada nasabah yang telah memperoleh persetujuan pejabat yang berwenang.

d. Mengadministrasikan dan mengdokumentasikan seluruh file dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pembiayaan di Kantor Cabang Pembantu Syariah.

e. Mempersiapkan dan menyampaikan laporan-laporan dalam bidang pembiayaan kepada kantor pusat, Bank Indonesia dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.
f. Melakukan supervisi terhadap perkembangan usaha nasabah dan kelancaran pembayaran kewajiban nasabah kepada bank.
g. Menyelesaikan pembiayaan-pembiayaan bermasalah pada Kantor Cabang Pembantu Syari'ah.

2. Bidang Penghimpunan Dana

a. Menyusun rencana bisnis penghimpunan dana pihak ketiga terdiri dari titipan/*wadiah,* Investasi khusus *Mudharabah Muqayyadah* dan jasa lainnya serta rencana penunjang usaha setiap tahun mencakup sarana kerja dan sumber daya manusia Kantor Cabang Pembantu Syari'ah, berikut dengan program kerja dan rencana tindakan yang akan dilakukan.
b. Melayani dan memproses pembukaan rekening: *Giro Wadi'ah, Giro Mudharabah, Tabungan Wadi'ah, Tabungan Mudharabah, Deposito Mudharabah Mutlaqah, Deposito Mudharabah Muqayyadah,* permintaan informasi saldo dan transaksi rekening nasabah, permintaan *cheque, bilyet giro* dan surat keterangan bank/sejenisnya serta melayani pengaduan/komplein nasabah.
c. Melayani Produk/Jasa Bank Syariah lainnya.
d. Melayani dan memproses transaksi-transaksi yang berkaitan dengan kas/ATM, kliring pemindah bukuan dan transfer, termasuk layanan

penerimaan uang kuliah, penerimaan tagihan listrik, air, telepon dan lain sejenisnya.

e. Melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan pengelolaan aktiva tetap dan inventaris, alat tulis kantor, arsip dan ekspedisi, pengamanan kantor, eksploitasi kendaraan dinas, urusan rumah tangga kantor, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan dan lain sebagainya.

f. Mengadministrasikan dan mendokumentasikan seluruh file dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan, dana pihak ketiga dan jasa lainnya serta kegiatan umum dan SDM Kantor Cabang Pembantu Syari'ah.

g. Mempersiapkan dan menyampaikan laporan-laporan yang berkaitan dengan pelayanan, dana pihak ketiga dan jasa lainnya serta kegiatan umum dan SDM kepada Kantor Induknya (Cabang Syari'ah Payakumbuh).

6. Produk-Produk Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar

Bank Nagari cabang Pembantu Syariah Batusangkar menyediakan beberapa layanan jasa yaitu sebagai berikut:

a. Penghimpunan Dana, meliputi:

1. Giro Wadiah

Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, dan sarana perintah lainnya atau dengan cara pemindahbukuan

berdasarkan prinsip wadiah yad dhammanah (pemanfaatan) untuk perorangan dan instansi pemerintah.

2. Tabungan Sikoci Wadi'ah

Merupakan simpanan dana pihak ketiga yang berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* (pemanfaatan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang telah disepakati dan biosa diberi bonus berdasarkan surat direksi.

3. Tabungan Sikoci Mudharabah

Merupakan simpanan dana pihak ketiga berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah (penanaman dana) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang telah disepakati dan bisa diberi bagi hasil berdasarkan nisbah yang telah ditetapkan.

4. Tabungan Tahari Mabrur Syariah

Merupakan simpanan dana pihak ketiga untuk perorangan yang akan melakukan ibadah haji, Bank diberi kuasa untuk pemindah bukuan saldo Tabungan ke rekening Departemen Agama dalam rangka mendapatkan porsi haji sesuai ketentuan yang berlaku. Baik dengan akad wadiah yad dhamanah (pemanfaatan) maupun mudharabah muthlaqah (penanaman dana).

5. Deposito Mudharabah

Penanaman dana pihak ketiga pada bank syariah berdasarkan mudharabah muthlaqah (penanaman modal) yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian dan menerima bagi hasil sesuai dengan

nisbah yang disepakati berdasarkan *reveniu sharing* (pendapatan penanaman investasi yang diterima bank sebelum dikurangi biaya-biaya). Jangka waktu deposito mudharabah dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Deposito ini secara otomatis diperpanjang jangka waktunya jika ketika sudah jatuh tempo, deposito tidak menarik uangnya.

6. Tabunganku Wadi'ah

Dana pihak ketiga yang berdasarkan *wadiah yad dhamanah* (pemanfaatan) yang diperuntukkan bagi pelajar, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang telah disepakati dan bisa diberi bonus berdasarkan surat direksi. Pada tabungan ini nasabah tidak dikenakan biaya administrasi dan tidak juga memperoleh bagi hasilnya.

b. Pembiayaan, meliputi

1. Murabahah Plus

Murabahah plus adalah penyediaan dana kepada perorangan, profesional, PNS, ABRI, karyawan perusahaan swasta, dan pensiunan dalam rangka penggunaan barang-barang modal dan jasa untuk keperluan konsumsi untuk tujuan produktif dan non produktif yang tujuan penggunaannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

2. Murabahah Modal Kerja

Murabahah modal kerja adalah pembiayaan yang diberikan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan barang atau aset yang dibutuhkan dalam kegiatan perdagangan atau usaha.

3. Murabahah Investasi

Murabahah investasi adalah pembiayaan dengan prinsip jual beli kepada nasabah diberbagai sektor ekonomi produktif yaitu penggunaan barang modal dan jasa guna rehabilitas, modernisasi, ekspansi, dan relokasi dan atau pendirian baru untuk jangka waktu menengah/panjang yang dibebankan untuk properti, agrobisnis dan lainnya.

4. KUR Murabahah Modal Kerja

KUR murabahah Modal kerja adalah kredit yang digunakan untuk tambahan modal kerja usaha yaitu pembelian barang dagang, bahan mentah, biaya operasional usaha dll, pemodalan untuk usaha mikro dengan akad murabahah yang sesuai dengan pinsip syariah.

5. KUR Murabahah Investasi

KUR Murabahah Investasi adalah kredit yang digunakan untuk pembelian barang modal seperti pembangunan/pembelian tempat usaha, mesin/peralatan kerja/kendaraan dll, pemodalan untuk usaha mikro dengan akad murabahah yang sesuai dengan prinsip syariah.

6. Pembiayaan untuk koperasi

Pembiayaan yang dilakukan kepada koperasi untuk kemitraan yang saling menguntungkan, keuntungan sesuai dengan perkembangan usaha.

7. Pembiayaan Modal Kerja Kontraktor

Pembiayaan modal kerja kontraktor adalah akad kerjasama dua pihak antara bank (pembeli) dengan produsen (kontraktor). Dalam hal ini bank

memesan barang kepada kontraktor dan kontraktor membuat barang menurut spesifikasi sesuai kontrak.

8. Pembiayaan Jual beli Istishna

Jual beli istishna adalah akad jual beli dalam bentuk pesanan pembuatan atau pengadaan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan (pembeli, mustashni) dan penjual.

9. Salam

Salam adalah penjualan suatu barang yang disebutkan sifat-sifatnya sebagai persyaratan jual beli dan barang tersebut masih dalam tanggungan penjual, dimana syarat-syarat tersebut diantaranya adalah mendahulukan pembayaran pada waktu di akad majlis (akad disepakati).

10. Pembiayaan Ijarah dan Ijarah Muntahiyyah Bi Altamlik (IMT)

Ijarah adalah akad sewa menyewa antara bank, mu'ajir dengan penyewa, musta'jir atas ma'jur (objek sewa) untuk mendapatkan imbalan atas barang yang disewakannya.Ijarah mutahiyah bi altamlik adalah akad /perjanjian sewa suatu barang antara mu'ajir dengan musta'jir yang diakhiri dengan perpindahan hak objek sewa.

c. Kegiatan Jasa Bank Lainnya, meliputi

a. ATM, Transfer, SMS Banking

b. Penerimaan Uang Kuliah dan Penerimaan Mahasiswa Baru

c. Kiriman Uang Western Union

d. Penerimaan setoran BPIH

11. Gadai Emas (Rahn)

Gadai emas adalah produk dimana bank memberikan fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan jaminan berupa barang atau harta nasabah (emas) yang bersangkutan dengan mengikuti prinsip gadai. Barang atau harta yang dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan barang, dan atas pemeliharaan tersebut bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip ijarah.

12. Mudharabah

Mudharabah adalah pemilik modal (shahibul maal) menyerahkan modalnya kepada pengelola (Mudharib) untuk diusahakan, sedangkan keuntungan usaha itu dibagi menurut kesepakatan bersama. Dalam artian perbankan, Mudharabah adalah akad kerjasama antara bank (sebagai penyedia dana) dengan pihak lain (mudharib) yang mempunyai keahlian atau ketrampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal, hasil keuntungan dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati di awal akad. Bank dapat bertindak sebagai pemilik dana maupun pengelola dana (mudharib). Apabila bank bertindak sebagai pemilik dana maka dana yang disalurkan disebut pembiayaan Mudharabah.

13. Musyarakah

Musyarakah adalah akad antara orang-orang yang berserikat dalam hal modal dan keuntungan. Dimana kerjasama dapat berupa modal dan jasa dan pelaksana proyek boleh berasal dari salah satu pihak dalam perserikatan tersebut atau dari pihak luar. Dalam artian Perbankan, Musyarakah adalah

pembiayaan berdasarkan akad kerjasama antara dua pihak atau lebih dimana masing-masing pihak menyetorkan modal dalam jumlah tertentu sesuai kesepakatan dimana percampuran modal tersebut digunakan untuk suatu proyek. Porsi syirkah ditentukan sesuai dengan kesepakatan dan pembagian hasil juga disesuaikan dengan nisbah yang disepakati. Namun kerugian akan ditanggung bersama sesuai dengan porsi modal.

14. Qardh

Qardh adalah perjanjian pemberian pembiayaan bank kepada pihak kedua untuk dikembangkan (diperniagakan) oleh pihak kedua dan modal tersebut dikembalikan dengan jumlah yang sama (sesuai pinjaman) dalam jangka waktu yang ditentukan sesuai kesepakatan bersama dan dapat dilakukan sekaligus ataupun diangsur.

15. Wakalah

Wakalah adalah perjanjian pemberian kepercayaan dan hak dari lembaga/seseorang kepada pihak lain sebagai Wakil dalam melaksanakan urusan tertentu. Segala hak dankewajiban yang diemban wakil harus mengatasnamakan yanng memberikan kepercayaan. Wakil boleh mendapatkan pembayaran diluar transaksi atau berdasarkan kesepakatan bersama.

B. Deskripsi Data

Kualitas pelayanan bagian pendanaan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

Berikut ini adalah kutipan wawancara dengan Ibu Indra Wilis S.Pd (52 tahun), Guru:

1. Pelayanan saat melakukan transaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

   "Menurut saya, pelayanan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar cukup baik, karyawannya bertanggung jawab kepada nasabah dari awal pekerjaan hingga selesai. pelayanan yang diberikan cukup memuaskan untuk saya."

2. Sikap karyawan dalam memberikan layanan saat bertransaksi

   "Karyawan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar cukup ramah karena setiap kali saya melakukan transaksi di bank tersebut karyawannya selalu memberikan senyuman dan sapaan serta menanyakan kebutuhan nasabah sikap sopan tidak pernah membuat hati saya tersiggung saat melakukan transaksi disana."

3. Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah

   Saat bertransaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar karyawan yang cepat tanggap karena selalu memperhatikan kebutuhan nasabah, juga teliti menyelesaikn semua pekerjaannya walaupun terkadang nasabah menunggu."

4. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

" kalau dari segi fasilitas tempat duduk kurang memadai, disaat antrian para nasabah banyak yang berdiri menunggu giliran dan tempat parkirpun sempit, ruangan untuk bertransaksi juga kecil. Sebaiknya Bank ini menyediakan bangunan baru yang lebih luas agar nasabah merasa puas dengan fasilitas yang disediakan."

Sedangkan pendapat Bapak Nanda Jayusman (34tahun), Ajudan Bupati :

1. Pelayanan saat melakukan transaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

"Kalau menurut saya pelayanan di Bank Nagari Capem Syariah ini semuanya baik, dan sangat memuaskan karena mampu melayani kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat."

2. Sikap karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah

"Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar, karena karyawannya ramah, murah senyum dan selalu mendengarkan pembicaraan nasabah, selalu memenuhi kebutuhan nasabah dan bersika tenang saat melayani nasabah."

3. Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan

"Menurut saya karyawan di bank ini cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah, setiap kali saya melakukan transaksi karyawannya

selalu cepat mengerjakan tanggung jawabnya dan memberikan respon yang baik terhadap nasabah."

4. Sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

"kalau sarana dan prsarana yang disediakan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar kurang memadai, gedungnya terlalu kecil, ruangan untuk bertransaksi sempit, dan tempat parkirnyapun kecil. Kursi untuk ruang tunggu juga tidk memadai.

Kemudian lain lagi dengan pendapat ibu Desmeri S.Pd, (47 tahun), guru

1. Pelayanan saat melakukan transaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.

"Menurut ibu pelayanan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar kurang nyaman, disebabkan karena tellernya sering tergesa-gesa dan kurang hati-hati dalam menyelesaikan tugasnya. Satpamnya pun tidak menyambut nasabah dengan baik ."

2. Sikap karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah

"Sikap karyawannya dilihat dari teller sering tergesa-gesa dan kurang hati-hati mengerjakan tugsnya, kurang ramah dan sopan. Dari gerak gerik bicaranya saat antrian sehingga membuat nasabah kurang nyaman dengan sikap yang ditunjukkan karyawan kepada nasabah."

3. Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

   “Saya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh teller. kurang tanggap melayani nasabah, karena pada saat saya melakukan transaksi tellernya kurang teliti dalam memperhatikan pengisian slip setoran dan penarikan, serta agak lalai dalam pelayanannya”

4. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

   “Dilihat dari tempat duduk yang disediakan sangat terbatas dan tempat parkirpun sangat sempit. Ruangan yang kecil, kalau bisa disediakan ruang tunggu untuk antrian yang luas karena disebabkan banyaknya nasabah yang berdiri antrian. Setidaknya Bank menyediakan minuman atau permen untuk nasabah demi kenyamanan nasabah saat antrian.”

Sedangkan menurut ibu Erlina Wati S.Pd, (46 tahun) guru, berikut kutipan wawancara peneliti dengan nasabah.

1. Pelayanan saat melakukan transaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

   “Kalau menurut ibu pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah baik nasabah merasa nyaman, karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. Mampu melyani nasabah secara cepat dan tepat.”

2. Sikap karyawan dalam memberikan layanan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

   “Sikap karyawan bank cukup ramah, sopan dan murah senyum, satpamnya mebukakan pintu saat nasabah datang dan memberikan salam dan sapa kepada tamu, memberi kesempatan untuk nasabah berbicara, dan peduli terhadap kebutuhan nasabah. Cara berbicara pun sopan tidk bertutur kata yang kasar.”

3. Ketanggapan karyawan dalam melakukan transaksi

   “Karyawan cukup memeberikan respek kepada nasabah serta cepat dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan nasabah.”

4. Bagaimanakah sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

   ”Sarana dan prasarana yang kurang memadai, saat adanya sistem antrian ruangan kurang memadai dan kursi pun kurang mencukupi, jadi nasabah saat antrian banyak yang berdiri dan ruangan kalau bisa diperbesar karena nasabah banyak dan tidak berdempetan saat melakukan transaksi.”

Menurut Yesi Wirna Eliza (20 tahun) mahasiswi IAIN Batusangkar. Berikut kutipan wawancara dengan Yesi Wirba Eliza.

1. Pelayanan saat melakukan transaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.

   “Menurut saya pelayanan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar cukup baik, walauun terkadang membuat nasabah tersinggung dari cara karyawan memberikan pelayanan. Dari gerak gerik yang kurang baik”

2. Sikap karyawan dalam memberikan layanan

   “Saya merasa kurang puas dengan sikap karyawan karena sebagai Bank Syariah setidaknya bagian frontliner tidak menyepelekan prilaku santun, salam, dan sapa serta ucapan terima kasih kepada nasabah saat melakukan transaksi.”

3. Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan

   “Kurang tanggapnya karyawan disebabkan karena karyawan kurang pandai mengambil hati nasabah dan belum sesuai dengan standar pelayanan bank syariah yang baik.”

4. Bagaimanakah sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

   “Dari segi sarana dan prasarana di Bank ini kurang memadai ruangannya sempit dan tempat parkir sangat terbatas. Menyebabkan nasabah kurang nyaman bertransaksi.”

Menurut ibu Erna Beti S.Pd, (51 tahun) guru, berikut kutipan wawancara peneliti dengan ibu Beti.

1. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan saat melakukan transaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar.

   “Menurut saya pelayanan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar pelayanannya baik, karena saat berkomunikasi karyawannya langsung memberikan respon sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah,

2. Sikap karyawan dalam memberikan layanan

   “Saya merasa puas dengan sikap yang diberikan karyawan bank. Sikap yang ramah dan sopan kepada nasabah, murah senyum, dan mampu melayani secara cepat. Karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik dan nasabah merasa puas.”

3. Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan

   “Karyawan yang cukup tanggap dengan sikap yang diberikan saat transaksi dan menimbulkan sikap keakraban antara karyawan dan nasabah, karyawan melayani nasabah sesuai dengan waktu yang normal.dan mampu melayani kebutuhan nasabah dari awal hingga selesai.”

4. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

   “Dilihat dari sarana dan prasarana di bank ini kurang memadai dan ruangan yang sempit serta udara dalam ruangan kurang sejuk. Kalau bisa diperluas gedung dan ditambah kursi serta pendingin udara dapat menyebabkan kurang nyamannya saat melakukan transaksi.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa

Pertama, tentang kualitas pelayanan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar terdapat beberapa pendapat, agar suatu perusahaan tetap bertahan dan berkelanjutan dicarikan upaya untuk mengatasinya. Upaya yang dapat dilakukan dan ditingkatkan adalah melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar bersikap ramah dan profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan nasabah, bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai.

Namun demikian masih ada diantara karyawan yang bersikap kurang sabar mengahadapi nasabah, disaat nasabah antrian karyawan kurang cepat dan teliti dalam menanggapi keluhan nasabah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusia (karyawan) yang melayani pelanggan.

Seiring dengan pendapat Kasmir dalam bukunya Etika Customer Service bahwa faktor utama dari pelayanan adalah kesiapan sumber daya manusia dalam melayani nasabah atau calon nasabah. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dipersiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon nasabah.

Kedua, kepuasan nasabah di bank Nagari Capem Syariah Batusangkar menurut beberapa pendapat, bahwa pelanggan (nasabah) puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar, namun ada beberapa nasabah yang mengeluh dengan sikap karyawan yang kadang-

kadang kurang menyenangkan hati nasabah, kurang cepat, dan tanggapnya karyawan dalam melayani, serta kurang sabar melayani nasabah. Hal ini membuat nasabah merasa tidak nyaman dan kurang puas untuk melakukan transaksi di bank tersebut.

Hal ini di dukung oleh pendapat Kasmir dalam bukunya *Etika Costumer Service,* bahwa peningkatan omzet penjualan atau jumlah pelanggan merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang paling optimal. karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.

Kepuasan ini akan memberikan promosi gratis dari nasabah yang sudah merasakannya kemudian disebarkan ke calon nasabah lainnya. Resikonya apabila ada karyawan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi *image* yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan. Biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang daripada kebaikan.[46]

Keluhan lain yang dirasakan nasabah adalah sarana prasarana yang ada di Bank nagari Capem Sayariah Batusangkar kurang memadai antara lain, ruangan bank yang sempit , tempat duduk yang terbatas dan tempat parkir yang seadanya membuat nasabah mengeluh melakukan transaksi secara langsung ke bank tesebut. Mulai dari memantau lingkungan Bank seperti itu maka dapat menimbulkan kenyamanan bagi nasabah. Karena lingkungan yang rapi, aman,

[46]Kasmir,*Etika Customer Service*, (PT. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), Hal, 1-2

nyaman, dan bersih serta karyawan yang ramah, murah senyum, sopan akan membuat nasabah merasa nyaman dan senang ketika datang ke Bank.

Hal ini di dukung oleh pendapat Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service*, faktor tersedianya sarana dan prasarana (fisik) yang dimiliki oleh perusahaan sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan yaitu ruangan yang lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja dan kursi yang *rapid an artistic*, serta musik yang merdu yang dapat membuat suasana nyaman. Yang jelas suasanan ruangan akan membuat nasabah betah untuk melakukan transaksi di perusahaan. Kemudian peralatan dalam membantu nasabah memperoleh informasi atau untuk melakukan transaksi seperti, *banking hall* untuk bank, kereta dorong untuk supermarket atau swalayan serta menyediakan temat shalat untuk nasabah.

Selanjutnya, Bagi bank juga perlu diperhatikan adalah pelayanan yang diberikan lewat mesin ATM. Di luar ruangan yang perlu diperhatikan adalah parkir. Baik luasnya maupun keamanan lokasi parkir, Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah nyaman dalam ruangan. Suasana yang nyaman harus didukung oleh meja dan kursi yang memadai. Udara dalam ruangan yang sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyaman sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu menjauhkan kebosanan.[47]

[47]Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hal.6-7

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan

1. Kualitas pelayanan bagian pendanaan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar Secara umum sudah dapat memberikan kepuasan namun untuk beberapa hal seperti sikap dan sarana prasarana belum maksimal. Karena sebagian dari karyawan yang bersikap belum sesuai dengan standar pelayanan yang baik dan dari segi sarana dan prasarana juga belum memadai dengan terbatasnya fasilitas dalam ruangan maupun diluar ruangan seperti tempat duduk dan tempat parkir.
2. Kurangnya Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan bagian pendanaan di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar disebabkan karena kurangnya tingkat sumber daya manusia dan sarana prasarananya yang belum memadai. Dan sikap pelayanan yang kurang nyaman yang diberikan karyawan kepada nasabah.

B. Saran

Berdasarkan data deskriptif, kesimpulan yang telah dikemukakan terdahulu dibawah ini diajukan saran-saran sebagai berikut

1. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan bagian pendanaan dari sikap karyawan terhadap nasabah, yang belum sesuai dengan standar pelayanan yang baik. Seharusnya karyawan bersikap lebih baik lagi untuk kedepannya dan mampu menangani keluhan nasabah.

2. Perlunya peningkatan kepuasan nasabah bagian pendanaan melalui peningkatan sumber daya manusia dengan cara melakukan pelatihan mengenai pelayanan dan memberikan sarana prasarana yang memadai agar perusahaan lebih gencar lagi mengadakan training mengenai pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharismi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta .

Ascarya. 2011. *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Aziz, Abdul. 2013. *Analisis Pengaruh Tingkat Kalitas Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Palembayan*, Palembayan.

Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Danupranata, Gita. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah,* Jakarta: Salemba Empat.

Fitriana. 2015. *Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Bangkit Makmur di Koto Panjang Bukik Batabuah*, Bukik Batabuah.

Hasibuan, SP. Malayu. 2009. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, SP. Malayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Karim, A. Adiwarman. 2013. *Bank Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, Edisi Kelima.

Kasmir, 2006. *Etika Customer Service*, Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.

Kasmir, 2007. *Manajemen Perbankan,* Jakarta: Pt. Raja Grafindo.

Kasmir, 2010. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta : Kencana

Kasmir, 2005. *Pemasaran bank*, Jakarta : Kencana

Lane Keller Kevin dan Kothler Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*, Jilid I, PT. Gelora Aksara.

Lane Keller Kevin dan Kothler Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi kedua Belas*, jilid I, PT. Indeks

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat, Edisi 3.

Maleong, Lexy. 1994. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pertaatmadja A. Karnaen dan Tanjung Hendri. 2011. *Bank Syariah*, Jakarta: PT Senayan Abadi.

Putra, Refki. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi KSU Ummu Rahimah Kab Sijunjung*, Sijunjung.

Rindjin, Ketut. 2000. *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keungan Bukan Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rahayu, Debi. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pemerintah Nagari terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Balingka Kec IV Koto Kab.Agam*, Balingka.

Remy Sjahdeini, Sutan. 2007. *Perbankan Islam dan Kedudukannya Dalam Tahta Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: PT Pustaka Utama Graffiti.

Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana.

Sumar'in. 2012. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis*,Yogyakarta: C.V. Andi Offset, Edisi III.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.

Zulkarnain, H. 2012. *Ilmu Menjual (pendekatan teoritis dan kecakapan menjual)*, Yogyakarta: Graha ilmu.

Wangsawidjaja. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Humas bank syariah Indonesia., diakses 16 maret 2016, jam 14:37
Utama.

www.http/// *DefinisiPelayanan*.com, diakses19 Desember 2015.

www. http///*Pengertian Analisis,* diakses 12 Maret , jam 12:34.

.

KETERANGAN WAWANCARA

saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indra Wilis S.Pd

Jabatan : guru SD.

Alamat : Koto Bransak Batusangkar

Menerangkan bahwa **Rani Permata Sari**, Nim **3212.120** mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi memang benar melakukan wawancara dengan saya untuk keperluan skripsi yang berjudul " **Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pendanaan dan Kaitannya Dengan Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Cappem Syariah Batusangkar"**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 10 mei 2016

Informan

(INDRAWILIS, SPd)

KETERANGAN WAWANCARA

saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Jayusman

Jabatan : Ajudan Bupati

Alamat : Batusangkar

Menerangkan bahwa **Rani Permata Sari**, Nim **3212.120** mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi memang benar melakukan wawancara dengan saya untuk keperluan skripsi yang berjudul " **Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pendanaan dan Kaitannya Dengan Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Cappem Syariah Batusangkar"**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 10 mei 2016

Informan

(NANDA JAYUSMAN)


24
JAM
BA 4354 EO
06 18

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimanakah pandangan bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan saat melakukan transaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar dilihat dari sisi pelayanan Satpam, Costumer Service, dan Teller ?
2. Bagaimanakah sikap yang ditunjukan seorang karyawan saat ibu / bapak melakukan transaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar ?
3. Bagaimanakah ketanggapan seorang karyawan dalam melayani nasabah saat bertransaksi ?
4. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan karyawan Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar cukup memadai dan maksimal ?
5. Adakah keluhan bapak/ ibu dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan saat bertransaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar?
6. Menurut bapak/ibu apakah Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar sudah melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan bank syariah yang baik?
7. Bagaimanakah cara karyawan menyambut nasabah saat melakukan transaksi di Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar?
8. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank?

KETERANGAN WAWANCARA

saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Jabatan :

Alamat :

Menerangkan bahwa **Rani Permata Sari**, Nim **3212.120** mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi memang benar melakukan wawancara dengan saya untuk keperluan skripsi yang berjudul " **Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pendanaan dan Kaitannya Dengan Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Cappem Syariah Batusangkar"**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 10 mei 2016

Informan

(……..)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. DATA DIRI

Nama : RANI PERMATA SARI

Nim : 3212.120

Tempat Lahir : campago, Malalak

Tgl Lahir : 10 Maret 1994

Anak Ke : 9 dari 8 Saudara

Alamat : Campago, Jorong Campago, Kec Malalak, Kab. Agam

Motto : Mengejar cita- cita yang tertunda

B. PENDIDIKAN

1. SD N 08 08 Campago (Tahun 2001-2006)
2. MTsN Balingka (Tahun 2006-2009)
3. MA 2 Negeri Bukittinggi (Tahun 2009-2012)
4. IAIN Bukittinggi (Tahun 2012-2016)