“KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. SYARIAH KANTOR CABANG BUKITTINGGI”

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar ahli madya Diploma Tiga (D3) pada Program Studi D3 Perbankan Syariah

Oleh:

ANGGIA MERLY
3115048

PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

2018M/ 1439 H

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tugas Akhir dengan judul **"Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi"** yang disusun oleh **Anggia Merly. NIM : 3115.048**, telah diuji dalam sidang munaqasah Jurusan DIII Perbankan Syariah, pada hari Sabtu tanggal 18 Agustus 2018 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Bukittinggi, 18 Agustus 2018

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua

Yefri Joni, M.A
NIP.197602062003121004

Anggota

Penguji Utama I

Era Sonita,SE,M.SI
NIP.197110252003122002

Penguji Utama II

Zikrawahyuni Maiza,M.I.S
NIP.198501132015032002

Mengetahui.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Hardandi, SE. M.Si
NIP. 196211101999031001

Scanned by CamScanner

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Tugas akhir dengan judul **"Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi. "** Yang disusun oleh Anggia Merly Nim.3115.048 Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi tahun akademik 2018, telah memenuhi persyaratan ilmiyah dan disetujui untuk diajukan kesidang munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 20 juli 2018

Pembimbing

Yefri Joni, MA

Nip. 197602062003121004

Scanned by CamScanner

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggia Merly

Tempat/tanggal lahir : Serosah, 22 Maret 1997

Jurusan/ fakultas : DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiyah (Tugas Akhir) dengan judul "**"Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syaria Kantor Cabang Bukittinggi".** adalah benar asli karya saya. Apabila dikemudiah hari terbukti bukan tugas akhir karya saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang sudah saya peroleh karna karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 20 Juli 2018

Saya yang menyatakan



Anggia Merly

Nim : 3115.048

Scanned by CamScanner

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan jasmani dan rohani, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi**" shalawat serta salam kemuliaan tak lupa pula dimohonkan kepada Allah SWT untuk disampaikan kepada junjungan umat yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah berhasil meletakkan panji-panji keislaman dan seberkas cahaya iman, sehingga ajaran beliau telah mampu mengangkat derajat manusia dari dari kehinaan kepada martabat yang setinggi-tingginya dan beliau meninggalkan dua pedoman yakni apabila kita berpegang teguh pada keduanya kita akan selamat dunia dan akhirat yaitu Al-Quran dan sunahnya. Tidak ada satu pun nikmat nya yang dapat didustakan, salah satunya dengan selesainya penulisan tugas akhir ini, serta pendidikan penulis pada jurusan Diploma III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini penulis mengalami banyak kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan dan petunjuk semua pihak, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih yang takterhingga kepada ayahanda tercinta **Enuk** dan ibunda **Yusnita** yang telah memberikan dukungan moral dan material serta nasehat-nasehat yang memberikan kekuatan untuk melewati semuanya dan juga memberikan kasih sayang dan kehangatan yang tak ternilai dengan apapun.

Selanjutnya juga penulis ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Rektor, Wakil Rektor, dan jajarannya di Institut Agama Islam Negri (IAIN) bukittinggi yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan untuk kepentingan perkuliahan dari awal hingga penulis menyelesaikan studi.
2. Dekan, Wakil Dekan, dan jajarannya di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibuk Dr. Hesi Eka Puteri selaku PA yang memberikan dorongan, motivasi, semangat dan telah mendidik penulis selama di kampus.
4. Bapak Yefri Joni M.A selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan arahan, dan motifasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga perkuliahan di Institute Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi.
5. Bapak pimpinan cabang PT. BNI Syariah Cabang Bukittinggi Zuripal yang telah memberikan izin penelitian beserta telah memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Karyawan-karyawan PT. BNI Syariah Cabang Bukittinggi yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan dukungan kepada penulis.

Kemudian terima kasih juga kepada saudara-saudara yang dikampung Yensi, Ridho, Chintia, Salsa, Rehan dan Vero dan sahabat-sahabat semuanya Erni, Dela, Mila, Fitri, Mpok, Amoy serta kepada semua teman-teman D3 PSB dan semua teman-teman yang selalu memberikan dorongan dan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Terakhir penulis mendoakan mudah-mudahan seluruh bentuk bantuan yang diterima dari semua pihak, dan semoga dibalas oleh Allah SWT dengan kebaikan berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penulis ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dari semua pihak untuk kesempurnaan tugas akhir ini, dan semoga bermamfaat bagi kita semua terutama bagi penulis sendiri. Aamiin.

Bukittinggi, 20 juli 2018

Saya yang menyatakan

ANGGIA MERY

3115.048

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

ABSTRAK

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah..... 6

C. Rumusan Masalah..... 6

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... 7

E. Penjelasan Judul 8

F. Kajian Terdahul 9

G. Metode Penelitian 10

H. Sistematika Penulisan 13

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan..... 14

B. Tujuan dan Manfaat layanan 17

C. Kualitas Pelayanan 19

D. Pengertian *Front Office*..... 20

E. Kepuasan Nasabah..... 24

BAB III: HASIL PENELITIAN

A. Monografi BNI Syariah 32

1. Sejarah BNI Syariah Bukittinggi 33
2. Visi Misi BNI Syariah Bukittinggi 34
3. Produk BNI Syariah Bukittinggi 37

B. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi 45

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 51

B. Saran 51

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

Anggia Merly NIM. 3115.048 judul tugas akhir“ **Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi**”. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui dan memahami secara ilmiah mengenai bagaimana sistem pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah agar nasabah nya tetap puas dengan pelayanan yang diberikan.

Latar belakang penelitian ini adalah untuk melihat kualitas jasa yang diberikan oleh pihak bank pada nasabah dan memberikan peningkatan jasa. Dengan adanya peningkatan jasa yang baik. Maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen dalam dunia perbankan dikenal dengan sebutan nasabah, dan kemungkinan besar dapat menarik perhatian nasabah baru.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research), yang bersifat deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan penyeberan angket. Yang menjadi informasi kunci dalam penelitian ini adalah bagian *front office.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI syariah telah sesui dengan teori yang ada, dan sudah diterapkan pada bank tersebut. Agar mencapai kepuasan nasabah BNI sudah memberikan pelayanan yang baik pada nasabahnya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dekade terakhir ini, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi masyarakat (nasabah). Hal ini disebabkan karna kualitas jasa juga dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetoitif.

Dengan adanya peningkatan jasa yang baik. Maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen dalam dunia perbankan dikenal dengan sebutan nasabah, dan kemungkinan besar dapat menarik perhatian nasabah baru. Nasabah yang sudah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan bahwa bahwa nasabah tersebut sudah merasa terpuaskan kebutuhannya sehingga melakuan transaksi lebih dari sekali. Hal ini akan menguntungkan sebuah bank, karena melalui terpuasnya kebutuhan nasabah, nasabah tidak akan melirik bank lain dalam proses loyalitas pada nasabah lainnya.

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti bank adalah memberikan kualitas kualitas pelayanan (*service)* yang terbaik bagi nasabah dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas yang yang diberikan oleh BNI Syariah akan menimbulkan persepsi terhadap kualitas yang diberikan kepada nasabah. Seringkali terhadap perbedaan antara harapan dengan persepsi nasabah yang diberikan oleh bank untuk

mengetahui apakah bank telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan nasabah akan perlu dilakukan evaluasi dari karyawan bank khususnya bagian *front office.*

Maka dari itu bank akan mendapatkan promosi gratis yang dilakukan oleh nasabah tersebut dengan cara *word of month* mereka akan berbicara kepada teman mereka bagaimana kualitas dari pelayanan pada bank tersebut. Dengan demikian maka timbulah nasabah-nasabah baru untuk melakukan pada bank tersebut. Dan yang akan berinteraksi dengan nasabah tersebut adalah bagian *front office.*

Maka dari itu pada Bank tersebut sangat dibutuhkan nya bagian *front office* karna berkaitan dengan kepuasan nasabah, kalau nasabah nya tersebut puas dengan pelayanan yang di berikan oleh bagian *front office* tersebut maka nasabah itu akan loyal pada Bank tersebut.

Indikator-indikator kualitas pelayanan ini adalah:

a. Tingkah laku yang sopan
b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
c. Waktu penyampaian yang tepat
d. Keramah tamahan
e. Berpenampilan dan berpakaian bersih
f. Percaya diri.[1]

[1]Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan* ,(Yogyakarta: Gaya Media 2011) hal: 46

Maka dari itu Bank tersebut harus memenuhi indikator tersebut agar nasabah merasa puas dengan dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian *front office,* jika nasabah puas maka nasabah akan loyal pada Bank dan Nasabah akan kembali untuk bertransaksi pada Bank tersebut.

Bisnis perbankan dapat bertahan karena kepuasan, bank sangat bergantung pada kepercayaan dan kepuasan nasabah. Nasabah memiliki kebebasan untuk untuk menentukan pilihan apakah bertahan ataukah pindah ke bank lainnya begitu mereka merasa terkesan maka mereka akan tetap bertransaksi dengan bank tersebut, maka dari itu kualitas pelayanan itu sangatlah penting pada suatu bank tersebut. Bank salah satu yang bergerak dibidang jasa sangat perlu memerhatikan kepuasan nasabah. Bank salah satu yang bergerak dibidang jasa sangat perlu memperhatikan kepuasan nasabah. Bank sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat perlu kepuasan nasabah.[2]

Front office tentu saja menjadi sorotan utama dalam penilaian sebuah bank, karna mereka merupakan gerda terdepan. *Front office*harus memberikan pelayanan prima sehingga kepuasan nasabah dapat tercapai dan hubungan baik dengan nasabah pun terjalin. Hal ini tentu saja wajib untuk dilakukan karena memberikan pelayanan yang terbaik atau pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan *image* positif dimata

[2] Endar Sugianto. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jas, (*Jakarta:Gramedia Pustaka Indonesia,2002)h.70

nasabah sehingga citra bank dapat terus meningkat pada masyarakat khususnya pada BNI Syariah KC Bukittinggi.

Sebagaimana BNI Syariah tersebut juga menjadi perhatian pada pandangan masyarakat khususnya pada hal memberikan pelayanan yang baik pada nasabah. Pada bank BNI Syariah KC Bukittinggi tersebut karyawan bagian *front office* nya di haruskan untuk melayanai nasabah sepenuhnya seperti senyum, sapa, salam, daam melayani nasabah, dengan pelayanan demikian tentunya nasabah akan loyal atau puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Bank tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Terhadapan Kepuasan Nasabah Pada PT.BNI Syraiah KC Bukittinggi."**

B. Identifikasi Masalah

Berikut adalah masalah yang akan diidentifiksi yaitu :

Melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah

Bukittinggi pada bagian *Front Office* dalam mencapai kepuasan nasabah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang

diberikan oleh bagian *front office* pada PT. Bank BNI Syariah KC Bukittinggi?

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi yaitu: variabel keandalan (*reability*), berwujud (*tangible),* ketanggapan *(responsivenes),* jaminan *(assurance),* dan empati yang dilakukan oleh bagian *Front Office* pada BNI Syariah KC Bukittinggi.

Penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa:

a. Bagi penulis

Untuk memenuhi menyelesaikan syarat akademik deploma (DIII).

b. Bagi masyarakat

Untuk mengetahui pelayanan pada PT.Bank BNI Syariah KC Bukittinggi.

c. Bagi akademik

Bagi kalangan akademik, penelitian ini bermanfaat untuk memperbanyak pengetahuan khususnya dibidang kualitas pelayanan *front office* dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Bukittinggi.

d. Bagi karyawan

Bank BNI Syariah KC Bukittinggi sebagai gambaran kinerja pada bank BNI Syariah tersebut khususnya dalam hal pelayanan yang

diberikan oleh para *front office* sehingga dapat dijadian bahan evaluasi yang sangat berguna untuk meningkatkan kinerja Bank BNI Syariah KC Bukittinggi.

E. Penjelasan Judul

Untuk memudahkan serta menghindari interorestasi yang berbeda dalam memahami judul penelitian ini, maka kan dijelaskan beberapa istila penting dari judul diatas :

Kualitas : totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan ataujasa) yang menujang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasi.[3]

Pelayanan : pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.[4]

Front office : bagian organisasi dimana karyawan secara langsung melayani nasabah, setiap karyawan diberikan sentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaan.[5]

---

[3]Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jas*,(Jakarta:Ekonisia,2005), hal,7.
[4]Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing,1996), hal, 259
[5] Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbakan, (*Jakarta: PT. Bumi Aksara,2008),cet,ke-7, hal 47

F. Kajian Terdahulu

penelitian tentang kepuasan nasabah sebelumnya pernah dilakukan oleh:

Efriyanti (1406.015) dengan judul **"Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan pada PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) tbk Cabang Pembantu Bukittinggi"**.

Dalam penelitian ini pokok yang dibahas yaitu, bagaimana pelyanan yang diberikan oleh PT Bank Muamalat indonesia (BMI) cabang pembantu Bukittinggi terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian nya pada Bank Mualamat tersebut nasabah nya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank tersebut.

Sisca Oktavieni (3113.038) dengan judul " **Pelayanan *Custumer Service* Terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur kantor kas Payahkumbuh."**

Adalah penelitian ini pokok pembahasan nya adalah bagaimana pelayanan *custumer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT.BPR Syariah Al-Makmur Kantor Kasa Payakumbuh, penelitian ini berfokus pada pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service* tersebut dalam mencapai kepuasan nasabah.

Petri Elvita Sari (3114.007) dengan judul **"Sistem Pelayanan *Custumer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT BPR Syariah Al-Makmur Kantor Kas Dangung-Dangung, Kab. Lima Puluh Kota."**

Yang berfokus pada cara meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur kantor kas dabgung-dangung Kab. Lima Puluh Kota.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini berfokus pada bagian *front office* yang nantinya kan tercapai kepuasan nasabah pada PT BNI syraiah KC Bukittinggi dengan judul "**Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittnggi"**

G. Metode penelitian

Metode penelitian adalah cara kerja untuk memahai objek sasaran yang diteliti. Metode penelitian digunakan dalam rangka memeroleh data yang akurat dan relevan data tersebut disusun secara sistematik untuk dianlisis sesuai di adakan penelitian tersebut.

Berbagai hal yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah:

1. Jenis penelitian

   Dalam pelitian ini digunakan jenis penelitian lapangan (field research) yaitu jenis penelitian lapangan yang mengumpulakan data dari lapangan secara langsung dari lokasi penelitian. Lebih khususnya menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian mencoba menggambarkan, memeparkan dan menafsirkan suatu fenomena yang terjadi pada saat ini.

2. Lokasi dan waktu penelitian

Dalam pelaksanaan, penelitian ini yang akan dilakukan di bukittinggi tepatnya pada PT. Bank BNI Syariah bukittinggi yang mulai pada 8 januari -8 februari 2018.

3. Jenis dan sumber penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dari penelitian adalah PT . Bank BNI Syariah KC Bukittinggi tepatnya melakukan wawancara dengan bagian *Front office* dan nasabah.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah mengumpulkan dataDalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang disajikan atau diterbitkan oleh suatu insani atau lembaga maupun bahan bacaan lainnya.[6]data sekunder dari penelitian ini dalah diperoleh dangan mengumpulkan bahan bacaan yang berkaitan dengan penelitian.

4. Teknik pengumpulan data

digunakan adalah sebagai berikut :

1) Pengamatan (observasi)

[6]Muhammad teguih,*metodologi penelitian dan aplikasi*

Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menjawab masalah penelitian adalah dengan cara mengamati gejala yang diteliti. Dalam hal ini panca indera (penglihatan dan pendengaran) di perlukan untuk menangkap gejala yang diamati.Apa yang di tangkap tersebut di catat untuk menjawab masalah penelitian.[7]

2) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara mengumpulkan data dengan jalan komunikasi (lisan) antara penelitian dengan responden, yakni memulai hubungan kontak dan hubungan pribadi. Komunikasi tersebut dilakukan secara langsung dengan cara *face of face*, pada nasabah dan juga pada bagian *front office* pada BNI Syariah KC Bukittinggi.

3) Penyebaran angket

Angket adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang dikirim kepada responden baik secera langsung atau stidak langsung (melalui pos atau perantara). Pertanyaan bersifat tertutup dimana jawaban telah tersedia dalam hal ini akan diisi oleh nasabah yang akan datang pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi.

---

[77] Haris Herdiansyah, *wawancara, observasi, dan focus grups, (Jakarta: PT rajagrapindo persada 20013) hal.123*

H. Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul , kemudia data diolah dengan menggunakan analisis deskriptif, dengan teknik ini data yang diperoleh tidak dituangkan dalam bentuk angka, bilangan atau statistic, melainkan tetap dalam bentuk kualitatif.

Dalam penelitian ini teknik analisa data dilakukan dengan memberikan gambaran, situasi yang diteliti dalam bentuk uraina naratif.pengukuran tanggapan/respon nasabah terhadap layanan *frint office* menggunakan skala 5 tingkat. Untuk mengukur tingkat atau persepsi nasabah terhadap kepuasan pelayanan *front office* yang terdiri dari sebagai berikut:

1. Jawaban sangat puas diberi bobot 5
2. Jawaban puas diberikan bobot 4
3. Ajawaban cukup puas diberi bobot 3
4. Jawaban kurang puas diberi bobot 2
5. Jawaban tiudak puas diberikan bobot 1

Perhitungan bobot yang telah diberikan dimasukan kedalam persentase sengat cara mengalihkan jumlah sampel yang menyatakan persepsi pada alternatif tanggapan tertentu. Di bagi dengan hasil kali jumlah maksimal (35 sampel) dengan skala persepsi beberapa pertanyaan yang dinyatakan pada responden.

Kemudian dikali dengan 100 % . Sebagai contoh, untuk butiran pertama yang menyatakan persepsi sangat puas (SP) sebanyak 25 orang, maka pesentase nya adalah:

$$\frac{25\ x5}{35\ x\ 5} \text{ x } 100\ \% = \frac{125}{175} \text{ x}100\% = 71.43\%$$

Dari contoh ddapat disimpulkan bahwa sebesar 71.43% persen nasabah menyatakan sangat puas terhadap pelayanan *front office.*

I. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai pembahasan ini, maka penulis membagi laporan ini menjadi empat bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, batasan, dan rumusan masalah, penjelasan judul, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan landasan teori yang berkaitan dengan kualitas layanan, pengertian pelayanan, tujuan dan manfaat pelayanan, kepuasan nasabah, pengertian *front office* serta menjelaskan bagaimana cara nasabah tersebut tetap puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah tersebut.

BAB III : HASIL PENELITIAN

Berisikan inti dari laporan hasil penelitian di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi.

BAB IV : PENUTUP

Merupakan bab penutup dari laporan ini yang berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

"Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi"

A. Landasan Teori

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang mememerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercapainyan dan keberhasilan.[8]

Pelayanan pelanggan menurut kotyer ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapt dikhawatirkan oleh suatu pihak kepihak lain,yang pada dasarnya tidak wajib dan tidak menyebabkan kepemilikan siapapun.

Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggukan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[9]

Berdasarkan uraian diatas maka pelanggan merupakan upaya bagaimana cara kita melayani konsumen/pengguna jasa, sehingga dengan layanan yang kita berikan akan dapat menimbulkan rasa percaya, pelanggan merasa dapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya. Jadi pelayanan itu adalah aktivitas yang dilakuakn

[8] Boediono, *Teori Pertumbuhan Ekonomi,* (Yogyakarta: BPFE,1999), hal.60.

[9] Philip Kotler dan Kevin lane Kotler, *Manajemen Pemasaran,* Jilid 1, Penerjemah Drs Jasa Wasana, MSM (Jakarta: Erlangga,1999) hal,83

dengan cara tertentu dalam upaya memberikan rasa kepuasan yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal untuk menumbuhkan kepercayaan sehingga pengguna jasa akan merasa diperhatikan dan dipuaskan kebutuhannya.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan kualitas pelayanan dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas terhadap orang lain. Hal ini tampak dalam Al Quran surat Al-Baqqarah ayar 267 yang berbunyi :

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

Artinya :

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

PT. BNI Syariah cabang bukittinggi sebagai badan usaha yang bergerak di sektor jasa khususnya keuangan, dituntut untuk dapat menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan pada nasanya. Dalam operasiaonal dibagian *front office* nya misalnya ditemui karyawan yang kurang memberikan perhatian nya terhadap nasabah yang akan melakukan transaksi. Sebagi contoh pada bagian keamanan bank kurang memperhatikan kebutuhan nasabah yang akan memasuki kawasan wilaya perbakan sehinnga terkesan cuek pada kehadiran nasabah.

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang yang terbaik, yaitu :

a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social.
c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.[10]

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Adapun pengertian mutu adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, mengenangkan dan manfaat bagi orang lain.

[10]M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,* Bandung: Alvabeta. 2012. h. 214

Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan :

1. Adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank.
2. Adanya komunikasi dengan bank
3. Bertujuan untuk membantu menolong dan menyenangkan konsumen (nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.[11]

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatiakan, yaitu:

1. Penyedian layanan

   Pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan barang atau jasa.

2. Penerima layanan

   Mereka yang disebut dengan pelanggan atau nasabah yang menerima layanan dari para yang menerima layanan.

3. Jenis dan bentuk layanan

   Jenis layanan ini dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa pelayanan yang berkaitan dengan:

[11] Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan,* Bandung: Linda Karya. 2006.hal. 108

a. Pemberian jasa-jasa saja
b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja
c. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Ada beberapa karakter yaang harus dimiliki oleh karyawan bankdalam melakukan pelayanan kepada nasabah :

a. Tidak melakukan perbuatan tercela
b. Memegang terguh amanah
c. Menjaga nama baik bank dan nasabah
d. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab dalam menghadapi masalah, seperti keluhan nasabah
e. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
f. *Manners*, artinya tidak egois, disiplim dan tidak kasar[12]

Ada beberapa penting dalam praktik bisnis perusahaan terutama pada dunia perbankan, yaitu :

a. Menanamkan kepercayaan dan citra

   Apabila petugas *customer service* dapat mengimplementasikan bebeapa karakter etika pelayanan, maka dengan sendirinya kepercayaan nasabah kepada bank tersebut semakin tinggi.

b. Menghindari terjadinya bahaya dan kejahatan kerah putih yang sering melibatkan orang dalam baik pejabat bank maupun karyawan.

[12] M. nur Rianto Al Arif, *dasar-dasar pemasaran bank syariah,* bandung: Alvabeta. 2012. h. 213

2. Tujuan dan manfaat layanan

Dalam perbankan berikut tujuan dan manfaat pelayanan yang hendak di capai, adalah sebagai berikut :

a. Untuk persahabatan dan pergaulan, maksudnya adalah dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah atau tamu.
b. Menyenangkan orang lain
c. Membujuk nasabah, setiap nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda terkadang seorang nasabah perlu dibujuk agar mampu menjadi pelanggan atau nasabah.
d. Mempertahankan nasabah
e. Membina dan menjaga hubungan
f. Berusaha menarik nasabah.

3. Kualitas pelayanan

a. Pengertian kualitas

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, Karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Defenisi kualitas berdasarkan sudut pandang tiga pakar kualitas internasional yaitu :[13]

[13] Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*,(Jakarta:Ekonisia,2005), hal,7.

1) Deming mendefenisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kbutuhan dan keinginan konsumen.
2) Croby mempersepsikankualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
3) Juran mendefenisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen.

Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang disesifikasih. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.[14]

kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa yang meliputi 5 dimensi yang mana 5 dimensi tersebut meliputi :

a. *Tangible* (berwujud)

   Jasa yang bias dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat.

b. *Empathy*

   Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk peduli memberiakan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas (*top*

---

[14] Vincent Gaspersz, *Total Quality Management* ,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal,181

management) sampai dengan level terbawah (*staf)* harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

c. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.

d. *Reliabitily* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tesendiri kepada konsumen.

e. *Assurance* (kepastian)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap jani yang telah dikemukakan kepada konsumen.[15]

Jika dimensi diatas diperhatiakan, maka akan mmberikan kepuasan nasabah kerna telah sesuai dengan apa yang mereka ingin kan. Kepuasan nasabah sangat la penting dalm sebuah pebebankan, jika nasabah nya puas dengan pelayanan nya maka nasabah tersebut akan loyal terhadap bank tersebut.

[15]M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,(* bandung:Alvabeta,2012) hal.195

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi dan melebihi harapan.[16]

Indikator Kepuasan Nasabah

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

   Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

   a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

   b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

   c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali

   Merupakan kesedian pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

   a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

[16] Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jas* ,(Malang: Banyumedia Publishing, 1996), hal, 259

b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa

Kualitas ialah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan yang memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.Ini merupakan defenisi kualitas yang yang berpust pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas

bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi tau melebihi harapan konsumen.[17]

b. Cara mengukur kepuasan nasabah

Adapun cara mengukur kepuasan nasabah :

1. Sistem keluhan dan saran

   Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan cara membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *custtomer hot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkin kan perusahaan mengatasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang di berikan.

2. Survey kepuasan pelanggan

   Perusahaan melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. survai ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

3. Pembeli Bayangan

   Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang maupun dari level manajemen sediri sebagia pembeli

[17]Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran* ,*(*Jakarta: Erlangg, 2009),hal,121.

keperusahaan lain atau ke perusaahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keinggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya. Dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

4. Analisa pelanggan yang lari

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengepa mereka berhenti, pindah keperusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutupi rekeningnya, maka bank akan menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutuoan dan apabila terjadi masalah atau ketidak puasan terhadap layanan bank maka harus dicarikan jalan keluarnya agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.[18]

4. Penertian *Front office*

Front office adalah bagian organisasi dimana karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan

[18] M . Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (*Bandung: Alvabeta,2012) hal.206

disentralisasiotoritas deskripsi setiap pekerjaan.[19]*Front office*dibank sendiri lebih dikenal dengan sebutan *front liner*.

Selain mempunyai fungsi yang penting, front office juga berperan penting dalam hal pelayanan dan pencapaian tujuan pada bank yakni memberikan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, membentuk citra yang baik dan pendapatan yang maksimal Pada bagian atau divisi *front office* ini terbagi kedalam tiga bagian yaitu:

1) *Teller*

Teller diartikan kuasa kas yang terbatas karna dalam jumlah uang terbatas karyawan tersebut bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi, dari suatu rangkaian kerja pelayanan kepdanasabah di *counter* yang sebagai besar dari proses kerjanya disesuaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan, dan rangkaian kerja *teller* untuk menerima setiran dan pembayaran uang tunai.[20]

Jadi *teller* adalah petugas penerima setoran tunai maupun tidak tunai serta melakukan pembayaran atas penariakan tunai dan bertanggung jawab kepada *head teller*.

Fungsi *teller* memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung

[19] Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbakan* ,(Jakarta:PT Bumi Aksara ,2008), Cat ke-7 hal.47.

[20]Faisal afif, *starategi dan operasional bank*, (jakarta: PT. Bumiaksara,2008),hal.30.

berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua Teller Bank.

Tugas *teller*

a. Seorang Teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik(alat penghitung uang, alat pngecek uang palsu bulpen, dsb).
b. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
c. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb.)
d. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasikan jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah.
e. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
f. Setelah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatanganinya sebagai tanda tangan pengesahanz

g. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.[21]

2) *Costumer service*

Setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai Pembina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara.

Fungsi dan tugas *customer service*

Sebagai seorang *customer service* tentu yang telah ditetapkan fungsi dan tugas yang diembannya. Fungsi *customer service* yaitu:

1. Sebagai resepsionis, *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu
2. Sebagai deskman, *customer service* orang yang melayani berbagai macam aplikasi

[21] Moh. Ramly faud dan M. Rustan, *akuntansi perbankan,* (yogyakarta: Graha Ilmu, 2005) hal.44

3. Sebagai salesmen berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling.*
4. Sebagai *customer service* berfungsi sebagai orang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah
5. Sebagai kominikator yaitu fungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberi informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

3) *Security*

Satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya. Kepolisian Negara Republik Indonesia menyadari bahwa polisi tidak mungkin bekerja sendiri dalam mengemban fungsi kepolisian. Oleh karena itu, lembaga satuan pengamanan secara resmi dibentuk pada 30 Desember1980.[22]

[22]https://id.wikipedia.org/wiki/Satuan_pengamanan. Sabtu Tanggal 24 Februari 2018

5. Pengertian Kepuasan Nasabah

Membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan dengan harapannya.[23]Kepuasan nasabah adalah perasaan senang dan persaan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja dibawah harapan, nasabah akan kecewa. Jika kinerja melebihi harapan maka nasabah akan merasa sangat puas.[24]

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan yaitu:

1. Material
    a. Gedung yang megah
    b. *Lay out* ruangan yang tertata rapi
    c. Ruangan tunggu yang bersih dan nyaman
    d. Ruangan toilet yang nyaman
    e. Ruangan mushola yang bersih dan nyaman
    f. Penampilan pegawai yang baik
    g. Mesin ATM yang selalu *on-line* dan rapi
    h. Sarana dan prasaranan yang lengkap
2. Immaterial
    a. Ramah, sopan, tanggap dan akrab
    b. Pelayanan yang hangat

[23] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar,*(Jakarta: PT. Rineka Cipta,2006),hal,233.

[24] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo,1997),hal.78.

c. Merasa dihormati atau dihargai

d. Merasa senang dan puas.[25]

Ada tiga kepuasan nasabah:

1. Puas dengan produk/ jasa bank yaitu karna kualitasnya tertinggi serta jangkauannya yang luas
2. Puas dengan cara menjualnya:
   a. Ramah, sopan dan akrab
   b. Murah senyum
   c. Menyenangkan
   d. Tanggap, cepat dan cermat
3. Puas dengan harganya:
   a. Murah/mahal sesuai dengan harapan
   b. Bersaing

Kepuasan pelanggan/ nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan/nasabah. Factor lainnya adalah rintangan pengalihan dan kelurahan pelanggan.

[25] Ibid,h.115-116

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Monografi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank BNI Syariah

Prinsip Syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan mayarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu, termasuk di Medan saat ini terdapat satu Kantor Cabang dan tiga Kantor Cabang Pembantu.

Di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN)dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

BNI Syariah Bukittinggi, beroperasional sejak 30 Juli 2012 menjadi sebagai kantor cabang Bukittinggi. Sebelum tanggal 30 Juli 2012 tersebut, BNI Syariah berstatus sebagai kantor cabang pembantu dimana BNI Syariah Padang sebagai kantor cabangnya.

2. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah

Visi BNI Syariah :

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Misi BNI Syariah :

a. Memberikan konstribusi positif kepada masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan.
b. Memberikan solusi bagi masyarakat, untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan, untuk berkarya dan berpartisipasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Budaya Kerja BNI Syariah :

1) Amanah
    a. Jujur dan menempati janji
    b. Bertanggung jawab

c. Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik

d. Bekerja iklas dan mengutamakan niat ibadah

e. Melayani melebihi harapan

f. Jamaah

1. Peduli dan berani memberi, maupun menerima umpan balik yang konstruktif
2. Membangun sinergi secara profesional
3. Membagi pengetahuan yang bermanfaat
4. Memahami keterkaitan proses kerja
5. Memperkuat kepemimpinan yang efektif

3. Produk- produk yang Terdapat pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi

1) <u>Produk Dana dan Pembiayaan BNI Syariah</u>

Produk Pendanaan :

a. Tabungan iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah adalah investasi dana dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah atau simpanan berdasarkan akad wadiah.

Persyaratan :

1) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
2) Menunjukkan asli identitas (KTP/SIM/Paspor)
3) Menyerahkan foto copy bukti identitas diri
4) Melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000

b. Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan iB Prima Hasanah adalah investasi dana mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

Persyaratan :

1) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
2) Menunjukkan asli identitas (KTP/SIM/Paspor)
3) Menyerahkan foto copy bukti identitas diri
4) Melakukan setoran awal minimal Rp. 10.000.000

c. Tabungan iB Bisnis Hasnah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah investasi dana dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah dan dilengkapi dengan detail mutasi debet dan kredit pada buku tabungan.

Persyaratan :

1) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
2) Menunjukkan asli identitas (KTP/SIM/Paspor)
3) Menyerahkan foto copy bukti identitas diri.
4) Melakukan setoran awal minimal Rp. 5.000.000

d. Tabungan iB Haji Hasanah

Tabungan iB Haji Hasanah adalah investasi dana untuk perencanaan haji yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah mutlaqah dengan sistem setoran bebas atau bulanan, bermanfaat sebagai sarana pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

Persyaratan :

1) Mengisi formulir aplikasi pembukuan rekening.
2) Menunjukkan alis identitas (KTP/SIM/Paspor)
3) Menyerahlan foto copy bukti identitas diri.
4) Melakukan setoran awal Rp. 500.000

e. Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan iB Tapenas Hasanah adalah investasi dana untuk perencanaan masa depan yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah mutlaqah dengan sistem setoran bulanan, bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun masa depan lainnya.

Persyaratan :

1) Mengisi formuliraplikasi pembukaan rekening.
2) Setoran awal minimal Rp. 100.000
3) Menunjukkan asli identitas diri

4) Memiliki rekening Tabungan iB Hasanah / Bisnis Hasnah / Prima Hasanah sebagai rekening afiliasi.
5) Setoran tetap bulanan minimal Rp. 100.000 s/d Rp. 5.000.000 yang akan di debet setiap tanggal 5
6) Rekening akan otomatis ditutup dan saldo dana akan dicairkan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apabila 3 bulan berturut turut mengalami gagal auto kredit.

f. BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua.

Persyaratan :

1) Mengisi formulir aplikasi pembuatan rekening.
2) Menyerahkan fotokopi akte kelahiran / kartu pelajaran anak dan KTP orang tua.
3) Melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000.000

Fasilitas :

4) ATM dan buku tabungan atas nama anak dengan maksimal transaksi Rp. 500.000/hari
5) Layanan trasaksi perbankan secara elektronik
6) Layanan notifikasi transaksi via SMS ke orang tua
7) ATM dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI
8) Setoran dapat dilakukan melalui CDM
9) Bebas biaya administrasi bulanan

g. Giro iB Hasanah

Giro iB Hasanah adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan bilyet dan giro.

h. Deposito iB Hasanah

Deposito iB Hasanah adalah investasi berjangka yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan. Pengelolaah dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan bagi hasil yang kompetitif.

Produk Pembiayaan :

a. Flexi iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan perusahaan / lembaga / instasi dengan akad Mudharabah (Jual beli) untuk pembelian barang atau akad Ijarah (sewa) untuk penggunaan jasa antara lain pengurusan biaya pendidikan, perjalanan ibadah Umrah, travelling, pernikahan dan lain lain.

Keunggulan :

1) Maksimal sampai dengan RP 100 Juta
2) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun
3) Margin kompetitif
4) Angsuran tetap sampai dengan lunas

Persyaratan :

1) sesuai dengan syarat Griya iB hasanah

b. BNI Griya iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad Murabahah (jual Beli) untuk membeli. Membangun, merenovasi rumah / ruko ataupun untuk membeli kavling siap bangun.

Keunggulan :

1. Maksimal sampai dengan Rp. 1 Milyar
2. Jamgka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun

3. Margin kompetitif
4. Uang muka yang ringan
5. Angsuran tetap sampai lunas

Persyaratan :

1. Pemohon minimsl berumur 21 tahun dan saat pembiayaan lunas berusia maksimal 60 tahun
2. Karyawan/Profesional/Pengusaha
3. Mempunyai penghasilan tetap dan manpu mengangsur
4. Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank.

c. Wirausaha iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pertumbuhan usaha yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi

Keunggulan :

1. Proses cepat dan mudah
2. Uang muka ringan, min 10 %
3. Minimal pembiayaan RP. 50 Juta s/d RP 1 Milyar
4. Biaya administrasi 1% dari plafond pembiayaan
5. Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun

Persyaratan :

1. Pengalaman di bidang usaha minimal 1 tahun
2. Identitas diri
3. NPWP
4. Legalitas usaha
5. Bukti kepemilikan agunan
6. Tidak termasuk dlam daftar hitam BI
7. Laporan keuangan 1 tahun terakhir
8. Copy rekening bank 6 bulan terakhir

d. Usaha Kecil iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

Keunggulan :

1. Proses cepat dan mudah
2. Uang muka ringan, minimal 20 %
3. Minimal pembiayaan Rp. 150 juta sd Rp. 10 Milyar
4. Biaya administrasi 1% dari plapond pembiayaan
5. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun

Persyaratan :

1. Pengalaman di bidang usaha minimal 2 tahun
2. Identitas diri
3. NPWP
4. Legalitas usaha
5. Bukti kepemilikan agunan
6. Tidak termasuk dalam daftar hitam BI
7. Laporan keuangan 3 tahun terakhiir
8. Copy rekening 6 bulan terakhir.

e. Tunas Usaha iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk usaha yang feasible namun belum bankable guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi

Keunggulan :

1. Proses cepat dan mudah
2. Uang muka ringan, minimal 10%
3. Min pembiayaan Rp. 20 Juta sd Rp. 500 Juta
4. Jangka waktu pembiayaan minimal 3 tahun

Persyaratan :

1. Identitas diri
2. NPWP
3. Legalitas usaha
4. Surat keterangan berusaha dari kelurahan

5. Bukti kepemilikan agunan
6. Tidak termasuk daalam daftar hitam BI

f. Multiguna iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai / karyawan perusahaan/ lembaga/ instansi atau profesional yang berlandaskan akad Murabahah (jual beli) untuk pembelian barang dengan agunan berupa fixed asset

Keunggulan :

1. Pembiayaan 80% dari kebutuhan biaya
2. Minimal pembiayaan Rp. 25 Juta s/d 2 Milyar
3. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 8 tahun
4. Angsuran tetap sampai dengan lunas

g. Pembiayaan Haji iB Hasanah

Fasilitas pengurusan pendaftaran ibadah haji melalui penyediaan talangan setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji untuk mendapatkan porsi haji yang ditentukan oleh departemen agama.

Keunggulan :

1. Uang muka (urbuun) minimal Rp. 1.250.000 untuk kepastian porsi haji
2. Maksimal sampai dengan Rp. 23.750.000

3. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan maksimal 5 tahun

Persyaratan :

1. Memiliki rekening tabungan ib THI Hasanah
2. Melampirkan copy identitas diri yang masih berlaku
3. Melampirkan fotocopy surat nikah dan KK
4. Memberikan surat pembatalan keberangkatan haji

h. Pembiayaan Emas iB Hasanah

Pembiayaan emas iB hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diasngsur secara pokok setiap bulannya

Keunggulan :

1. Objek pembiayaan berupa logam mulia
2. Angsuran tetap tiap bulan
3. Biaya administrasi yang ringan mulai Rp 50.000
4. Margin kompetitif
5. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis
6. Jangka waktu pembiayaan min 2 tahun

7. Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp. !50.000.000

Persyaratan :

1. Berstatus sebagai pegawai aktif
2. Pemohon min berusia 21 tahun
3. Mempunyai penghasilan tetap
4. Mengajukan permohonan melalui pengisian formulir permohonan pembiayaan konsumtif

2) <u>Produk Jasa BNI Syariah</u>

a. Cash Management

Cash management adalah layanan perbankan elektronik yang memudahkan nasabah dalam melakukan akses inquiry saldo dan transaksi secara Real Time OnLine melalui terminal computer dari lokasi usaha masing-masing sehingga pengelolaan keuangan menjadi lebih efektif, efisien, dan tersentralisasi.

b. SMS Banking

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan berbasis teknologi tinggi. SMS banking bermanfaat bagi nasabah yaitu nasabah dapat mengaksesnya kapan dan dimana saja, aman dan nyaman, layanan 24 jam, memiliki banyakmanfaat dalam satu layanan, mudah cara menggunakannnya, dan dapat membayar segala tagihan. Namun produk jasa ini masih dalam proses menunggu persetujuan dari BI (Bank Indonesia).

c. ATM

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat mesin ATM (*Automated Teller Machine*) yang dimiliki atau ditunjuk oleh BNI Syariah

d. Kliring

Produk jasa yang disediakan untuk menjembatani tukar menukar surat berharga (cek, bilyet giro, warkat) yang diterbitkan perbankan antara bank-bank yang menjadi anggota kliring. Anggota kliring ditentukan oleh Bank Indonesia.

Ketentuannya :

1) Warkat yang dapat dikliringkan : cek, bilyet giro serta warkat kredit dan debet dengan format standar yang telah ditentukan Bank Indonesia
2) Bilyet kliring & tolakan kliring : sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Transfer

Produk jasa yang disediakan BNI Syariah untuk memindahkan sejumlah dana atas perintah si pemberi amanat dari Kantor Cabang BNI Syariah kepada penerima transfer pada bank lain atau pemindahan dana dari bank lain untuk nasabah BNI Syariah sebagai penerima. Biaya transfer untuk nasabah & non-nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

f. Internet Banking

Internet Banking adalah fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah BNI Syariah untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah penggunanya memperoleh info rekening, transfer, pembayaran tagihan dan pembelian voucer prabayar yang dilengkapi fitur SMS Token yang dapat meningkatkan keamanan transaksi melalui internet banking.

B. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi

Pelayanan pada bagian *front office* tersebut sebagian sudah menerapkan pelayanan yang ada pada teori dan nasabah akan dilayani dengan senyaman mungkin oleh bagian *front office.* Pada bagian *front office* memberikan layanan seperti:

1. Security

   Dari awal masuk security akan memberikan salam beserta senyum kepada nasabah yang masuk ataupun nasabah yang akan keluar. Jika nasabah mengalami kesulitan maka security atau satpam tersebut akan membantu nasabah tersebut untuk pengisian formulir atau nasabah yang mengalami kesulitan.

2. *Costumer servis*

   Layanan yang diberikan oleh *costumer service* tersebut memberikan pemahaman pada bagian produknya yang akan dijual pada nasabah sehingga nasabah akan bertanya mengenai produk pada

bank tersebut. Pada bagian *costumer service* ini juga bisa menerima *complain* dari nasabah dan cara pengelesaiannya, komunikasi berkomunikasi secara langsuang maupun dengan via telepon.

3. *Teller*

   Sikap seorang *teller* dalam melayani nasabah yaitu dengan cepat, akurat tampa ada kesalahan dalam meng-*entry* data transaksi nasabah ke komputer dan tampa ada kesalahan lainnya, tanpa mengurangi keramahan *teller* pada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staf dibagian *front office* menjelaskan bahwa pada BNI Syariah tersebut telah diterapkan standar operasional nya yaitu seperti 5S, Sapa, salam, sopan, santun, senyum. Agar nasabah tersebut bisa merasa puas dengan layanan yang diberikan jika staf dibagian *front office* tersebut melakukan 5S tersebut dengan benar maka nasabah akan merasa nyaman bertransaksi dengan bank tersebut.

Bagian yang terpenting dalam sebuah bank itu adalah pada bagian *front office*nya karna pada bagian *front office* tersebut berinteraksi langsung dengan nasabah. Ketika *teller* memberikan pelayanan yang baik pada nasabah, maka nasabah akan loyal pada bank tersebut atau mereka akan mencerikan pada rekan-rekan nya bahwa pelayanan yang diberikan bank tersebut sangat baik. Begitu juga sebaliknya jika layanan yang

diberikan oleh *front office* kurang baik maka kesan buruk yang didapat bahkan tidak hanya pada bank saja bisa juga sampai pada masyarakat luas.

Agar nasabah tersebut selalu merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank, memeberi memberikan hadiah atau seperti mengadakan acara-acara agar nasabah tersebut merasa senang atau merasa puas dengan layanan tersebut. Nasabah yang nabung nya paling banyak atau nasabah yang tetap loyal dengan bank maka nasabah tersebut akan di berikan hadiah yang cukup besar,

Bank akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah atau memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan cara membantu nasabah tersebut dalam mengalami keseulitan dalam mengisisi formulir yang ada pada bank tersebut atau dalam menambil antrian yang mana nasabah tersebut terkadang tidak mengerti dengan bagai mana mengambil antrian yang pakai mesin atau tidak mengerti dengan bagaimana cara mengisi formulir tersebut.

Karakter yang mendasar yang ada pada BNI Syariah terhadap layanan yang diberikan adalah pelayanan yang berikan itu tidak dapa di prediksi oleh nasabah tersebut atau tidak bisa diraba, dan bahkan karakter tersebut bisa saja berlawanan dengan dengan sikap pribadi dari bagian *front office* tersebut.

Kepuasan nasabah/pelanggan tersebut sangat penting dalam menjalankan usaha jasa ini, jika nasabah tidak merasa puas dengan

layanan yang diberikan bisa saja nasabah tesebut lari atau pindah kebank lain, dan akan membuat bank/ perusahaan tersebut bangkrut.

Kepuasan nasabah merupakan kunci utama terhadap kualitas pelayanan agar dapat meraih kepercayaan nasabah untuk terus menggunakan jasa layanan yang ditawarkan oleh bank. Kepuasan nasabah pada BNI syariah adalah 71,43% atau telah mencapai kepuasan terhadap nasabah. Jika nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan nasabah akan merasa senang dengan layanan tersebut. Tetapi pada pihak bank akan mempertahankan kinerjanya dan juga akan memperbaiki dan inovasi dalam pelayanan sehingga nasabah tersebut akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak bank.

Pada BNI Syariah memberikan nasabah kesempatan untuk melakukan kritikan dan saran agar bank bisa tau puas atau tidak nya dengan layanan yang diberikan oleh bank pada nasabah dan bank akan memperbaiki atau mengatasi pelayanan yang kurang puasnya pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang tertulis dalam bab-bab sebelunya maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang tertulis pada bab yang sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan:

a. Pada BNI Syariah telah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sudah memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.
b. Memberikan kepuasan pada nasabah dengan memberikan layanan yang sudah diberikan oleh bagian *front office.*

2. Saran

Adapun saran dari peneliti berdasarkan temuan yang ada yaitu:

a. BNI Syariah harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas ataupun dari segi karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra lebih baik dimata nasabah.
b. Kinerja yang dimiliki perbankan syariah yang berpengaruh pada kepuasan nasabah tidak hanya pada pelayanan saja. Sehingga di sarankan pada penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan pada bagian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Afif Faisal, 2008, *Starategi dan Operasional Bank,* Jakarta: PT. Bumiaksara

Al Arif , M . Nur Rianto, 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,* bandung:Alvabeta

Arif Zainul, 2002, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah,* Jakarta: Alvabet

Boediono, 1999, *Teori Pertumbuhan Ekonomi,* Yogyakarta: BPFE

Endar Sugianto, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa,* Jakarta: Gramedia Pustaka Indonesia

Faud Moh. Ramly dan M. Rustan, 2005, *Akuntansi Perbankan,* Yogyakarta: Graha Ilmu

Gaspersz Vincent, 2002, *Total Quality Management,* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Hasibuan Melayu S.P , 2008, *Dasar-Dasar Perbakan,* Jakarta:PT Bumi Aksara

Herdiansyah Haris, *20013, Wawancara, Observasi, dan Focus Grups,* Jakarta: PT Rajagrapindo Persada

https://id.wikipedia.org/wiki/Satuan_pengamanan. Sabtu tanggal 24 februari 2018

Kolter Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran,* Jakarta: Erlangga

Kualitas Pelayanan, Yogyakarta: Gaya Media

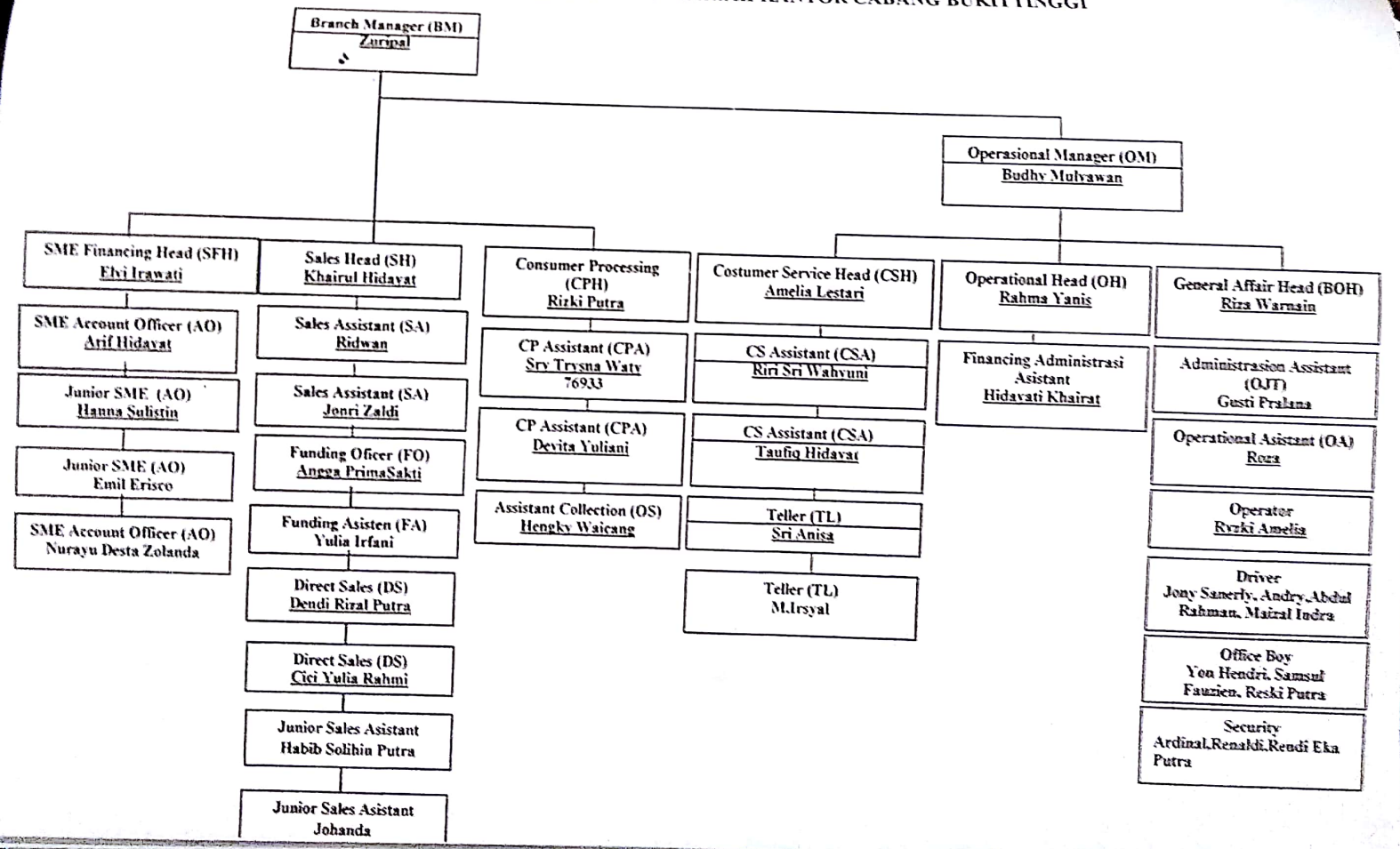
Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar,* Jakarta: PT.Rineka Cipta

Tjiptono Fandi, 1996, *Pemasaran Jasa,* Malang: Banyumedia Publishing

Wood Ivonne, 2009, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Zulian Yamit, 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta:Ekonisia

STRUKTUR ORGANISASI PT. BNI SYARIAH KANTOR CABANG BUKITTINGGI



Scanned by CamScanner

QUESIONER TENTANG KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BNI SYARIAH BUKITTINGGI

Data Pribadi

1. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki (b) Perempuan
2. Menjadi pelanggan Bank BNI SYARIAH sejak :
   a. < 6 bulan (b) 6 bulan – 1 tahun c. > 1 tahun
3. Selain Bank BNI SYARIAH apakah anda menggunakan jasa perbankan lainnya :
   (a) Ya
   b. Tidak
4. Masalah yang pernah dikeluhkan :
   a. Slip resi yang jarang keluar dari mesin ATM
   b. Antrian yang lama
   (c) Pin terblokir
5. Berapa banyak jumlah uang yang ditabung dalam waktu 1 bulan ?
   a. < Rp.150.000
   b. 200.000 – 300.000
   (c) > 350.000

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan kualitas pelayananan dan kepuasan anda atas pelayanan Bank BNI SYARIAH, dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat nasabah.

Keterangan: 1.SB & SP = Sangat Baik & Sangat Puas
2.B & P = Baik & Puas
3.CB & CP = Cukup Baik & Cukup Puas
4.TB & TP = Tidak Baik & Tidak Puas
5.STB & STP = Sangat Tidak Baik & Sangat Tidak Puas

No	Indikator	Kualitas Pelayanan					Kepuasan Nasabah				
		STB	KB	CB	B	SB	STP	KP	CP	P	SP
1.	1. Ruangan pelayanan yang bersih				X						X
	2. Penampilan karyawan yang rapi				X						X
	3. Ketersediaan peralatan perbankan yang modern					X					X
	4. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual					X					X
2.	1. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan					X					X
	2. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh teller Bank BNI Syariah					X					X
	3. Bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan					X					X
	4. Menyimpan dokumen tanpa kesalahan					X					X
	5. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali					X					X

Scanned by CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax (0752) 22875
Website www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B- 868 /In.26.3/PP.07/03/2018 23 Maret 2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Observasi**

Yth. : **Direktur PT. BNI Syari'ah**
KC Bukittinggi

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Proposal Tugas Akhir (TA) bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan observasi kepada saudara :

Nama	:	**ANGGIA MERLY**
NIM	:	**3115 048**
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	:	D.III Perbankan Syari'ah
Semester	:	VI (enam)
Alamat	:	Kubang Putih
Lokasi Observasi	:	**PT. BNI Syari'ah KC Bukittinggi**
Judul Prposal TA	:	***"Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasaan Nasabah pada PT. BNI Syari'ah Bukittinggi"***
Waktu	:	23 Maret 2018 s/d selesai

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan,

H. HARFANDI, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

Scanned by CamScanner

BNI Syariah

Bukittinggi, 27 Maret 2018

Nomor : BTI/1/257
Lamp : -
Hal : Persetujuan Observasi

Kepada Yth,
Bapak/ Ibu Pimpinan
Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl. Gurun Aur Kubang Putih, Kab. Agam

Surat No. B-868/In.26.3/PP.07/03/2018

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menunjuk perihal pada pokok surat diatas, kami sampaikan bahwa kami **menyetujui** observasi mahasiswa **An. Anggia Merly** dengan judul **"Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi"** yang dilaksanakan pada tanggal 23 Maret 2018 s/d selesai, dengan ketentuan bahwa data finansial tidak bisa kami publikasikan kecuali yang sudah dipublikasikan disurat kabar atau internet.

Demikian surat ini disampaikan dan mohon maaf atas keterbatasan dalam data penelitian. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Jazaakumullah Khairan Katsira

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Bukittinggi

Zuripal
Branch Manager

Scanned by CamScanner

BNI Syariah

Bukittinggi, 22 Mei 2018

Nomor : BTI/1/426
Lamp : -
Hal Persetujuan Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/ Ibu Pimpinan
Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl. Gurun Aur Kubang Putih, Kab. Agam

Surat No. B-1349/In.26.3/PP.00 7/5/2018

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menunjuk perihal pada pokok surat diatas, kami sampaikan bahwa kami **menyetujui** penelitian mahasiswa **An. Anggia Merly**, dengan judul penelitian **"Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi"** yang dilaksanakan pada tanggal 15 Mei 2018 s/d 15 Juli 2018, dengan ketentuan bahwa data finansial tidak bisa kami publikasikan kecuali yang sudah dipublikasikan disurat kabar atau internet.

Demikian surat ini disampaikan dan mohon maaf atas keterbatasan dalam data penelitian. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Barakallah Kaunan Katsiro

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Bukittinggi

Zuriyal
Branch Manager

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-1949/In.26.3/PP.00.7/5/2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

14 Mei 2018

Yth.
Pimpinan PT. BNI Syariah
KC Bukittinggi
di
Bukittinggi

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**ANGGIA MERLY**
NIM	:	**3115.048**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	:	D3 Perbankan Syariah
Semester	:	VI (Enam)
Lokasi Penelitian	:	PT. BNI Syariah KC Bukittinggi
Judul T.A	:	***"Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi"***
Waktu	:	15 Mei 2018 s/d 15 Juli 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

Scanned by CamScanner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



NAMA	: ANGGIA MERLY
NIM	: 3115.048
TEMPAT/TANGGAL LAHIR	: SEROSAH, 22 MARET 1997
AGAMA	:ISLAM
ANAK DARI	: AYAH **ENUK**
	: IBU **YUSNITA**
JUMAH BERSAUDARA	: TIGA (3)
ANAK KE	: KEDUA (2)
ALAMAT	: Serosah, Kec. Hulu Kuantan, Kab.Kuantan Singingi, RIAU

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Sekolah Dasar Negri (SDN) 006 serosah, Kec. Hulu kuantan, Kab. Kuantan Singingi
2. Sekolah menengah pertama (MTS) ponpes. Nurul Islam kampung baru, Gunung toar
3. Sekolah Menengah Atas (MAS) MA KMM padang panjang
4. Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi SUMATRA BARAT.

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Panitia Darul Arkan Dasar (DAD)