Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh
(Studi kasus : Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi Starata Satu (S1) *Pada Jurusan Perbankan Syariah*

Oleh:

JEFRIZAL

(3314.358)

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)

BUKITTINGGI

TAHUN 2018/1439 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **JEFRIZAL NIM. 3314.358**, dengan judul **"Pengauh pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat Indonesia (BMI) KCP payakumbuh "** memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *Munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 03 Agustus 2018

Pembimbing I

Dr.Asyari,S.Ag,M.Si
NIP. 197403251999031003

Pembimbing II

Yenti Astari Dewi SE,MM
NIP. 2007037602

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh"**, yang disusun oleh **Jefrizal**, **NIM : 3314.358**, telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Bukittinggi, pada hari Sabtu tanggal 8 September 2018 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program strata satu (S1) pada Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Bukittinggi, 8 September 2018

Ketua

Dr. Asyari, S.Ag., M.Si
NIP. 197403251999031003

Tim Penguji

Dr. Iiz Izmuddin, MA
NIP. 197503032001121007

Novera Martilova, SE., ME
NIDN. 2008118401

Dr. Asyari, S.Ag., M.Si
NIP. 197403251999031003

Yentie Asuri Dewi, SE., MM
NIDN. 2007037602

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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/NIM	: Jefrizal /*3314.358*
Tempat/ Tangal Lahir	: Sungai Kasikan/ 10 Februari 1994
Fakultas/ Jurusan	: FEBI / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi/tugas akhir) dengan judul di atas adalah **benar** asli karya penulis. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia diproses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, Agustus 2018

Penulis,



JEFRIZAL

NIM. 3314.358

ABSTRAK

Skripsi atas nama **JEFRIZAL** NIM 3314.358, dengan judul: **"PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI) KCP PAYAKUMBUH".** Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukiitinggi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (KCP) Payakumbuh.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif ini didasarkan pada perhitungan persentase, rata-rata, kuadrat, dan juga perhitungan statistik lainnya. Subyek penelitian adalah Nasabah dan obyeknya adalah korelasi hubungan pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel adalah *Random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan instrumen angket skala *Likert*. Teknik analisis data menggunakan statistik sederhana.

Pengolahan data menggunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov, diperoleh data berdistribusi normal untuk variabel X pelayanan *customer service* dan data berdistribusi normal untuk variabel Y kepuasan nasabah. Langkah selanjutnya melakukan interpretasi terhadap r xy dengan menggunakan rumus *Product Moment.* Dengan merumuskan hipotesis alternatif (H_1) dan hipotesis nilai (H_0) terlebih dahulu. Setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai korelsi r xy sebesar 0,947. Sehingga besarnya hubungan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia (BMI) KCP Payakumbuh sebesar 95%. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan *customer service* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Alhamduliah segala puji hanya bagi Allah SWT dan shalawat serta salam kemulian tak lupa pula dimohonkan pada 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 kehinaan kepada martabat yang setinggi-tingginya dan beliau meninggalkan dua pedoman yang apabila kita berpegang teguh kepada keduanya kita akan selamat dunia akhirat yaitu Al-Quran dan Sunnahnya. Tidak ada satupun nikmatnya yang dapat didustakan, salah satunya dengan selesainya penulisan skripsi ini, serta pendidikan penulis pada Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi.

Penulisan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak terutama keluarga ayahanda Alm. Ismail dan ibunda Asnimar yang senantiasa berdoa, memberikan cinta kasih, mengasuh, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis. Selanjutnya penulis jug mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Rektor, Wakil Rektor, Dekan, Wakil Dekan, Ketua Jurusan, Pegawai Pustaka dan Bapak/Ibuk Dosen-dosen di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan untuk kepentingan perkuliahan dari awal hingga penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak H.Fahmil Samiran, Lc, M.Ag Selaku PA yang selalu memberikan dorongan, motivasi, semangat dan telah mendidik penulis selama di kampus.
3. Bapak Dr. Asyari, S.Ag, M.Si selaku pembimbing I, dan Ibuk Yenti Astarie Dewi, SE, MM selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan juga perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

4. Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh yang telah memberikan izin penelitian beserta informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terakhir penulis mendo'akan mudah-mudahan seluruh bentuk bantuan yang diterima dari semua pihak, dibalas oleh Allah SWT dengan kebaikan yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekuranagn dan masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharpkan dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini, dan semoga bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis sendiri. Amin.

Bukittinggi, Agustus 2017

Penulis

(Jefrizal)

NIM: 3314.358

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTARAK i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN PERNYATAAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR LAMPIRAN vii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GRAFIK x

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakan Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Batasan Masalah 5
D. Rumusan masalah 5
E. Tujuan Penelitian 6
F. Manfaat Penelitian 6
G. Penjelasan Judul 7
H. Sistematika Penulisan 8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Lembaga Keuangan
   1. Lembaga Keuangan Bank 11
   2. Jenis-jenis Lembaga Keuangan Bank 11
   3. Lembaga Keuangan Bukan Bank 12
   4. Jenis-jenis Lembaga Keuangan Bukan Bank 13
   5. Jenis-jenis Lembaga Keuangan Non Bank 14
B. Lembaga Keuangan Syariah
   1. Pendanaan 15
   2. Pembiayaan 16
C. Bank Konvensional
   1. Pengertian Bank Konvensional 18
   2. Jenis Kegiatan Bank Konvensional 18
   3. Tujuan Bank Konvensional 20
D. Bank Syariah
   1. Pengertian Bank Syariah 20
   2. Sejarah Bank Syariah 22
   3. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah 24
   4. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional 26

5. Ciri-ciri Bank Syariah 29
6. Landasan Operasional Bank Syariah 31
E. Pelayanan
1. Pengertian Pelayanan 32
2. Dasar-dasar Pelayanan 32
3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik 33
4. Pelayanan dalam Perspektif Islam 34
F. *Customer Service*
1. Pengertian *Customer Service* 36
2. Fungsi *Customer Service* 37
3. Tugas Pokok *Customer Service* 38
4. Peranan *Customer Service* 38
5. Sikap Melayani Nasabah 39
6. Syarat/kriteria *Customer Service* 41
G. Kepuasan Nasabah/Pelanggan
1. Pengertian Kepuasan Nasabah 43
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah 44
3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah 46
H. Penelitian Terdahulu 47
I. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penulis 49
J. Kerangka Konseptual 49
K. Hipotesis 50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitia
1. Jenis Penelitian 51
2. Lokasi Penelitian 51
B. Metode Penelitian 52
C. Populasi dan Sampel
1. Populasi 53
2. Sampel 54
D. Jenis dan Sumber Data 54
1. Jenis Data 55
2. Sumber Data 55
E. Teknik dan Pengumpulan data 56
F. Teknik Pengolahan Data 57

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambar Umum Objek Penelitian
1. Profil PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk 62
2. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia 63
3. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia 65
B. Deskriptif Data
C. Analisis Deskriptif
1. Penjelasan Uji Coba Angket Panel 66

2. Data tentang pengaruh pelayanan *customer service* 67
3. Data tentang kepuasan nasabh 70
D. Uji Induktif
1. Uji Normalitas 73
2. Uji Autokorelasi 74
3. Analisis Determinan 75
E. Uji Hipotesis
1. Membuat Hipotesis Kalimat 76
2. Membuat Hipotesis Statistik 76
F. Pembahasan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 79
B. Saran.....79

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

I	Kisi-kisi Angket Panel	1
II	Pengantar Angket Penel	5
III	Petunjuk Pengisian Angket Panel	6
IV	Angket Panel	7
V	Hasil Olahan Angket Panel	10
VI	Reability Angket Panel Setelah di Ujicobakan	11
VII	Kisi-kisi Angket	12
VIII	Pengantar Angket Penelitian	16
VIII	Petunjuk Pengisian Angket	17
IX	Angket	18
X	Hasil Olahan Angket Penelitian	21
XI	Daftar Skor Pengaruh Pelayanan *Customer Service*	22
XII	Daftar Skor Kepuasan Nasabah	26
XIII	Pengolahan Data Dengan *Product Moment*	30
XIV	Hasil Mencari Nilai Maximum dan Minimum Variabel X dan Y	33
XV	Hasil Mencari Frequency Variabel X	34
XVI	Hasil Mencari Frequency Variabel Y	35
XVII	Mencari Nilai Korelasi	36
XVIII	Hasil Uji Normalitas Kolmogrof Smirnov	37
XIX	Mencari Nilai Determinasi (r)	38
XX	Nilai-nilai r Product Moment	39
XXI	Dokumentasi	41
XXII	Surat Keterangan Validasi Angket	44
XXIII	Surat Permohonan Izin Penelitian	45
XXIV	Surat Rekomendasi Penelitian	46
XXV	Surat Keterangan Teleh Selesai Melaksanakan Penelitian	47
XXVI	Sk Pembimbing	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pedoman Interpretasi Nilai r 58
Tabel 2 Daftar Kelas Interval Pelayanan *Customer Service* 63
Tabel 3 Daftar Kelas Interval Kepuasan Nasabah 65
Tabel 4 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov 67

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Kelas Interval Pelayanan *Customer Service* 70
Grafik 2 Kelas Interval Kepuasan Nasabah 72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu kewaktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan keuntungan bagi bank.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang.[1] Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.[2]

Di Indonesia pelopor perbankan syariah adalah Bank Muamalat Indonesia. Setelah Bank Muamalat disusul Bank Syariah

[1] Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 201
[2] *Ibid*., hal. 201

Mandiri pada tahun 1999 dan beberapa Unit Usaha Syariah. Saat ini keberadaan bank syariah di Indonesia telah di atur dalam Undang-Undang yaitu UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan sistem perbankan syariah.[3]

Kemunculan bank-bank syariah ini merupakan kabar gembira bagi masyarakat Indonesia terutama bagi umat Islam. Karena bank-bank syariah ini pada pelaksanaanya menggunakan sistem bagi hasil, bukan bunga seperti pada bank konvensional. Apalagi saat ini perdebatan mengenai hukum bunga bank dalam Islam masih terus berlanjut. Ada sebagian kalangan yang menghalalkan bunga bank, dan ada sebagian lain yang mengharamkan dan menyamakannya dengan riba. Sedangkan kita tahu bahwa Islam sangat melarang umatnya memakan harta yang diperoleh dari riba. Sebagaimana yang telah difirmankan Allah SWT dalam Surat Ali Imron (3): 130.[4]

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ
وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ١٣٠

> "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan." (Ali Imron: 130)

Sehingga kemunculan bank-bank Islam ini diharapkan dapat

[3] *Ibid*., hal. 62

[4] Departemen agama RI, *Al-qur'an dan terjemahannya*. (t.t.p.: PT. Syaamil Cipta Media, t.t), hal. 97

menjadi solusi alternatif untuk keluar dari permasalahan diatas, selain itu dapat menarik masyarakat terutama yang beragama Islam untuk menabung, dan melakukan pembiayaan atau menggunakan jasa di perbankan syariah.

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi nasabah yang berpedoman pada syariah Islam yaitu Alquran dan Asunah. Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service* (CS).[5]

Pelayanan nasabah atau *Customer Service* (CS) disini maksudnya adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk atau jasa yang akan dipasarkan. Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu lembaga perbankan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang

[5] Kasmir, *Pemasaran Bank*..., hal. 201

Customer Service yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.[6]

Customer Service itu ibarat wajah terdepan sebuah bank. Seorang *Customer Service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *Customer Service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh merupakan salah satu lembaga keuangan dengan jumlah nasabah sebanyak 16288 nasabah, dimana sebanyak 10938 nasabah untuk tabungan IB Muamalat, 450 nasabah untuk IB Muamalat Prima, 150 nasabah untuk IB Muamalat Rencana, 2750 nasabah IB Muamalat Haji dan Umrah, 300 nasabah untuk IB Muamalat Sahabat, 1200 nasabah Tabunganku, 500 nasabah Deposito Mudharabah dan memiliki 1 orang *Customer Service*, dimana degan nasabah yang berjumlah 16288 nasabah dibandingkan dengan jumlah *Customer Service* hanya berjumlah 1 orang apakah masih bisa melayani nasabah yang datang dengan maksimal.

Berdasarkan asumsi diatas peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dan menyusun suatu penelitian skripsi tentang ada tidaknya

[6] Kasmir, *Kewirausahaan*. (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 275-276

pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti ingin memberikan judul dari penelitian ini adalah : **" Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh "**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan, maka dapat diidentifikasikan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada *Customer Service*.
2. Faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (KCP) Payakumbuh (BMI).
3. Bagaimana praktek *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, supaya pembahasan tidak terlalu mengambang dan banyaknya masalah pada identifikasi masalah, maka penulis memberikan batasan masalah penelitian ini "Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh "

D. Rumusan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini jelas dan terarah, maka penulis merumuskan masalah penelitian penulis pada:

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Paryakumbu ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (KCP) Payakumbuh.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini:

a. Kegunaan Teoristik
   1. Sebagai informasi ilmiah tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* pada Bank Muamalat Indonesia (KCP) Payakumbuh.
   2. Sebagai bahan penelitian lanjutan tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* pada Bank Muamalat Indonesia (KCP) Payakumbuh.
   3. Sebagai pengembangan ilmu yang telah dipelajari.

b. Kegunaan Praktis
   1. Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai rujukan untuk kemajuan dan evaluasi pelayanan Bank Muamalat Indonesia, khususnya pada Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh.

2. Sebagai tambahan informasi atau bahan bacaan bagi yang membahas masalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service*.
3. Syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada jenjang Strata Satu (S1) dalam bidang Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi.

G. Penjelasan Judul

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil judul penelitian yang akan dilakukan adalah **"Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh "**

1. Pengaruh : Suatu yang menunjukkan adanya korelasi/hubungan keadaan lain (yang menjadi akibat). Pengaruh disini adalah pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh yaitu daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) ikut membentuk perbuatan seseorang.[7]
2. Pelayanan : pemberian jasa kepada nasabah sesuai dengan kebutuhannya.

[7] DEPDIKBUD, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1997), Cet. Ke9, hal.747

3. *Customer Service* : orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*.[8]

4. Kepuasan Nasabah : perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk dan jasa.[9]

H. Sistematika Penulisan

Supaya memiliki hubungan yang kuat diantara keseluruhan pembahasan perlu dibuat sistematika penulisan, yaitu:

BAB I :Merupakan pendahuluan yang berisikan dasar pemikiran lahirnya masalah. Yaitu menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II :Merupakan landasan teoritis yang terdiri dari bagian pertama tentang

BAB III :Merupakan Metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, jenis

[8] Nina Rahmayanty, *"Manajemen Pelayanan Prima",* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h. 16.

[9] Kotler, Philip. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka), h. 20

dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik pengilahan data.

BAB IV :Merupakan hasil penelitian yang berisikan tentang deskriptif penelitian dan pembahasan.

BAB V :Merupakan penutup yang berikan kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Lembaga Keuangan

Di Indonesia lembaga keuangannya terbagi menjadi dua, yakni jenis lembaga keuangan Bank dan lembaga keuangan bukan Bank.

1. Lembaga Keuangan Bank

Lembaga keuangan Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memberikan jasa-jasa keuangan dan menarik dana dari masyarakat secara langsung. Lembaga keuangan Bank atau disebut saja dengan Bank selain memiliki fungsi menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berupa penawaran jasa-jasa perbankan seperti jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga dan lain sebagainya serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat yang menggunakan jasanya.

2. Jenis-Jenis Lembaga Keuangan Bank

Lembaga jenis ini terdiri dari Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Berdasarkan Undang-Undang Pokok Perbankan No. 23 tahun 1998 jenis bank di Indonesia ada dua yakni Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat.[10]

a. Bank Sentral

   Bank Sentral di Indonesia dipegang atau dilaksanakan oleh Bank Indonesia.Tujuan utama Bank Indonesia sebagai bank sentral ialah untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk

[10]UU Pokok Perbankan No.23 tahun 1998

mencapai tujuan tersebut, maka Bank Sentral memiliki tugas untuk menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem devisa serta mengatur dan mengawasi Bank.

b. Bank Umum

Bank umum ialah Bank yang dapat memberikan layanan jasa dalam lalulintas pembayaran, sedangkan Bank Perkreditan Rakyat adalah Bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka atau bentuk lainya yang dipersamakan dengan itu.

c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

BPR ialah lembaga keuangan Bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan atau bentuk lainnya yang disetarakan dan menyalurkan dananya sebagai usaha BPR.BPR ini merupakan Bank yang khusus melayani masyarakat kecil di suatu daerah, kecamatan atau pedesaan. Bank Perkreditan Rakyat berasal dari Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai dan Bank lainnya yang kemudian dilebur menjadi Bank Perkreditan Rakyat.

3. Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)

Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) menurut UU No. 10 Tahun 1998 adalah suatu badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan, yang menghimpun dana dengan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkannya untuk membayar investasi perusahaan.[11]Lembaga ini didirikan pada tahun 1973 berdasarkan Keputusan Mentri Keuangan No.

[11]UU No. 10 Tahu 1998

Kep. 38/MK/I/1972 yang menerbitkan bahwa lembaga-lembaga ini dapat melakukan usaha-usaha sebagai berikut :

1. menghimpun dana dengan jalan mengeluarkan surat sementara
2. memberi kredit jangka menengah
3. mengadakan penyertaan modal yang bersifat sementara
4. bertindak sebagai perantara dari perusahaan Indonesia dan badan hukum pemerintah
5. berindak sebagai perantara dalam mendapatkan peserta atau kampanye
6. sebagai perantara untuk mendapatkan tenaga ahli dan memberikan nasihat-nasihat sesuai keahlian
7. melakukan usaha lain di bidang keuangan.

4. Jenis-jenis Lembaga Keuangan Bukan Bank

Berikut ini ada beberapa lembaga keuangan bukan Bank yang ada di Indonesia.

a. Lembaga pembiayaan pembangunan.

   Lembaga pembiayaanpembangunan adalah lembaga yang usahanya melakukan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana dari masyarakat secara Iangsung.

b. Perusahaan Asuransi

   Perusahaan asuransi merupakan suatu lembaga atau perusahaan yang memberikan jaminan penggantian atas risiko yang dihadapi seseorang baik itu berupa kematian, rusak atau hilangnya harta milik dan lain sebagainya. Perusahaan asuransi merupakan lembaga yang menghimpun dana melalui penarikan premi asuransi dan menjanjikan

akan memberi sejumlah ganti rugi jika terjadi suatu peristiwa atau musibah yang menimpa pihak yang mengikuti program asuransi.

5. Jenis Jenis Lembaga Keuangan Non Bank Di Indonesia

1. Koperasi Simpan Pinjam

Yaitu koperasi yang usahanya menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya yang memerlukan dana dengan bunga yang rendah (ringan).Tujuan koperasi simpan pinjam ini adalah untuk mendidik para anggotanya agar Iebih hemat dengan menyisihkan sebagian pendapatannya untuk ditabung.Adapun manfaat koperasi simpan pinjam diantaranya: anggota dapat memperoleh pinjaman secara mudah dan tidak ribet, tingkat bunga pinjaman cukup rendah, anggota terhindar dari rentenir, dapat memperoleh Sisa Hasil Usaha (SHU) dan pinjaman tidak menggunakan jaminan.

2. Perum Pegadaian

Perum pegadaian yakni suatu lembaga pembiayaan milik negara yang memberikan pinjaman atau kredit jalam jangka pendek dengan memberikan jaminan barang-barang tertentu. Besarnya pinjaman tergantung dari nilai barang yang dijaminkan. Tujuan adanya perum pegadaian ini adalah untuk membantu masyarakat luas, terutama golongan menengah ke bawah atau kurang mampu untuk mendapatkan pinjaman secara cepat dengan prosedur yang mudah, sederhana dan cepat.

3. Lembaga Dana Pensiun

Dana pensiun adalah dana yang disediakan pemerintah atau sebuah perusahaan kepada para pegawai atau karyawannya yang telah mencapai batas usia tertentu (purna tugas) sebagai cadangan di hari tua. Lembaga ini khusus mengurus dana pensiun yang sumber dananya diperoleh dari yayasan atau perusahaan sebagai jaminan hari tua bagi anggota yang bersangkutan.Lembaga dana pensiun ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (terutama pegawai negeri dan TNI, karyawan swasta dan pensiunan) dan cadangan di hari tua.

B. Lembaga Keuangan Syariah

1. Pendanaan

Produk pendanaan yang ditawarkan oleh perbankan syariah Indonesia tidak jauh berbeda dengan pendanaan bank syariah pada umumnya seperti giro, tabungan, deposito/investasi dan obligasi/sukuk. Akad-akad yang digunakapun merupakan akad-akad yang sudah biasa digunakan seperti:

1. Giro Syariah

   Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan. Giro syariah ini menggunakan akad wadiah dan mudharabah.

2. Tabungan Syariah

   Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik

dengan cek/bilyet giro, dan atau alat lain nya yang dipersamakan dengan itu.Menggunakan akad wadiah dan mudharabah.

3. Deposito Syariah

   Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank.Menggunakan akad mudharabah.

2. Pembiayaan

Dalam kategori pembiayaan yang ditawarkan oleh perbankan syariah di Indonesia cukup banyak dan bervariasi untuk memenuhi kegiatan usaha maupun pribadi. Bank syariah secara garis besar melakukan berbagai metode akad yang dibedakan berdasarkan tujuannya,yaitu :

1. Prinsip Jual Beli (Ba'i)

   Akad Jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang.Tingkat keuntungan pada bank ditentukan pada awal dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual.Transaksi jual beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahannya, yaitu seperi:

   a) Ba'i al-Murabahah : Jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dan nasabah.

b) Ba’i as-Salam : Transaksi jual beli dimana barang yang di perjualbelikan belum ada. Maka barang yang diserahkannya secara tangguh sedangakan pembayarannnya tunai.

c) Ba’i al-Istisna : Kegiatan istisna oleh bank syariah merupakan akibat dari adanya permintaan barang tertentu oleh nasabah.

2. Prinsip Sewa (Ijarah)

Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa, melalui pembayaran sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri . Secara umum timbulnya ijarah disebabkan oleh adanya kebutuhan akan barang atau manfaat barang oleh nasabah yang tidak memiliki kemampuan dalam segi keuangannya. Praktik ijarah yang terjadi pada aktivitas perbankan syariah, secara teknis merupakan perubahan cara pembayaran sewa dari tunai dimuka menjadi angsuran.

3 Prinsip Bagi Hasil (Syirkah)

Produk pembiayaan dalam perbankan syariah atas dasar prinsip bagi hasil terdiri dari beberapa akad yaitu :

a) Al-Musyarakah: Transaksi penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana atau barang untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati, sedangkan pembagian kerugian dilihat dari banyaknya modal yang diberikan.

C. Bank Konvensional

1. Pengertian Bank Konvensional

Menurut Undang-Unadng Nomor 10 Tahun 1998 (pasal 1 ayat 2) menyatakan:

“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dana tau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”

Bank Konvensional menurut UU No 4 Tahun 2003 tentangN perbankan:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak”

2. Jenis Kegiatan Bank Konvensional

1) Menghimpun dana dari masyarakat (*funding)* dalam bentuk
    a. Simpanan Giro *(Demand deposit)*
    b. Simpanan tabungan (*Saving Deposit)*
    c. Simpanan Deposit (*Time Deposit)*
2) Menyalurkan dana kemasyarakatan (*lending)* dalam bentuk:
    a. Kredit Investasi
    b. Kredit Modal Kerja
    c. Kredit Perdagangan
3) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service)* seperti:
    a. Transfer (kirim uang)

b. Inkaso (*Collection)*

c. Kliring (*clearing)*

d. Safe deposit Box

e. Bank Card

f. Bank Notes (valas)

g. Bank Garansi

h. Referensi Bank

i. Bank Draft

j. Letter of Credit (L/C)

k. Cek Wisata

l. Jual beli surat berharga

m. Menerima setoran-setoran seperti:

1) pembayaran pajak

2) pembayaran telepon

3) pembayaran air

4) pembayaran listrik

5) pembayaran uang kuliah

n. Melayani pembayaran seperti:

1) Gaji/ pension/ honorium

2) Pembayaran deviden

3) Pembayaran kupon

4) Pembayaran bonus

o. Dan jasa-jasa lainnya.[12]

Dalam kegiatan bank konvensional terdapat dua macam bunga:

a. Bunga simpanan, yaitu bunga yang diberikan bank rangsangan atau balasjasa karna telah menyimpan uang di bank.

b. Bunga Pinjaman, yaitu bunga yang di bebenkan kepada peminjam atau harga yang harus di bayar oleh peminjam kepada bank.

3. Tujuan Bank Konvensional

Tujuan bank yaitu sebagai penunjang pelaksanaan pembangunan nasioanl dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan masyarakat.

D. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Kata bank berasal dari *banque* dalam bahasa Prancis dan dari *branco* dalam bahasa Italia, yang berarti peti/lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti berlian, dan sebagainya.[13]

Bank adaalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut ensiklopedia Islam, bank Islam adalah lembaga keuuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam

[12]Kasmir ,*Bank dan Lembaga Kenangan Lainnya*, (JakartaPT. Raja Grafindo Persada, 2011), h 4

[13]Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 6.

lalu lintas pembayaran serta peredaran yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam.[14]

Berdasarkan rumusan tersebut, bank Islam berarti bank yang tata cara beroperasionalnya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadis. Sedangkan Muamalat adalah ketentuan-ketentun yang mengatur hubungan manusia dengan manuasia, baik hubungan pribadimaupun perorangan dengan masyarakat.[15]

Menurut UU No.21 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1) Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usah Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakasanakan kegiatan usahanya.

Menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[16]

Menurut Perwaatmadja "Bank Syariah adalah bank yang tata cara operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam". Salah satu yang harus dijauhi dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba. Sedangkan menurut Bank Syariah adalah Bank

---

[14]Hasan Muarif Ambari (kord), *Ensiklopedia islam,* (Jakarta:Ichtiar Baru van Hoeve, 2002), Cet ke-18,h 231

[15]Abdul Wahaf Khailaf, *Kaidah-kaidah hukum Islam,* (Jakarta, risalah 2003),h 45

[16]Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 12.

yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-quran dan Hadis.[17]

Dengan demikian perbankan syariah dapat dipahami secara detail. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

2.Sejarah Bank Syariah

Alasan mendasar lahirnya bank syariah sebenarnya lebih berkaitan dengan masalah keyakinan berupa unsur *riba,* ketidakadilan dan moralitas dalam melakukan usaha. Penerapan bunga sebagai landasan operasional perbankan yang ada sebelumnya (bank konvensional) dianggap sebagai bentuk transaksi *riba* yang dalam agama Islam jelas-jelas dilarang. Bunga diyakini mengandung unsur *riba* karena dalam sistem bunga terdapat unsur ketidakadilan Karena pemilik dana mewajibkan peminjam dana untuk membayar lebih dari pada yang dipinjam tanpa memperhatikan apakah peminjam mengalami keuntungan atau kerugian.[18]

Aktivitas perbankan telah dimulai sejak zaman Rasulullah. Nabi Muhammad SAW sebelum diutus menjadi rasul telah dikenal sebagai *Al-Amien,* artinya orang yang terpercaya. Karena kejujuran itulah Nabi Muhammad dipercaya untuk menyimpan segala macam titipan (*deposit*). Begitu amanah nya beliau dalam menjaga deposit tersebut, sehingga pada saat terakhir pada saat Rasulullah hijrah ke Madinah, beliau melantik Ali

[17]Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h.32.
[18]Sulham dan Ely Siswanto, *Menejemen Bank Konvensional dan Syariah,* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hal. 125-126.

bin Abi Thalib r.a. untuk mengembalikan segala deposit itu kepada pemiliknya.[19]

Tindakan Rasulullah tersebut ternyata dikembangkan lebih lanjut sebagaimana dicontohkan oleh sahabat beliau, Zubair bin Awwam, yang tidak pernah mau menerima uang dari semua orang dalam bentuk deposit (simpanan/titipan). Beliau lebih suka menerimanya dalam bentuk pinjaman. Abdullah bin Zubair menceritakan bahwa bila ada orang datang membawa uang untuk disimpan pada ayahnya, maka ayahnya takut deposit uang itu akan hilang. Tindakan Zubair ini menunjukkan dua hal yang dapat ditarik hikmahnya yang pertama, dengan mengambil uang tersebut sebagai pinjaman beliau mempunyai hak untuk menggunakannya; yang kedua, jika uang itu dalam bentuk pinjaman maka Zubair berkewajiban untuk mengembalikannya dengan utuh seperti semula.

Dengan demikian, ada dua macam praktek simpanan yang diterapkan pada masa awal Islam, yaitu *wadi'ah yad amanah* dan *wadi'ah yad dhamanah.* Munculnya variasi ini adalah karena perkembangan wacana dari pemanfaatan tipe simpanan tersebut yang di masa Rasulullah mempunyai konsep awal yaitu sebagai suatu amanah, lalu bergeser menjadi konsep pinjaman sebagaimana yang dicontohkan oleh Zubair bin Awwam.

---

[19]Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Menejemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006), cetakan ke-6, hal. 3-4.

3. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Sebagai sebuah lembaga keuagan, pada bank syariah adalah lembaga keungan yang menjalkan peranannya untuk menjadi lembaga intermediasi antara pemilik modal dan pengusaha. Untuk itu hadirnya bank Syariah dianggap sangat mempunyai peranan penting dalam pergerakan pertumbuhan ekonomi. Adapun tujuan normativ dibentuknya lembaga keungan syariah sbagai berikut:[20]

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalat secara islam, khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan) dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap ekonomi umat.
2. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan memulai kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar anatara pemilik modal (orang kaya) dengan pihak yang membutuhkan dana (orang miskin).
3. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian berusaha (berwirausaha).

[20]Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*(Jakarta: Graha Ilmu, 2010), h 53

4. Untuk membantu menanggulangi/mengatasi masalah kemiskinan, berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap.
5. Untuk menjaga kestabilan ekonomi/moneter pemerintah.
6. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank non islam (konvensional) yang menyebabkan umat islam tidak dapat melaksanakan ajaran agamanya secara penuh terutama bidang kegiatan bisnis dan perekonomian.

Dalam paradigma akuntasi Islam, bank Syariah memiliki fungsi sebagai berikut:[21]

1. Manajemen Investasi

   Bank-bank Islam dapat melaksanakan fungsi ini ber-dasarkan kontrak *mudharabah* atau kontrak perwakilan. Menurut kontrak *mudharabah*, bank (dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, yaitu pihak yang melaksanakan investasi dana dari pihak lain) menerima persentase keuntungan hanya dalam kasus untung. Dalam hal terjadi kerugian, sepenuhnya menjadi risiko penyedian dana *(shahibul maal)*, sementara bank tidak ikut menanggungnya.

2. Investasi

   Bank-bank Islam menginvestasikan dana yang ditempatkan pada dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alata-alat investasi yang konsisten dengan syariah.

[21]M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Gema Insani: Jakarta, 2001, h. 200

3. Jasa Layanan Keuangan

   Bank Islam dapat juga menawarkan berbagai jasa keuangan lainnya berdasarkan upah *(feebased)* dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan. Contohnya garansi, transfer kawat, L/C, dan sebagainya.

4. Jasa Sosial

   Konsep perbankan Islam mengharuskan bank Islam melaksanakan jasa sosial, bisa melalui dan *qardh* (pinjaman kebajikan), zakat, atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran Islam.

4. Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional

Pada dasarnya bank syariah dan konvensional adalah sama-sama lembaga keuangan yang menjalankan aktivitas dan mengedepankan keuntungan. Namun dalam istilah filosofis dan aplikasi, sesungguhnya kedua bentuk system keuangan ini merupakan perbedaan yang sangat signifikan baik dari dalam hal semangat dasar, landasan operasional sampai pada produk yang diciptakan.

Bank konvensional adalah sebuah institusi bisnis yang bernafaskan atas dasar prinsip ekonomi barat, sehingga keuntungan hanyalah diterjemahkan dalam tatarn dan aspek materiel belaka. Sementara Bank Syariah adalah sebuah prinsip perbankan yang dilandaskan pada nilai-nilai islam, sehingga tidak hanya menghendaki keuntungan materiel, namun juga keuntungan spritula. Sehingga identitas bank Islam yang mengharapkan keuntungan ganda adalah sebuah ciri khas yang melekat

dalam Bank Syariah itu sendiri. Adapun perbedaan bank syariah dan bank konvensioanl adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan Hukum yang Digunakan

Perbedaan paling mencolok antara bank syariah dan bank konvensional terletak pada hukum yang digunakannya masing-masing. Bank syariah memiliki sistem yang didasari pada syariat Islam yang berlandas Al-Qur'an, Hadist, dan Fatwa Ulama (Majelis Ulama Indonesia), sementara bank konvensional memiliki sistem yang dilandasi pada hukum positif yang berlaku di Indonesia.

2. Perbedaan Investasi

Perbedaan bank syariah dan bank konvensional pada hukum yang mendasarinya juga menelurkan perbedaan pada setiap sistem yang digunakan, misalnya dalam hal investasi. Pada bank syariah, seorang akan diperkenankan meminjam dana apabila jenis usaha yang diajukannnya adalah usaha yang halal dan baik, seperti pertanian, peternakan, dagang, dan lain sebagainya. Sementara itu, pada bank konvensional, seseorang boleh mengajukan pinjaman terhadap usaha-usaha yang diizinkan atas hukum positif. Usaha yang tidak halal tapi diakui hukum positif di Indonesia akan tetap diterima dalam pengajuan pinjaman.

3. Perbedaan Orientasi

Orientasi yang ada pada sistem bank konvensional semata-mata adalah orientasi keuntungan atau profit oriented. Sementara pada sistem bank konvensional, orientasi yang digunakan selain orientasi keuntungan

juga memperhatikan kemakmuran dan kebahagiaan hidup dunia akhirat atas kerjasamanya.

4. Pembagian Keuntungan

Sistem pembagian keuntungan antara bank konvensional dan bank syariah juga berbeda. Bank konvensional menerapkan sistem bunga tetap atau bunga mengambang pada setiap pinjaman yang diberikan pada nasabah. Oleh karena itu, bank konvensional menganggap bahwa usaha yang dijalankan oleh nasabah akan selalu untung. Hal ini berbeda dengan sistem pembagian keuntungn yang diterapkan bank syariah. Pada bank syariah, keuntungan dari penggunaan modal dibagi sesuai dengan akad yang disepakati di awal. Bank syariah akan tetap memperhatikan kemungkinan untung atau rugi usaha yang dibiayainya tersebut. Jika dirasa tidak menguntungkan, bank syariah akan menolak pengajuan pinjaman yang nasabahnya.

5. Hubungan Nasabah dan Bank

Dari segi sosial, perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional juga terdapat pada hubungan antara bank dengan nasabahnya. Pada bank syariah diterapkan sistem kemitraan, sementara pada bank konvensional hubungan nasabah dan bank disebut kreditur dan debitur.

6. Perbedaan Pengawasan

Setiap sistem transaksi yang dilakukan bank syariah harus dibawah pengawasan Dewan Pengawas. Dewan pengawas ini berisi sekumpulan

ulama dan ahli ekonomi yang menguasai pemahaman fiqih muamalah. Sementara, di bank konvensional setiap sistem transaksi tidak diawasi selain oleh hukum positif.

5. Ciri-ciri Bank Syariah

Bank Islam sebagai bank yang beroperasi berdasrkan prinsip-prinsip syari'ah menurut ketentuan al-qur'an dan hadits memiliki ciri-ciri sebagai berikut:[22]

1. Beban biaya yang disepkati bersama pada waktuakad perjanjian di wujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang besarnya tidak (tidak rigit) dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar enawar dalam bentuk wajar.
2. Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindarkan, karena persentase bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian sudah berakhir.
3. Di dalam konntrak-kontrak pembiayaan proyek, bank islam tidak mengharapkan perhitungan berdasarkan keuntungna yang pasti (fixed return) di tetapkan dimuka.
4. Pengerahan dan masyarakat dalam bentuk deposit/tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (wadah) sedangkan bagi bank dianggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syari'ah islam sehingga kepada penyimpan tidak dijanjikan

[22]Muhammad Syaf'i Antonio, *ibid*, h.. 19

imbalan yang pasti (fixed return) jika proyek yang dibiayai bank untung maka penyimpan uang akan memperoleh bagian keuntungan.

5. Bank Islam tidak menerapkan jual atau sewa menyewa uang dari mata uang yang sama, misalnya rupiah dengan rupiah, dolar dengan dolar yang dari transaksi utu dapat menghasilkan keuntungan.
6. Adanya pos pendapat berupa “rekening pendapatan non hahal” sebagai hasil dari transaksi dengan bank konvensional yang menerapkan sistem bunga. Pos ini biasanya digunakan untuk menyantuni masyarakat miskin yang terkena musibah dan untuk kepentingan kaum muslimin yang bersifat social.
7. Ciri lain bank islam adalah adanya dewan pengawasan syari’ah yang bertugas untuk mengawasi operasional bank dari sudut syari’ah.
8. Produk-produk bank islam selalu menggunakan sebutan-sebutan yang berasal dari istilah arab, misalnya, al- murabah, al-ba’iu bitaman ajil, al- ijarah al- ba’iu tahjiri, al qardhul hasan, dan lain-lain. Dimana istilah-istilah tersebut telah dicantumkan di dalam kitab-kitab fiqih islam.
9. Adanya produk khusus yang tidak terdapat di dalam bank konvensional, yaitu kredit tanpa beban yang murni bersifat sosial, dimana nasabah tidak ada kewajiban untuk mengembalikannya.
10. Fungsi kelembagaan bank islam selain menjebatani antara pihak pemilik modal/ memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana.

6. Landasan Operasional Bank Syariah

Adapun landasan operasional bank syariah meliputi:[23]

1. Menghindari riba, karena memang riba mengandung ketidak-adilan dan dapat merusak prinsip kemitraan.
2. Memperlakukan uang hanya sebagai alat tukar dan bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan.
3. Pembiayaan hanya dilakukan terhadap aktivitas ekonomi maupun kebutuhan nasabah lainnya yang disamping *bankable,* juga tidak bertentangan dengan syariah.
4. Tidak membenarkan transaksi spekluatif (maysir), jual-beli atas suatu barang yang belum dimiliki (garar) dan jual beli bersyarat (mengandung unsur riba).
5. Dalam berinteraksi dengan nasabah, bank syariah memposisikan diri sebagai mitra investor dan pedagang, bukan dalam hubungan *lender & borrower* sebagaimana yang berlaku pada bank konvensional.
6. Akad transaksi yang sudah disepakati dengan nasabah tidak akan mengalami perubahan samapai dengan berakhirnya, walaupun misalnya terjadi gejolak moneter.

[23]Muhammad Syaf'i Antonio, *ibid*, h.. 20

E. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata "pelayanan" adalah:

a. Perihal atau cara melayani,

b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan,

c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.[24]

pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.[25] Layanan pelanggan adalah sebagai sebuah fungsi tentang sebaik apa sebuah organisasi bisa konsisten memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan.

2. Dasar-dasar Pelayanan

Berikut ini dasar-dasar pelayan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service,* pramuniaga, *public relation,* satpam atau kasir.[26]

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.

---

[24]Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 647.

[25]Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h. 15.

[26]Kasmir, *ibid,* h.. 18

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jiak sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baikb dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraa.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayanai, beritahukan kapan akan dilayani.

` **3. Ciri-ciri pelayanan yang baik**

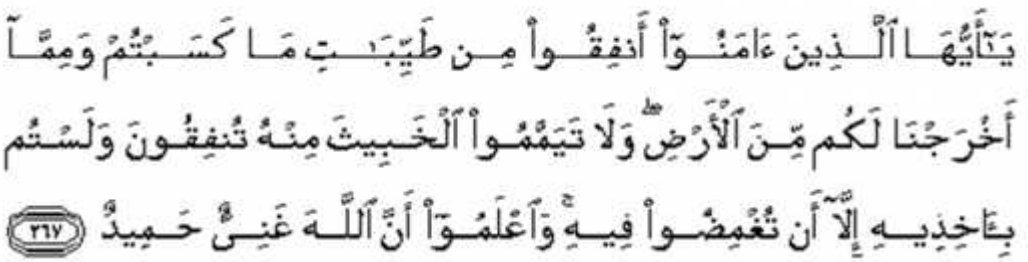
Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan yang baik. Pertama, adalah faktor manusia yang memberi pelayanan tersebut, yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Kedua, pelayanan yang baik juga harusb diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimilikib juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkulitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai
4. Mampu berkomunikasi dengan baik
5. Memberikan jaminan kerahasian setiap transaksi
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
7. Berusaha memenuhi kebutuhan nasabah
8. Mampu memeberikan kepercayaan kepada nasabah.[27]

4.Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam QS Albaqarah/ 2:267.

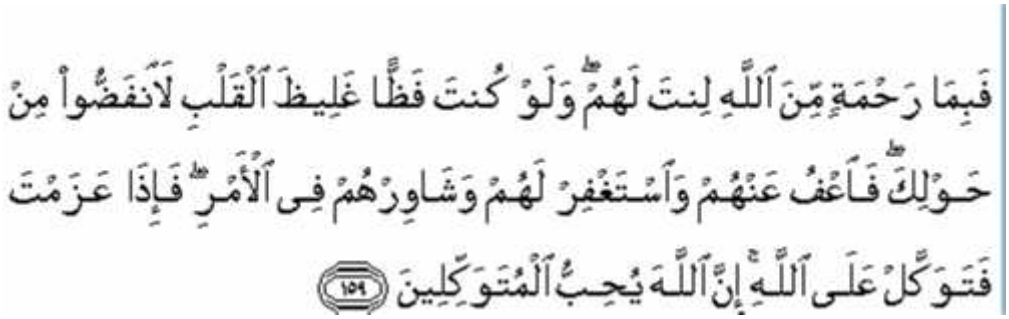

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ
أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم
بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

Terjemahnya:
"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil-hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang burukburuk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri

[27]Kasmir, *ibid,* h.. 223-225

tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".[28]

Selanjutnya Allah swt berfirman dalam QS Ali Imran/ 3:159.


فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ
حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahnya:
"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya".[29]

Kedua ayat di atas menjelaskan bahwa jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bersikap lemah lembut, baik dan sopan maka pelanggan akan merasa puas, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan merasa tidak senang dan menyebabkan pelanggan akan berpindah ke perusahaan lain.

[28]Departemen Agama RI, *Al-quran dan Terjemahnya* (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 1995), h. 67.

[29]Departemen Agama RI, *Al-quran dan Terjemahnya*, h. 103.

F. Customer Service

1. Pengertian *Customer Service*

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service, teller* atau kasir. Namun, istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*.[30]

Customer Service dalam arti umum berarti orang atau bagian yangberhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*.[31]

Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi, intinya *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah.[32]

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa *customer service* adalah petugas perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu.

---

[30]Kasmir, *ibid,* h.. 179

[31]Nina Rahmayanty, *"Manajemen Pelayanan Prima"*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h.16.

[32]Kasmir, *ibid,* h.. 180

2. Fungsi *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan dengan sebaik-baiknya.

Dalam praktiknya, fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis

   Artinya, seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

2. Sebagai Deskman

   Artinya, seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orangyang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah ataucalon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperolehinformasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukantransaksi, petugas *Customer Service* melayani nasabah untukmengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

3. Sebagai Salesman

   Artinya, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yangmenjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *crossselling*.Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepadasetiap calon nasabah yang datang ke bank.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membinahubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu ataumembujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yangbersangkutan apabila menghadapi masalah.

5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer Service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.[33]

3. Tugas Pokok *Customer Service*

Adapun tugas pokok *Customer Service*yaitu:

1. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
2. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
3. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.
4. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
5. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.[34]

4. Peranan *Customer Service*

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan *customer service* bank adalah sebagai berikut :

---

[33]Kasmir, *ibid,* h.. 182-183
[34]Nina Rahmayanty,*"Manajemen, ibid,* h.. 204

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah;
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.[35]

5. Sikap Melayani Nasabah

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*.Intinya, nasabah betah dan tidak bosan bila berhubungan dengan *customer service.* Kemudian nasabah juga tidak merasa tersinggung oleh sikap *customer service* yang mereka anggap tidak pantas.

Beberapa sikap harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.Dalam hal ini petugas harus dapat menyimak dan berusaha memahamikeinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Dengarkan baik-baik.

   Selama nasabah mengungkapkan pendapatnya dengar dan simak baik-baiktanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuhyang dianggap kurang sopan.
3. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara.

[35]Kasmir, *Etika Customer Service*..., hal. 181

Sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong dan menyela pembicaraan.[36] Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas *customer service* menanggapinya.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.

   Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudahselesai bicara.Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkatdan jelas.

5. Jangan marah dan mudah tersinggung.

   Cara bicara, sikap atau nada bicara, jangan sekali-kali menyinggung nasabah.Kemudian *customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang temperamentinggi.

6. Jangan mendebat nasabah.

   Jika ada hal-hal yang akan disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan danjangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima olehnasabah.

7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang.

   Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selaludijaga.Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalammenghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.

[36]Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h. 27.

Sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukanmenjadi wewenangnya.Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadikesalahan dalam memberikan informasi.

9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

   Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu.Oleh karena ituberilah perhatian seperlunya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantunasabah.[37]

6. Syarat / Kriteria Seorang *Customer Service*

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawanmelamar sebagai karyawan khususnya untuk *Customer Service.*Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnyasebagai *Customer Service.* Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhioleh seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Fisik

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. *CustomerService* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula *Customer Service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi. *Customer Service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *Customer Service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

[37]Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, h. 28.

2. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan non fisik tetapi kejiwaan. *Customer Service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental *CustomerService* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah/ emosi dan cepat putus asa.

Customer Service juga harus memiliki rasa percaya diri (*self confidence)* yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service.*

3. Persyaratan Kepribadian

Customer Service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer Service* juga harus energik dan gesit. Selain itu, *CustomerService* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

4. Persyaratan Sosial

Customer Service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer Service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Di samping itu, *Customer Service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal lain yang perlu diperhatikan dari persyaratan

sosial adalah bahwa *Customer Service* harus pandai bicara dan tidak kaku. *Customer Service* juga harusmampu cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer Service* harus dapat bekerjasama dengan berbagai pihak.[38]

G. Kepuasan Pelanggan / Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Secara tradisional pelanggan berarti orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk.[39]

Kepuasan nasabah merupakan rekfleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan.[40]

Menurut Engel dkk kepuasan nasabah adalah evaluasi purnabeli dimana alterative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

---

[38]Kasmir, *Etika Customer Service*..., hal. 193-196

[39]Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa Dan Produk*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2002), hal. 75

[40]MA. Riza Rahmana, *Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah* (Tesis, Magister, Program Pasca SarjanaUniversitas Diponegoro, Semarang, 2008), h. 22.

kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat senang atau puas.[41]

Sedangkan Day, menyatakan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evalusi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja akrual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.[42]

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*Perceived Performance*) dan harapan (*Expectations*). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.[43]

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelangggan adalah anggapan pembeli terhadap kinerja produk memenuhi harapan pembeli.

2.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Ada lima faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu.[44]

1. Kualitas Produk

[41]Philip Kotler, *Manajemen* …. hal. 77
[42]Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008), hal. 24
[43]Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), hal. 226
[44]Hendy irawan. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. (Jakarta: Erlangga, 2004). hal. 37

Produk yang akan ditawarkan kepada masyarakat, adalah produk yang memiliki kualitas yang baik. Apabila kualitas produk tersebut baik, pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan mempergunakan produk tersebut.

2. Harga

Pelanggan yang sensitife terhadap harga suatu produk, mereka akan merasa puas apabila produk dengan harga yang murah karena mereka akan mendapatkan *Value For Money* yang tinggi. Komponen harga ini tidak begitu penting bagi mereka yang tidak sensitive terhadap harga. Kualitas produk dan harga seringkali tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan pelanggan karena kedua aspek ini cendrung mudah ditiru.

3. *Service Quality*

Kualitas pelayanan sangan tergantung kepada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang peran yang sangan penting sekitar 70% perusahaan. Manusia ataupun karyawan dalam suatu perusahaan harus memiliki sikap yang baik, dalam pembentukan sikap tersebut bukanlah hal yang mudah.

4. *Emostional Factor* (Faktor Emosi)

Hal ini untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, pakaian dan kosmetik.

5. Berhubungan dengan biaya dan kemudahan mendapatkanproduk/jasa. Pelanggan akan semakin puas apabilarelative murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produkdan pelayanan.

3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Ada beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu:

1. *Relationship marketing strategy* (strategi pemasaran berkesinambungan)

Menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga hubungan jangka panjang. Nasabah puas dan loyal pada bank. Oleh karena itu, bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Bank harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar nasabah merasa bank sebagai rumah kedua mereka. Hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank, atau menimbulkan *word ofmouth* yang positif.[45]

Misalkan pihak bank mencatat biodata dari nasabah, ketika nasabah tersebut berulang tahun diberikan ucapan selamat, baik dengan karangan bunga maupun sekedar kartu ucapan selamat ulang tahun. Hal ini bertujuan untuk membangun hubungan kekeluargaan antara pihak bank dengan nasabah.

[45]Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: LAN, 2001), h. 31-32

2. Strategi pelayanan prima

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membentuk biaya yang cukup besar, tetap juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada nasabah. Contoh: BCA menyediakan jaringan ATM hingga ke pelosok Indonesia.[46] Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

a) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat.
b) Melayani kebutuhan nasabah di luar produk yang dijual oleh bank.
c) Berlaku ramah, sopan, dan selalu membantu nasabah.
d) Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah.
e) Selalu melayani nasabah dengan tepat waktu.
f) Strategi penanganan keluhan yang efisien dan efektif

H. Penelitian Terdahulu

Adapun mengenai penelitian yang penulis bahas ini, dari hasil peninjauan terhadap beberapa penelitian di perpustakaan IAIN Batusangkar serta penelitian dari universitas lainnya, diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh **Idris, Nim 08 202 016** tahun 2013 dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar, melakukan penelitian tentang "*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek*". Berdasarkan penelitiannya pada tiap dimensi yang ada, dengan *Analysis Customer Satisfaction Index* selalu berada pada tingkat puas dan interval

[46]Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, h. 190.

0,66-0,80 dan kepuasan yang didapat adalah baik, dan disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek telah baik dan bagus kepada para nasabahnya dan dari hasil analisis *importance performance analiysis* yang peneliti lakukan, kepuasan nasabah selalu berada di atas 90% dan ini adalah kepuasan yang tinggi yang diperoleh oleh nasabah PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek.

Penelitian **Muslimah Hanika Wati Nim 10 202 044** tahun 2015 dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar, melakukan penelitian tentang " *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPR Syariah Al- Makmur*" berdasarkan penelitiannya bahwa variabel *Tangible, Reability, Responsivenees* dan *Emphaty* tidak berpengaruh singnifikan terhadap kepuasana nasabah pembiayaan PT. BPR Syariah Al- Makmur. Koefisien korelasinya menunjukkan hubungan yang lemah yaitu sebesar 0,401.

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, secara umum dapat dibuktikan bahwa penelitian yang peneliti lakukan berbeda dengan peneliti sebelumnya, pada penelitian ini peneliti lebih memfokuskan kepada Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh Jadi, jauh berbeda penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang telah dipaparkan diatas.

I. Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penulis

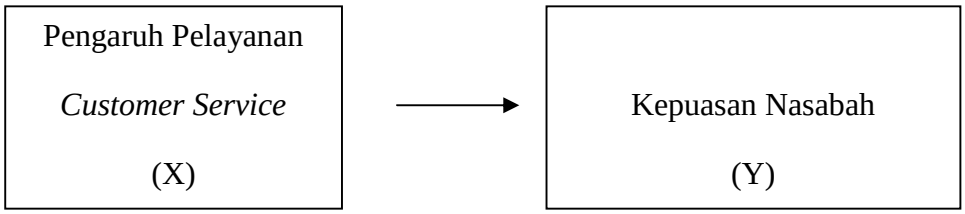
Perbedaan kedua penelitian di atas dengan penulis adalah Penelitian **Idris, Nim 08 202 016** tahun 2013, dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek*, sedangkan judul penulis Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh. Perbedaannya bukan hanya terletak pada tempat penelitian saja namun dari segi menganalisis idris menggunakan metode *importance performance analiysis* sedangkan penulis menggunakan metode uji normalitas dan mencari nilai korelasi.

Penelitian **Muslimah Hanika Wati Nim 10 202 044** tahun 2015, dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPR Syariah Al- Makmur* beliau melakukan penelitian yang menjadi *sampel* pada penelitian beliau yaitu nasabah pembiayaan sedangakan penelitian yang penulis lakukan adalah seluruh nasabah yang pernah melakukan pelayanan langsung dengan *customer service* yang ada di BMI KCP Payakumbuh di mana nasabah yang akan penulis teleti adalah keseluruhan nasabah yang sudah pernah melakukan pelayanan dengan *customer service* lebih dari 2 kali.

J. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan keterlibatan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan batasan-batasan dan rumusan masalah.Untuk mendapatkan

gambaran yang jelas mengenai kerangka konseptual dapat dilihat pada skema berikut:



Kerangka pemikiran pada hakikatnya bersumber dari kajian teoritis dan sering diformulasikan dalam bentuk anggapan dasar. Berdasarkan kajian teoritis sebagaimana telah dipaparkan dimuka, maka dalam penelitian ini penulis mengajukan kerangka pemikiran sebagai berikut: apabila variabel pelayanan (X) mempunyai pengaruh maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat, karna pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

K. Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan kerangka konseptual yang telah dikemukakan tersebut, maka rumusan hipotesis ini adalah sebagai berikut.

H_0 = tidak terdapat pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

H_1= terdapat pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

D. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan suatu pengamatan yang melibatkan suatu ciri tertentu, berupa perhitungan, angka atau kuantitas. Penelitian kuantitatif ini didasarkan pada perhitungan persentase, rata-rata, kuadrat, dan juga perhitungan statistik lainya.[47] Dimana penulis mencoba mencari tahu seberapa besar pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan penulis laksanakan di Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No 87, Situjuah Banda Dalam, Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat. Alasan penulis memilih Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh karna penulis pernah magang di Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh dan penulis sudah pernah melihat secara lansung pelayanan *Customer Service* pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh maka dari itu penulis ingin meneliti lebih lanjut lagi mengenai pengaruh pelayanan *customer*

[47] Moleong , Lexy, J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya Bandung. 2005

service terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia KCP payakumbuh.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan suatu pengamatan yang melibatkan suatu ciri tertentu, berupa perhitungan, angka atau kuantitas. Penelitian kuantitatif ini didasarkan pada perhitungan persentase, rata-rata, kuadrat, dan juga perhitungan statistik lainya.[48]

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[49]

Korelasi yang mungkin terjadi antara 2 variabel / lebih dapat berupa:

a. Korelasi positif, dimana jika variabel yang satu meningkat maka variabel yang lain meningkat pula atau sebaliknya.

---

[48] Moleong , Lexy, J. *Metode Penelitian Kualitatif.* Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya Bandung. 2005

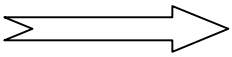
[49] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung 2007.

b. Korelasi negatif, dimana jika variabel yang satu meningkat maka variabel yang lain menurun atau sebaliknya.

c. Tidak ada kolerasi, dimana kedua variabel tidak menunjukkan hubungan.

d. Kolerasi sempurna, dimana kenaikan atau penurunan suatu variabel selalu berbanding seimbang dengan kenaikan atau penurunan suatu variabel lain.

Metode kolerasi digunakan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh (korelasi) antara satu variabel dengan variabel lainnya. Contoh : Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.



Variabel X		Variabel Y
Pelayanan *Customer Service*	(Angket/Kuesioner)	Kepuasan Nasabah

F. Populasi & Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti.[50] Dari pengertian tersebut maka yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh yang berjumlah 16288 nasabah. Tetapi peneliti hanya mengambil populasi sebanyak 100

[50] Miftahul, Lina. *Teknik Penarikan Sampel*, (Jakarta, PT. Rajawali Pers, 2000) cet.4, h. 117

orang nasabah, karna pertimbangan nasabah yang akan diteliti adalah nasabah yang sudah pernah melakukan pelayanan dengan *Customer Service* lebih dari 2 kali dan selama peneliti melakukan penelitian selama 1 minggu di Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh hanya 100 orang nasabah yang datang dan sudah pernah melakukan pelayanan dengan *Customer Service* lebih dari 2 kali.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti.[51] Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut: dari unit populasi. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan memilih responden dengan pertimbangan tertentu yaitu: Jumlah kedatangan nasabah minimal 2 kali datang bertemu *customer service*, dengan harapan nasabah yang telah datang lebih dari satu kali dapat merasakan pelayanan *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh. Disini penulis mengambil sampel sebanyak 32 orang nasabah, dimana 32 orang nasabah ini sudah pernah melakukan pelayanan dengan *customer service* lebih dari 2 kali. kenapa hanya 32 orang nasabah yang dijadikan sample karna selama penulis melakukan penelitian selama beberapa hari untuk uji coba angket hanya 32 orang nasabah yang melakukan pelayanan dengan

[51] Miftahul, Lina. *Teknik Penarikan Sampel*, (Jakarta, PT. Rajawali Pers, 2000) cet.4, h. 19

Customer Service yang sudah pernah lebih dari 2 kali melakukan pelayanan dengan *Customer Service* .

G. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

   Data dalam penelitian ini berbentuk data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari nasabah yang dilihat berdasarkan angket yang disebar kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

   Data primer yang peneliti dapatkan yaitu jawaban yang diberikan oleh nasabah pada angket yang peneliti sebar pada nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

   Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh, sehingga penulis hanya meminta data yang sudah ada.

   Data sekunder yang peneliti dapatkan yaitu berupa jumlah nasabah yang ada pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

2. Sumber Data

   Sumber data yang diambil dalam penelitian ini diperoleh langsung dari nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh yang sudah pernah melakukan pelayanan dengan *customer service* lebih dari 2 kali dan yang masih aktif saat penelitian dilakukan.

H. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini instrument yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data adalah angket.

Angket adalah rangkaian pertanyaan yang di berikan kepada responden secara tertulis mengenai suatu masalah yang akan di teliti.[52] Sugiyono mengatakan bahwa angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden ntuk dijawabnya.[53] Disini peneliti menyebarkan angket kepada nasabah untuk melihat bagaimana Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Customer Service* Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

Pola yang digunakan dalam penyusunan angket ini adalah pola kuoesioner yang dikembangkan oleh Likert. *Skala Likert* ini dimaksudkan untuk mengukur sikap seseorang terhadap objek tertentu, lembaga tertentu, orang tertentu dan sebagainya.[54] *Skala Likert* adalah suatu skala *psikometrik* yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey.[55] Nama skala ini diambil dari nama penemuan *Renis Likert*. Sewaktu menaggapi pertanyaan dalam *Skala Likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka

---

[52] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2005), h. 107

[53] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 142

[54] Wayan, *Pemahaman...*, hal. 50

[55] Id.wikipedia.org/wiki/Skala_Likert

terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti:

a. Sangat Tidak Setuju
b. Tidak Setuju
c. Netral
d. Setuju
e. Sangat Setuju

Selain pilihan dengan lima skala seperti contoh di atas, kadang digunakan juga skala dengan tujuh atau sembilan tingkat. Tetapi pada penelitian ini penulis akan menggunakan skala lima tingkat. Angket diberikan kepada nasabah untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel X (pengaruh pelayanan *Customer Service*).

I. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, maka data tersebut diproses dengan cara.[56]

1. Seleksi data yaitu menyisihkan data-data yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti.
2. Koding yaitu mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari responden kedalam kelas-kelas.
3. Tabulasi data yaitu pekerjaan membuat tabel-tabel dengan mengklasifikasikan data-data yang ada serta menghitung frekuensi dan presentasinya.

[56] Suharsimi Arikunto, *Prosedur...*, h.240

4. Sistem korelasi adalah hasil atau data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan rumus korelasi atau *product moment.*

Seluruh angket disebarkan kepada responden. Lalu seluruh responden mengisi angket yang penulis sebarkan tersebut. Setelah semua angket terkumpul kembali, kemudian dilakukan seleksi data, yaitu menyisihkan data-data yang terkait dengan Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Customer Service* Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh., setelah itu dicari distribusi frekuensinya. Gunanya adalah untuk melihat penyebaran jumlah pada setiap skala atau angka. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Cari rentang datanya dengan menggunakan rumus:

   Data terbesar – data terkecil + 1
2. Tentukan banyak kelas (BK) dengan rumus 1+3,3 log n.
3. Cari panjang kelas atau interval dengan rumus:

$$\frac{Rentang\ Data}{Banyak\ Kelas}$$

4. Buat kelas interval. Kelas interval terdiri dari x, f, batas nyata, nilai tengah, komulatif atas, komulatif bawah.
5. Melakukan penggambaran distribusi frekuensi dengan membuat grafik.

Penelitian ini adalah penelitian korelasi yang membutuhkan teknik statistik, sedangkan data yang diambil dari daftar pertanyaan adalah bersifat kualitatif, maka data tersebut harus dirubah menjadi data

kuantitatif (angka-angka). Untuk memperoleh data tersebut, penulis melakukan penskoran pada setiap pilihan yang terdapat dalam angket yang penulis sebarkan pada responden. Skor pada masing-masing pilihan tersebut adalah:

a. Skor untuk pertanyaan positif yaitu:
    1. Untuk pilihan *(option)*"sangat setuju" diberi skor 5
    2. Untuk pilihan *(option)*"setuju" diberi skor 4
    3. Untuk pilihan *(option)*"kurang setuju" diberi skor 3
    4. Untuk pilihan *(option)*"tidak setuju" diberi skor 2
    5. Untuk pilihan *(option)*"sangat tidak setuju" diberi skor 1
b. Skor untuk pertanyaan negatif yaitu:
    1. Untuk pilihan *(option)*"sangat setuju" diberi skor 1
    2. Untuk pilihan *(option)*"setuju" diberi skor 2
    3. Untuk pilihan *(option)*"kurang setuju" diberi skor 3
    4. Untuk pilihan *(option)*"tidak setuju" diberi skor 4
    5. Untuk pilihan *(option)*"sangat tidak setuju" diberi skor 5

    Dengan alasan sebagai berikut:

    1. Untuk memudahkan penulis dalam mentabulasi data.
    2. Untuk memudahkan penulis dalam menginterpretasikan data.
    3. Untuk memudahkan penulis dalam menganalisis dan menarik kesimpulan.

Sebelum dilakukan ujian hipotesis tentang Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh, terlebih dahulu penulis melakukan uji coba normalitas. Uji normlitas ini dilakukan sebelum mengolah data dengan teknik koefesien korelasi "r" *Product Moment.* Guna untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak normal.

Setelah diketahui data berasal dari populasi yang berdistribusi normal baru dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan rumus Koefesien Korelasi "*t" Product Moment.* Langkah-langkah pengolahan datanya adalah sebagai berikut:

a. Membuat hipotesis kalimat
    1. Hipotesis Alternatif (H_0) : tidak terdapat Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.
    2. Hipotesis Nihil (H_1) : terdapat Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.
b. Membuat hipotesis statistik
    1. H_0 : r ≠ 0
    2. H_1 : r = 0
c. Membuat tabel bantu

d. Mencari nilai korelasi.[57]

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

n = Banyaknya Pasangan data X dan Y

$\sum X$= Total Jumlah dari variabel X

$\sum Y$ = Total Jumlah dari variabel Y

$\sum X^2$= Kuadrat dari total jumlah Variabel X

$\sum Y^2$= Kuadrat dari total jumlah Variabel Y

$\sum XY$= Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Var Y

Tabel 3.1

Pedoman Interpretasi Nilai r

Nilai r	**Interpretasi**
0,80 <= r <= 1,00	Sangat Kuat
0,60 <= r <= 0,79	Kuat
0,40 <= r <= 0,59	Cukup Kuat
0,20 <= r <= 0,39	Rendah
0,00 <= r <= 0,19	Sangat Rendah (Tidak Berkorelasi)

e. Mencari besarnya kontribusi

D = r^2. 100%

f. Membuat kesimpulan.

[57] Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan,* (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), cet ke-9, hal 75-78

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk

Ide Konkrit Pendirian Bank Muamalat Indonesia berawal dari loka karya “Bunga Bank dan Perbnkan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua. Ide ini kemudian lebih dipertegas lagi dalam Musyawarah Nasional (MUNAS) ke IV MUI di Hotel Sahid Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990 yang mengamanahkan kepada Bapak K.H. Hasan Bahri yang terpilih kembali sebagai ketua umum MUI, untuk merealisasikan pendirian Bank Islam tersebut. Setelah itu, MUI membentuk suatu Kelompok Kerja (POKJA) untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tim POKJA ini membentuk Tim kecil “Penyiapan Buku Panduan Bank Tanpa Bunga”, yang diketuai oleh Bapak Dr. Ir. M. Amin Azis.

Pada tanggal 1 November 1991 terlaksana penandatanganan Akte Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Sahid Jaya Hotel dihadapi Notaris Yudo Paripurno, SH, dengan Akte Notaris No. 1 tanggal 1 November 1991 (Izin Menteri Kehakiman No. C2.2413.HT.01.01 tanggal tanggal 28 April 1992 No. 34, Pada saat penandatanganan Akte Pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 48 miliar.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh

Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapat izin membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini Bank telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yag luas berupa 1.337 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 103 Mobil Kas Keliling (mobil branch) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

2. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia, Tbk

Sejarah Bank Muamalat Indonesia – PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan atas ide awal yang tercetus pada lokakarya Majelis Ulama Indonesia (MUI) dengan tema : Masalah Bunga Bank dan Perbankan. Saat itu MUI memutuskan agar memprakarsasi berdirinya bank tanpa bunga. Sehingga dibentuklah kelompok kerja yang diketuai oleh HS. Prodjokusumo yang saat itu menjabat sebagai sekjen MUI.

Kelompok kerja ini melakukan lobi melalui bapak Prof.Dr.B.J. Habibie. Salah satu nama bank yang diusulkan oleh kelompok kerja tersebut adalah “Bank Syariat Islam” namun dengan pertimbangan perdebatan pemakaian kata syariat islam pada piagam Jakarta di masa lalu sehingga nama tersebut tidak dipilih. Nama yang kemudian diusulkan adalah “Bank Muamalat Islam Indonesia”. Presiden Soeharto (Alm)

akhirnya menyetujui dengan menghilangkan kata “Islam” dan dipakailah nama “Bank Muamalat Indonesia”

Secara resmi, pada tanggal 24 Rabius Tsani 1412 Hijriah atau tanggal 1 Nopember 1991 berdiri dan mengawali kegiatan operasinya pada tanggal 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim serta masyarakat sepenuhnya mendukung kehadiran BMI yang dibuktikan adanya komitmen pembelian saham Perseroan pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan senilai Rp. 84 miliar. Selanjutnya, ada tambahan komitmen masyarakat Jawa Barat melalui penanaman modal senilai Rp. 106 miliar pada momen acara silaturahmi peringatan pendiriannya di Istana Bogor.

Hanya berselang 2 tahun setelah pendiriannya, pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Ini makin memperkokoh posisinya sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan. Di akhir tahun 1990-an, Indonesia mengalami krisis moneter dan Bank Muamalat merasakan imbas dampak krisis tersebut yang ditunjukkan dengan rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60% di tahun 1998. Perseroan mengalami kerugian sebesar Rp 105 miliar. Inilah masa-masa penuh hikmah pada Sejarah Bank Muamalat dan dalam sejarah bank syariah di indonesia.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, BMI mencari pemodal potensial dan mendapat tanggapan positif dari Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada Rapat Umum Pemegang Sahan (RUPS) tanggal 21 Juni 1999, IDB resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Sehingga kurun waktu tahun 1999-2002 merupakan masa-masa penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Di rentang waktu itu, Bank Muamalat ditunjang oleh manajemen yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni berhasil membalikkan kondisi kerugian menjadi laba.

3. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia, Tbk

1) Visi

Berikut merupakan Visi dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Payakumbuh adalah "*The Best Islamic Bank And Top 10 In Indonesia With Strong Regional Presence"*

2) Misi

Membangu lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinabungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islam dan profesional serta orientasi investasi yang inivatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

B. Deskripsi Data

Pada bab ini akan dikemukakan hasil penelitian yang telah dilaksanakan yaitu, Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

C. Analisis Deskriktif

1. Penjelasan Uji Coba Angket Panel

Sebelum angket disebarkan kepada nasabah populasi penelitian terlebih dahulu penulis melakukan uji coba angket kepada 32 orang nasabah. Setelah angket diuji cobakan lalu penulis mencoba mengolah angket tersebut dan setelah diolah dan dilihat hasilnya ternyata hasilnya valid untuk semua butiran pernyataan yang berjumlah 60 butir pernyataan. Setelah angket diuji cobakan dan hasilnya valid barulah penulis menyebar angket penelitian ke 100 orang nasabah penelitian.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	60

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwasan sample berjumlah 32 dan setelah diolah menggunakan aplikasi SPSS terlihatlah bahwasan angket yang disebar kepada 32 sample valid, dilihat dari hasil olahan SPSS 100% yang artinya keseluruhan butiran pernyataan angket sample valid.

2. Data tentang pengaruh pelayanana *Customer Service*

Data tentang pengaruh Pelayanan *Customer Service* diperoleh melalui angket yang diberikan kepada 32 orang nasabah yang merupakan sampel dari penelitian dan 100 orang nasabah untuk populasi penelitian. Angket yang diberikan berbentuk angket tertutup, yang disediaka alternatif jawaban sehingga para nasabah hanya memiliki jawaban yang telah disediakan. Angket tersebut berisi 60 pernyataan dan alternatif jawaban yang disedikan adalah sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Penilaian untuk angket, pernyataan positif diberikan skor 5 untuk “sangat setuju”, skor 4 untuk “setuju”, skor 3 untuk “kurang setuju”, skor 2 untuk “tidak setuju”, dan skor 1 untuk “sangat tidak setuju”. Sedangkan untuk pernyataan negatif diberikan skor 1 untuk “sangat setuju“, skor 2 untuk “setuju”, skor 3 untuk “kurang setuju”, skor 4 untuk “tidak setuju”, dan skor 5 untu “sangat tidak setuju”. Skor untuk pengaruh Pelayanan *Customer Service* menyebar dari nilai terendah 125 dan skor tertinggi 140.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Variabel_X	100	125	140	133.33	5.721
Variabel_Y	100	117	140	128.99	8.405
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan skor yang diperoleh dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) Mencari skor terendah dan tertinggi. Melalui pengolahan data statistik, skor untuk pengaruh pelayanan *Customer Service* menyebar dari skor terendah (L) 125 dan skor tertinggi (H) 140.
2) Mencari Total Range. Dengan rumus R = H – L + 1. Maka didapat hasilnya 140 – 125 + 1 = 14
3) Mencari Banyak Kelas (BK). Dengan rumus 1 + 3,3 log n.

   BK = 1 + 3,3 log 100

   = 1 + 3.3 (2)

   = 1 + 6.6

   = 7.6 ~ 8
4) Mencari Panjang Kelas / interval dengan rumus :

   Panjang Kelas = R/BK

   = 14/8

   = 1.75

   = 2

   Jadi, panjang interval kelas adalah 2

5) Buat kelas interval.

Kelas interval terdiri dari : pertama, kolom X adalah rentang skor pelayanan *Customer Service*. Kedua, kolom F adalah frekuensi pelayanan *Customer Service* yang mendapat skor sesuai dengan rentang skor pelayanan *Customer Service* pada X. Ketiga kolom batas nyata didapat dengan mengurangi 0,5 dari nilai yang terendah disetiap kelas interval dan menambah 0,5 dari nilai yang tertinggi di setiap kelas interval. Keempat, kolom nilai tengah didapat dari nilai tengah dari batas nyata. Kelima, kolom komulatif atas diawali dari atas ke bawah. Untuk skor pertama dibuat sesuai dengan skor frekuensi yang ada, tetapi untuk skor selanjutnya frekuensi pertama ditambah dengan frekuensi kedua dan ditulis pada komulatif kedua, begitu seterusnya. Keenam, kolom komulatif bawah diawali dari bawah keatas dan untuk penyelesaiannya sama dengan komulatif atas. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1

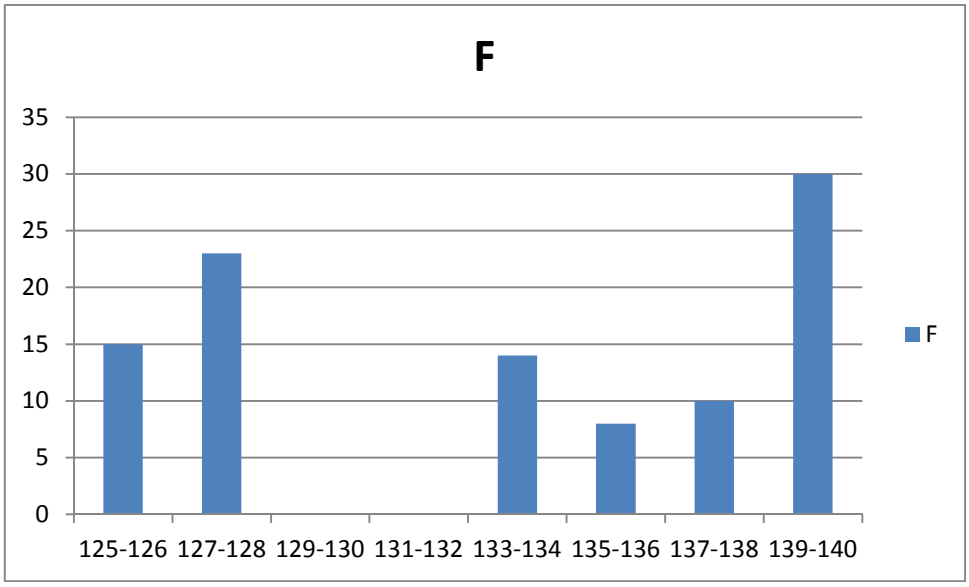
Daftar Kelas Interval Pelayanan *Customer Service*

X	**F**	**Batas Nyata**	**Nilai Tengah**	**Komulatif Atas**	**Komulatif Bawah**
125-126	15	124,5-126,5	125,5	15	100
127-128	23	126,5-128,5	127,5	38	85
129-130	0	128,5-130,5	129,5	38	62
131-132	0	130,5-132,5	131,5	38	62
133-134	14	132,5-134,5	133,5	52	62

135-136	8	134,5-136,5	135,5	60	48
137-138	10	136,5-138,5	137,5	70	40
139-140	30	138,5-140,5	139,5	100	30

Grafik 4.1

Grafik Kelas Interval Pelayanan *Customer Service*



3. Data tentang Kepuasan Nasabah

Data tentang kepuasan nasabah diperoleh melalui angket yang diberikan kepada 100 orang nasabah yang merupakan populasi dari penelitian. Nilai kepuasan nasabah menyebar dari nilai terendah yakni 117 dan nilai tertinggi 140.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Variabel_X	100	125	140	133.33	5.721
Variabel_Y	100	117	140	128.99	8.405
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan nilai yang diperoleh dapat dilakukan beberapa langkah yakni:

1) Mencari nilai terendah dan tertinggi. Melalui pengolahan data statistik, nilai guru menyebar dari nilai terendah (L) 117 dan nilai tertinggi (H) 140.
2) Mencari Total Range. Dengan rumus R = H – L + 1. Maka didapat hasilnya 140 – 117 + 1 = 22
3) Mencari Banyak Kelas (BK). Dengan rumus 1 + 3,3 log n.

   BK = 1 + 3,3 log 100

   = 1 + 3,3 (2)

   = 1 + 6,6

   = 7,6 ~ 8
4) Mencari Panjang Kelas / interval dengan rumus:

   Panjang Kelas = R/BK

   = 22/8

   = 2,75

   = 3

5) Buat kelas interval

Kelas interval terdiri dari : pertama, kolom Y adalah rentang nilai kepuasan nasabah. Kedua, kolom F adalah frekuensi kepuasan nasabah yang mendapat nilai sesuai dengan rentang skor kepuasan nasabah pada Y. Ketiga kolom batas nyata didapat dengan mengurangi 0,5 dari nilai yang terendah disetiap kelas interval dan menambah 0,5 dari nilai yang tertinggi di setiap kelas interval. Keempat, kolom nilai tengah didapat dari nilai tengah dari batas nyata. Kelima, kolom komulatif atas diawali dari atas ke bawah. Untuk skor pertama dibuat sesuai dengan skor frekuensi yang ada, tetapi untuk skor selanjutnya frekuensi pertama ditambah dengan frekuensi kedua dan ditulis pada komulatif kedua, begitu seterusnya. Keenam, kolom komulatif bawah diawali dari bawah keatas dan untuk penyelesaiannya sama dengan komulatif atas. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2

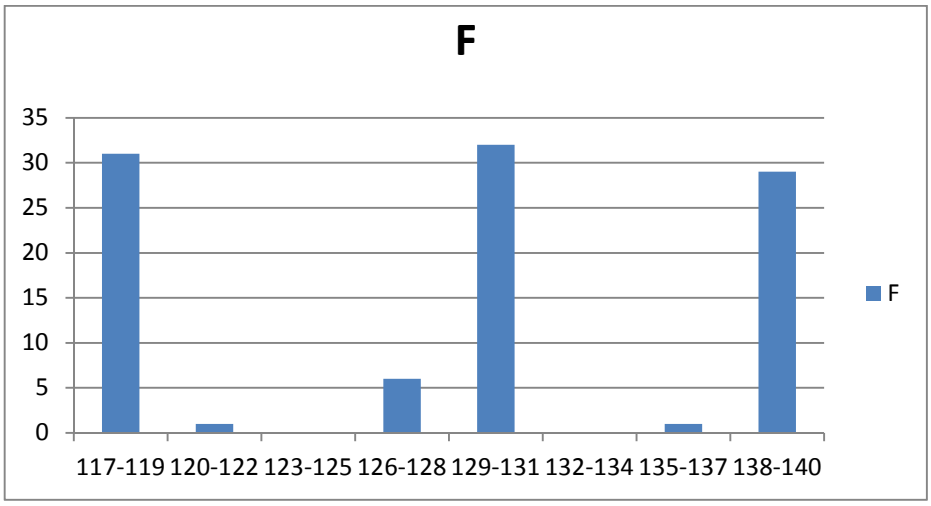
Daftar Kelas Interval Kepuasan Nasabah

Y	**F**	**Batas Nyata**	**Nilai Tengah**	**Komulatif Atas**	**Komulatif Bawah**
117-119	31	116,5-119,5	118	31	100
120-122	1	119,5-122,5	121	32	69
123-125	0	122,5-125,5	124	32	68
126-128	6	125,5-128,5	127	38	68
129-131	32	128,5-131,5	130	70	62
132-134	0	131,5-134,5	133	70	30

135-137	1	134,5-137,5	136	71	30
138-140	29	137,5-140,5	139	100	29

Grafik 4.1

Grafik Kelas Interval Kepuasan Nasabah



D. Uji Induktif

1. Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis data menggunakan Koefisien Korelasi "r" *Product Moment*, untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh, penulis melakukan uji pesyaratan analisis data dengan uji normalitas menggunakan uji Normalitas *Kolmogoriv Smirnov*. Uji *Kolmogoriv Smirnov* yang diuji adalah *unstandardizer residual* dari penelitaian, apabila nilai *significant 2 tailed* > 0,05 maka data dikatan berdistribusi normal. Apabila nilai *significant* 2 *tailed* < 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Variabel_X	Variabel_Y
N		100	100
Normal Parameters[a,,b]	Mean	133.52	129.01
	Std. Deviation	5.953	8.432
Most Extreme Differences	Absolute	.203	.192
	Positive	.203	.192
	Negative	-.174	-.167
Kolmogorov-Smirnov Z		2.031	1.924
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001	.001

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji normalitas tentang pengaruh pelayanan dan kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel beikut ini.

Tabel 4.3

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Variabel	**Kolmogoriv Smirnov Value > 0,05**	**Keterangan**
Pengaruh Pelayanan *CS*	2,031	Berdistribusi Normal
Kepuasan Nasabah	1,924	Berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat disimpulkan bahwa kedua data berdistribusi normal.

2. Uji Autokorelasi

Correlations

		Pelayanan_CS	Kepuasan_Nasabah
Pelayanan_CS	Pearson Correlation	1	.947**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan_Nasabah	Pearson Correlation	.947**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$= \frac{100(1724332) - (13333)(12899)}{\sqrt{\{100(1780929) - (13333)^2\}\{100(1670835) - (12899)^2}}$$

$$= \frac{172433200 - 171982367}{\sqrt{\{178092900 - 177768889\}\{167083500 - 166384201\}}}$$

$$= \frac{450833}{\sqrt{\{324011\}\{699299\}}}$$

$$= \frac{450833}{\sqrt{226580568289}}$$

$$= \frac{450833}{476004,8}$$

$$= 0,9471186005$$

$$= 0,947$$

3. Analisis Determinan

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh, maka penulis melanjutkan dengan mencari determinasinya. Adapun rumus yang digunakan adalah:

D = r^2. 100%

D = $(0{,}947)^2$. 100%

D = 0,896809 . 100%

D = 0.896809

D = 0,897 %

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947[a]	.897	.896	1.845

a. Predictors: (Constant), Variabrl_Y

Artinya pelayanan *Customer Service* memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh sebesar 0,897 % dan 0,11 % dipengaruhi oleh faktor lain

E. Uji Hipotesis

Setelah dilakukan uji normalitas, diperoleh hasilnya data berdistribusi normal. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan dengan menggunakan rumus *product moment* untuk kelompok. Adapun langkah-langkah pengolahan data menggunakan rumus *product moment* yaitu:

1. **Membuat hipotesis kalimat**

    1. Hipotesis Alternatif (H_0) : tidak terdapat Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.
    2. Hipotesis Nihil (H_1) : terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

2. **Membuat hipotesis statistik**

    1. $H_0 : r = 0$
    2. $H_1 : r \neq 0$

F. Pembahasan

Pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh terdiri dari dua variabel yaitu pelayanan *Customer Service* sebagai variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Pengumpulan data tentang Pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh dilakukan dengan angket yang diberikan kepada 100 orang nasabah. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh, maka dilakukan pengolahan data menggunakan uji hipotesis dengan rumus “r” *Product Moment* , untuk data kelompok karena jumlah populasi lebih dari 100 orang.

Sebelum dilakukan uji hipotesis dengan rumus "r" *Product Moment* terlebih dahulu dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak normal.

Pengolahan data mengguankan uji normalitas Kolmogorov Smirnov, jika nilai *significant 2 tailed* > 0,05 maka data dikatan berdistribusi normal. Apabila nilai *significant* 2 *tailed* < 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi normal. Berdasarkan teori tersebut diperoleh data berdistribusi normal untuk variabel X pelayan *Customer Service* sebesar 2,031 dan data berdistribusi normal untuk variabel Y kepuasan nasabah sebesar 1,924. Langkah selanjutnya melakukan interpretasi terhadap r xy dengan menggunakan rumus *Product Moment.* Dengan merumuskan hipotesis alternatif (H_1) dan hipotesis nilai (H_0) terlebih dahulu. Setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai korelasi r xy sebesar 0,947. Sehingga besarnya hubungan pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh adalah sangat kuat. Hal ini sesuai dengan pendapat Suharsimi Arikunto jika nilai r 0,80 <= r <= 1,00 maka interpretasinya sangat kuat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan, bahwasannya pelayanan *Customer Service* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh. Pengolahan dan perhitungan data dilakukan dengan uji normalitas terlebih dahulu dan diperoleh data berdistribusi normal. Setelah itu dilanjutkan dengan uji hipotesis dengan menggunakan koefisien korelasi "r" *Product Moment* diperoleh hasilnya r xy: 0,947. Yang berarti bahwa hubungan pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh adalah sangat kuat. Selanjutnya mencari determinasinya dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaru pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh diperoleh hasilnya 0,897%. pelayanan *Customer Service* memberikan pengaruh sebesar 0,897% terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis menyarankan kepada:

1. Bagi Lembaga Perbankan Syariah

   Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh, dengan membuka kantor cabang pembantu di Payakumbuh sangatlah menarik perhatian nasabah untuk setia bertransaksi dan menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh karena bagi mereka Bank Muamalat Indonesia sangat memuaskan dan menyenangkan terutama dalam hal pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*. Hubungan baik antara nasabah dan pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh hendaknya dipertahankan dan semoga dalam perjalanannya Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh bisa bekerja sekaligus beribadah mengabdikan diri membantu sesama sesuai dengan legalitasnya bank syariah yang berprinsip tolong-menolong dengan penerapan sistem bagi hasil yang menguntungkan kedua belah pihak.

2. Bagi peneliti Selanjutnya

   Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu bank syariah di Indonesia dan merupakan bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Sampai saat ini sudah memiliki beberapa cabang dan cabang pembantu salah satunya di Payakumbuh. Bank Muamalat Indonesia memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian, membantu masyarakat dengan memberikan

produk-produk yang membanggakan, bagi hasil yang menguntungkan dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Karena dengan itu Bank Muamalat Indonesia tetap bisa eksis sampai sekarang dan banyak sekali peluang yang bisa diteliti ataupun dipelajari. Untuk kelemahan atau keterbatasan penelitian ini yaitu hanya pada nasabah penabung saja. Jadi untuk peneliti selanjutnya bisa mengadakan penelitian yang lebih luas lagi seperti nasabah pembiayaan tidak hanya nasabah penabung.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Abdul Wahaf Khailaf, *Kaidah-kaidah hukum Islam,* (Jakarta, risalah 2003)

Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2011)

Departemen Agama RI, *Al-quran dan Terjemahnya* (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014) cet. 42 edisi terbaru

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008)

Hasan Muarif Ambari (kord), *Ensiklopedia islam,* (Jakarta:Ichtiar Baru van Hoeve, 2002), Cet ke-18

Hendy irawan. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. (Jakarta: Erlangga, 2004).

http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/, diakses tgl 06 Maret 2014

Ir. Adiwarman A, Karim. *Bank Islam Analisa Figh dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2004)

Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)

Kasmir, SE., M.M, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014)

Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011Malayu

Kotler, Philip. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka)

M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik,* Gema Insani: Jakarta, 2001

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani, 2001)

Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001)

Miftahul, Lina. *Teknik Penarikan Sampel,* (Jakarta, PT. Rajawali Pers, 2002) cet.6

Moleong , Lexy, J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya Bandung. 2005

Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2002)

Nina Rahmayanty, "*Manajemen Pelayanan Prima"*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010

Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Bandung: ALFABETA, 2010)

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung 2007.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2005)

Sulham dan Ely Siswanto, *Menejemen Bank Konvensional dan Syariah,* (Malang: UIN-Malang Press, 2008)

Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*(Jakarta: Graha Ilmu, 2010)

Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: LAN, 2001)

Wayan Nurkancana, *Pemahaman Individu,* (Surabaya: Usaha Nasional, 2000)

Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Menejemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006)

Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa Dan Produk*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2002)

Lampiran 1

KISI-KISI ANGKET PANEL
PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI) KCP PAYAKUMBUH

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item	
		+	-
Pelayanan *Customer Service* (X) Pasurman (dalam Suryani, 2008)	1. Bank memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam Pelayanan	1	2
	2. Bank memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual	3	4
	3. *Customer Service* berpenampilan rapi dan profesional	5	6
	4. *Customer Service* memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang	7	8
	5. *Customer Service* menginformasikan kepastian waktu pelayanan	9	10
	6. *Customer Service* bersikap simpatik dalam menghadapi komplain nasabah	11	12
	7. Layanan yang cepat bagi nasabah	13	14

	8. *Customer Service* bersedia untuk membantu nasabah	15	16
	9. Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah	17	18
	10. *Customer Service* memperhatikan terhadap kepentingan nasabah	19	20
	11. *Customer Service* tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan	21	22
	12. *Customer Service* menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran	23	24
	13. Bank menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman	25	26
	14. *Customer Service* mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah	27	28
	15. *Customer Service* memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah	29	30
Kepuasan Nasabah (Y) Rangkuti (dalam Atmawati, 2004)	1.*Customer Service* menerima keluhan nasabah	1	2
	2. *Customer Service* tanggap atas keluhan nasabah	3	4
	3. *Customer Service* memberikan informasi dengan baik terhadap	5	6

	sesuatu yang dibutuhkan pelanggan	7	8
	4. Nasabah setia lebih Lama		
	5. Nasabah membicarakan hal-hal yang baik tentang produk bank	9	10
	6. Nasabah merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan	11	12
	7. Nasabah merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut	13	14
	8. Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan	15	16
	9. Nasabah merasa puas dengan Profesionalisme kerja semua *customer service* BMI KCP Payakumbuh	17	18
	10. Kemudahan bertansaksi di BMI KCP Payakumbuh sudah sesuai dengan harapan nasabah	19	20
	11. *Customer Service* mencerminkan akhlak yang baik, ramah dan santun dalam melayani nasabah	21	22
	12. Jaminan keamanan bagi setiap nasabah dalam melakukan berbagai transaksi	23	24
	13. Perilaku *Customer Service* memberikan rasa percaya bagi nasabah	25	26

	14. Respon cepat *Customer Service* terhadap permohonan nasabah	27	28
	15. Kegiatan administrasi nampak rapi dan teratur	29	30

Lampiran 2

ANGKET PANEL

PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI) KCP PAYAKUMBUH

A. PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Terlebih dahulu peneliti mendoakan agar Ibuk/bapak selalu dalam keadaan sehat dan bahagia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT, Amin.

Selanjutnya peneliti mohon kesediaan Ibuk/bapak meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan ini. Daftar pernyataan ini bukanlah suatu tes ataupun ujian, melainkan untuk mengungkapkan bagaimana pengaruh pelayanan *customer servive* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh. Hasil pengisian daftar pernyataan ini digunakan untuk keperluan penelitian. Data atau informasi yang Ibuk/bapak berikan akan dijaga kerahasiaannya.

Oleh karena itu, peneliti mohon kesediaan Ibuk/bapak memberikan jawaban secara jujur, objektif dan apa adanya sesuai dengan apa yang Ibuk/bapak rasakan. Atas kesediaan dan partisipasi Ibuk/bapak peneliti ucapkan terimakasih.

Bukittinggi, Juli 2018

Wassalam,

Peneliti

Lampiran 3

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pada halaman berikut terdapat item pernyataan tentang pengaruh pelatihan . Ibuk/bapak diminta untuk membaca seluruh pernyataan dan memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Ibuk/bapak, dengan memberi tanda cek pada alternatif jawaban yang disediakan yaitu:

a. Skor untuk pertanyaan positif yaitu:
   1. Sangat Setuju (SS) akan diberi skor 5
   2. Setuju (S) akan diberi skor 4
   3. Kurang Stujui (KS) akan diberi skor 3
   4. Tidak Setuju (TS) akan diberi skor 2
   5. Sangat Tidak Setuju (STS) akan diberi skor 1

b. Skor untuk pertanyaan negatif yaitu:
   1. Sangat Setuju (SS) akan diberi skor 1
   2. Setuju (S) akan diberi skor 2
   3. Kurang Stujui (KS) akan diberi skor 3
   4. Tidak Setuju (TS) akan diberi skor 4
   5. Sangat Tidak Setuju (STS) akan diberi skor 5

Contoh

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam melayani nasabah		✓			

Keterangan:

Anda memberi tanda Ceklis (√) pada kolom S (Sesuai) dari penyataan diatas jika pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang anda lakukan.

Lampiran 4

1. Variabel Pelayanan *Customer Service* (Variabel X)

NO	Butiran-butiran Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Bank memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam melayani nasabah					
2.	Bank tidak memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam melayani nasabah					
3.	Bank memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual					
4.	Bank tidak memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual					
5.	*Customer Service* berpenampilan rapi dan profesional					
6.	*Customer Service* tidak berpenampilan rapi dan profesional					
7.	*Customer Service* memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang					
8.	*Customer Service* tidak memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang					
9.	*Customer Service* menginformasikan kepastian waktu pelayanan bagi nasabah					
10.	*Customer Service* tidak menginformasikan kepastian waktu pelayanan bagi nasabah					
11.	*Customer Service* bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau complain nasabah					
12.	*Customer Service* tidak bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau complain nasabah					
13.	*Customer Service* memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan					
14.	*Customer Service* tidak memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan					
15.	*Customer Service* bersedia untuk membantu nasabah ketika terjadi kesalahan dan kekeliruan dengan segera					

16.	*Customer Service* tidak bersedia untuk membantu nasabah ketika terjadi kesalahan dan kekeliruan					
17.	*Customer Service* dengan cepat merespon permintaan nasabah					
18.	*Customer Service* tidak cepat merespon permintaan nasabah					
19.	*Customer Service* memperhatikan kepentingan nasabah					
20.	*Customer Service* tidak memperhatikan kepentingan nasabah					
21.	*Customer Service* tanggap terhadap kebutuhan yang diinginkan nasabah					
22.	*Customer Service* tidak tanggap terhadap kebutuhan yang diinginkan nasabah					
23.	*Customer Service* menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran					
24.	*Customer Service* tidak menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran					
25.	Bank menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman					
26.	Bank tidak menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman					
27.	*Customer Service* mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah					
28.	*Customer Service* tidak mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah					
29.	*Customer Service* memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah					
30.	*Customer Service* tidak memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah					

2. Variabel Kepuasaan Nasabah (Variabel Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan *customer service* yang selalu menerima atas keluhan Nasabah.					
2.	*Customer service* tidak mau mendengarkan					

	keluhan nasabah					
3.	Saya merasa puas dengan *customer service* yang selalu tanggap atas keluhan nasabah					
4.	*Customer service* tidak tanggap atas keluhan nasabah					
5.	Saya merasa puas dengan *customer service* memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan nasabah					
6.	Saya tidak puas dengan informasi yang diberikan oleh *customer service*					
7.	Saya merasa puas dan tetap setia lebih lama menggunakan produk tabungan					
8.	Saya tidak puas dan tidak akan setia menggunakan produk tabungan					
9.	Saya merasa puas menggunakan produk tabungan karena sangat menguntungkan untuk saya					
10.	Saya tidak puas menggunakan produk tabungan karena tidak menguntungkan untuk saya					
11.	Saya merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan *customer service*					
12.	Saya tidak puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan *customer service*					
13.	Saya merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan bank					
14.	Saya merasa tidak aman dan tidak nyaman selama berurusan dengan bank					
15.	Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* cepat dan tepat sesua keinginan nasabah					
16	Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* lama dan tidak sesua keinginan nasabah					
17.	Nasabah merasa puas dengan Profesionalisme kerja semua *customer service* BMI KCP Payakumbuh					
18.	Nasabah tidak puas dengan kerja semua *customer service* BMI KCP Payakumbuh					
19.	Kemudahan bertansaksi di BMI KCP Payakumbuh sudah sesuai dengan harapan nasabah					
20.	Melakukan transaksi di BMI KCP Payakumbuh belum sesuai dengan harapan nasabah					
21.	*Customer Service* mencerminkan akhlak yang baik, ramah dan santun dalam melayani nasabah					

22.	*Customer Service* tidak mencerminkan akhlak yang baik, ramah dan santun dalam melayani nasabah					
23.	Jaminan keamanan bagi setiap nasabah dalam melakukan berbagai transaksi					
24.	Nasabah tidak mendapatkan jaminan keamanan dalam melakukan berbagai transaksi					
25.	Perilaku *Customer Service* memberikan rasa percaya bagi nasabah					
26.	Perilaku *Customer Service* tidak memberikan rasa percaya bagi nasabah					
27.	Respon cepat *Customer Service* terhadap permohonan nasabah					
28.	Respon *Customer Service* lama terhadap permohonan nasabah					
29.	Kegiatan administrasi nampak rapi dan teratur					
30.	Kegiatan administrasi tidak nampak rapi dan teratur					

Lampiran 6

Reability angket panel setelah di uji cobakan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	60

Lampiran 7

KISI-KISI ANGKET PENELITIAN
PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI)
KCP PAYAKUMBUH

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item	
		+	-
Pelayanan *Customer Service* (X) Pasurman (dalam Suryani, 2008)	1. Bank memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam Pelayanan	1	2
	2. Bank memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual	3	4
	3. *Customer Service* berpenampilan rapi dan profesional	5	6
	4. *Customer Service* memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang	7	8
	5. *Customer Service* menginformasikan kepastian waktu pelayanan	9	10
	6. *Customer Service* bersikap simpatik dalam menghadapi komplain nasabah	11	12
	7. Layanan yang cepat bagi nasabah	13	14
	8. *Customer Service* bersedia untuk	15	16

	membantu nasabah 9. Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah 10. *Customer Service* memperhatikan terhadap kepentingan nasabah 11. *Customer Service* tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan 12. *Customer Service* menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran 13. Bank menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman 14. *Customer Service* mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah 15. *Customer Service* memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah	17 19 21 23 25 27 29	18 20 22 24 26 28 30
Kepuasan Nasabah (Y) Rangkuti (dalam Atmawati, 2004)	1.*Customer Service* menerima keluhan nasabah 2. *Customer Service* tanggap atas keluhan nasabah 3. *Customer Service* memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan	1 3 5 7	2 4 6 8

	4. Nasabah setia lebih Lama		
	5. Nasabah membicarakan hal-hal yang baik tentang produk bank	9	10
	6. Nasabah merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan	11	12
	7. Nasabah merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut	13	14
	8. Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan	15	16
	9. Nasabah merasa puas dengan Profesionalisme kerja semua *customer service* BMI KCP Payakumbuh	17	18
	10. Kemudahan bertansaksi di BMI KCP Payakumbuh sudah sesuai dengan harapan nasabah	19	20
	11. *Customer Service* mencerminkan akhlak yang baik, ramah dan santun dalam melayani nasabah	21	22
	12. Jaminan keamanan bagi setiap nasabah dalam melakukan berbagai transaksi	23	24
	13. Perilaku *Customer Service* memberikan rasa percaya bagi nasabah	25	26
	14. Respon cepat *Customer Service* terhadap permohonan nasabah	27	28

	15. Kegiatan administrasi nampak rapi dan teratur	29 30

Lampiran 8

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI) KCP PAYAKUMBUH

A. PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Terlebih dahulu peneliti mendoakan agar Ibuk/bapak selalu dalam keadaan sehat dan bahagia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT, Amin.

Selanjutnya peneliti mohon kesediaan Ibuk/bapak meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan ini. Daftar pernyataan ini bukanlah suatu tes ataupun ujian, melainkan untuk mengungkapkan bagaimana pengaruh pelayanan *customer servive* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh. Hasil pengisian daftar pernyataan ini digunakan untuk keperluan penelitian. Data atau informasi yang Ibuk/bapak berikan akan dijaga kerahasiaannya.

Oleh karena itu, peneliti mohon kesediaan Ibuk/bapak memberikan jawaban secara jujur, objektif dan apa adanya sesuai dengan apa yang Ibuk/bapak rasakan. Atas kesediaan dan partisipasi Ibuk/bapak peneliti ucapkan terimakasih.

Bukittinggi, Juli 2018

Wassalam,

Peneliti

Lampiran 9

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pada halaman berikut terdapat item pernyataan tentang pengaruh pelatihan . Ibuk/bapak diminta untuk membaca seluruh pernyataan dan memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Ibuk/bapak, dengan memberi tanda cek pada alternatif jawaban yang disediakan yaitu:

b. Skor untuk pertanyaan positif yaitu:
   1. Sangat Setuju (SS) akan diberi skor 5
   2. Setuju (S) akan diberi skor 4
   3. Kurang Stujui (KS) akan diberi skor 3
   4. Tidak Setuju (TS) akan diberi skor 2
   5. Sangat Tidak Setuju (STS) akan diberi skor 1

b. Skor untuk pertanyaan negatif yaitu:
   1. Sangat Setuju (SS) akan diberi skor 1
   2. Setuju (S) akan diberi skor 2
   3. Kurang Stujui (KS) akan diberi skor 3
   4. Tidak Setuju (TS) akan diberi skor 4
   5. Sangat Tidak Setuju (STS) akan diberi skor 5

Contoh

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam melayani nasabah		✓			

Keterangan:

Anda memberi tanda Ceklis (√) pada kolom S (Sesuai) dari penyataan diatas jika pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang anda lakukan.

Lampiran 10

1.Variabel Pelayanan *Customer Service* (Variabel X)

NO	Butiran-butiran Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Bank memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam melayani nasabah					
2.	Bank tidak memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam melayani nasabah					
3.	Bank memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual					
4.	Bank tidak memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual					
5.	*Customer Service* berpenampilan rapi dan profesional					
6.	*Customer Service* tidak berpenampilan rapi dan profesional					
7.	*Customer Service* memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang					
8.	*Customer Service* tidak memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang					
9.	*Customer Service* menginformasikan kepastian waktu pelayanan bagi nasabah					
10.	*Customer Service* tidak menginformasikan kepastian waktu pelayanan bagi nasabah					
11.	*Customer Service* bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau complain nasabah					
12.	*Customer Service* tidak bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau complain nasabah					
13.	*Customer Service* memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan					
14.	*Customer Service* tidak memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan					
15.	*Customer Service* bersedia untuk membantu nasabah ketika terjadi kesalahan dan kekeliruan dengan segera					

16.	*Customer Service* tidak bersedia untuk membantu nasabah ketika terjadi kesalahan dan kekeliruan					
17.	*Customer Service* dengan cepat merespon permintaan nasabah					
18.	*Customer Service* tidak cepat merespon permintaan nasabah					
19.	*Customer Service* memperhatikan kepentingan nasabah					
20.	*Customer Service* tidak memperhatikan kepentingan nasabah					
21.	*Customer Service* tanggap terhadap kebutuhan yang diinginkan nasabah					
22.	*Customer Service* tidak tanggap terhadap kebutuhan yang diinginkan nasabah					
23.	*Customer Service* menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran					
24.	*Customer Service* tidak menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran					
25.	Bank menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman					
26.	Bank tidak menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman					
27.	*Customer Service* mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah					
28.	*Customer Service* tidak mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah					
29.	*Customer Service* memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah					
30.	*Customer Service* tidak memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah					

2.Variabel Kepuasaan Nasabah (Variabel Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan *customer service* yang selalu menerima atas keluhan Nasabah.					

2.	*Customer service* tidak mau mendengarkan keluhan nasabah					
3.	Saya merasa puas dengan *customer service* yang selalu tanggap atas keluhan nasabah					
4.	*Customer service* tidak tanggap atas keluhan nasabah					
5.	Saya merasa puas dengan *customer service* memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan nasabah					
6.	Saya tidak puas dengan informasi yang diberikan oleh *customer service*					
7.	Saya merasa puas dan tetap setia lebih lama menggunakan produk tabungan					
8.	Saya tidak puas dan tidak akan setia menggunakan produk tabungan					
9.	Saya merasa puas menggunakan produk tabungan karena sangat menguntungkan untuk saya					
10.	Saya tidak puas menggunakan produk tabungan karena tidak menguntungkan untuk saya					
11.	Saya merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan *customer service*					
12.	Saya tidak puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan *customer service*					
13.	Saya merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan bank					
14.	Saya merasa tidak aman dan tidak nyaman selama berurusan dengan bank					
15.	Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* cepat dan tepat sesua keinginan nasabah					
16	Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* lama dan tidak sesua keinginan nasabah					
17.	Nasabah merasa puas dengan Profesionalisme kerja semua *customer service* BMI KCP Payakumbuh					
18.	Nasabah tidak puas dengan kerja semua *customer service* BMI KCP Payakumbuh					
19.	Kemudahan bertansaksi di BMI KCP Payakumbuh sudah sesuai dengan harapan nasabah					
20.	Melakukan transaksi di BMI KCP Payakumbuh belum sesuai dengan harapan nasabah					

21.	*Customer Service* mencerminkan akhlak yang baik, ramah dan santun dalam melayani nasabah					
22.	*Customer Service* tidak mencerminkan akhlak yang baik, ramah dan santun dalam melayani nasabah					
23.	Jaminan keamanan bagi setiap nasabah dalam melakukan berbagai transaksi					
24.	Nasabah tidak mendapatkan jaminan keamanan dalam melakukan berbagai transaksi					
25.	Perilaku *Customer Service* memberikan rasa percaya bagi nasabah					
26.	Perilaku *Customer Service* tidak memberikan rasa percaya bagi nasabah					
27.	Respon cepat *Customer Service* terhadap permohonan nasabah					
28.	Respon *Customer Service* lama terhadap permohonan nasabah					
29.	Kegiatan administrasi nampak rapi dan teratur					
30.	Kegiatan administrasi tidak nampak rapi dan teratur					

Lampiran 12

DAFTAR SKOR

TENTANG PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

NO	Jenis Kelamin	Skor
1	P	127
2	P	138
3	P	140
4	L	139
5	L	134
6	P	135
7	P	128
8	P	127
9	L	125
10	P	140
11	P	138
12	L	139
13	P	134
14	L	127
15	P	125
16	P	126
17	L	127
18	P	126
19	L	127
20	P	127
21	P	127
22	P	140

23	L	140
24	P	127
25	P	139
26	P	127
27	P	139
28	P	138
29	P	134
30	L	128
31	L	140
32	P	135
33	P	127
34	P	126
35	P	138
36	P	139
37	P	134
38	P	128
39	P	125
40	P	140
41	P	138
42	P	127
43	P	126
44	L	135
45	P	140
46	P	134
47	P	125
48	P	135

49	L	140
50	P	134
51	P	140
52	P	134
53	P	127
54	P	138
55	P	139
56	P	140
57	P	134
58	P	127
59	P	138
60	P	140
61	L	138
62	P	127
63	P	135
64	P	134
65	P	140
66	P	140
67	P	127
68	P	140
69	L	127
70	L	139
71	L	134
72	P	134
73	P	125
74	P	140

75	P	134
76	L	128
77	P	139
78	P	127
79	P	140
80	P	135
81	L	134
82	P	135
83	P	138
84	P	140
85	P	125
86	P	126
87	L	139
88	P	127
89	P	140
90	P	125
91	P	126
92	L	139
93	P	126
94	P	128
95	P	135
96	P	125
97	L	134
98	P	139
99	P	140
100	P	138

Lampiran 13

DAFTAR SKOR

TENTANG KEPUASAN NASABAH

NO	Jenis Kelamin	Skor
1	P	118
2	P	130
3	P	140
4	L	139
5	L	130
6	P	130
7	P	127
8	P	118
9	L	119
10	P	140
11	P	130
12	L	139
13	P	130
14	L	118
15	P	119
16	P	119
17	L	118
18	P	119
19	L	120
20	P	118
21	P	118
22	P	140

23	L	140
24	P	118
25	P	140
26	P	118
27	P	139
28	P	130
29	P	130
30	L	127
31	L	140
32	P	130
33	P	118
34	P	119
35	P	130
36	P	139
37	P	130
38	P	127
39	P	119
40	P	140
41	P	130
42	P	118
43	P	119
44	L	130
45	P	140
46	P	130
47	P	119
48	P	130

49	L	140
50	P	130
51	P	140
52	P	130
53	P	118
54	P	130
55	P	139
56	P	140
57	P	130
58	P	118
59	P	130
60	P	140
61	L	130
62	P	118
63	P	130
64	P	130
65	P	140
66	P	140
67	P	118
68	P	140
69	L	118
70	L	140
71	L	130
72	P	130
73	P	119
74	P	140

75	P	130
76	L	127
77	P	140
78	P	126
79	P	140
80	P	130
81	L	130
82	P	130
83	P	130
84	P	140
85	P	119
86	P	119
87	L	138
88	P	117
89	P	136
90	P	119
91	P	118
92	L	139
93	P	119
94	P	127
95	P	130
96	P	119
97	L	130
98	P	139
99	P	140
100	P	130

Lampiran 14

Pengolahan Data Dengan Rumus *Product Moment*

NO	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	127	118	16129	13924	14986
2	138	130	19044	16900	17940
3	140	140	19600	19600	19600
4	139	139	19321	19321	19321
5	134	130	17956	16900	17420
6	135	130	18225	16900	17550
7	128	127	16384	16129	16256
8	127	118	16129	13924	14986
9	125	119	15625	14161	14875
10	140	140	19600	19600	19600
11	138	130	19044	16900	17940
12	139	139	19321	19321	19321
13	134	130	17956	16900	17420
14	127	118	16129	13924	14986
15	125	119	15625	14161	14875
16	126	119	15876	14161	14994
17	127	118	16129	13924	14986
18	126	119	15876	14161	14994
19	127	120	16129	14400	15240
20	127	118	16129	13924	14986
21	127	118	16129	13924	14986
22	140	140	19600	19600	19600
23	140	140	19600	19600	19600
24	127	118	16129	13924	14986
25	139	140	19321	19600	19460
26	127	118	16129	13924	14986
27	139	139	19321	19321	19321
28	138	130	19044	16900	17940
29	134	130	17956	16900	17420
30	128	127	16384	16129	16256
31	140	140	19600	19600	19600
32	135	130	18225	16900	17550
33	127	118	16129	13924	14986

34	126	119	15876	14161	14994
35	138	130	19044	16900	17940
36	139	139	19321	19321	19321
37	134	130	17956	16900	17420
38	128	127	16384	16129	16256
39	125	119	15625	14161	14875
40	140	140	19600	19600	19600
41	138	130	19044	16900	17940
42	127	118	16129	13924	14986
43	126	119	15876	14161	14994
44	135	130	18225	16900	17550
45	140	140	19600	19600	19600
46	134	130	17956	16900	17420
47	125	119	15625	14161	14875
48	135	130	18225	16900	17550
49	140	140	19600	19600	19600
50	134	130	17956	16900	17420
51	140	140	19600	19600	19600
52	134	130	17956	16900	17420
53	127	118	16129	13924	14986
54	138	130	19044	16900	17940
55	139	139	19321	19321	19321
56	140	140	19600	19600	19600
57	134	130	17956	16900	17420
58	127	118	16129	13924	14986
59	138	130	19044	16900	17940
60	140	140	19600	19600	19600
61	138	130	19044	16900	17940
62	127	118	16129	13924	14986
63	135	130	18225	16900	17550
64	134	130	17956	16900	17420
65	140	140	19600	19600	19600
66	140	140	19600	19600	19600
67	127	118	16129	13924	14986
68	140	140	19600	19600	19600
69	127	118	16129	13924	14986
70	139	140	19321	19600	19460
71	134	130	17956	16900	17420
72	134	130	17956	16900	17420
73	125	119	15625	14161	14875
74	140	140	19600	19600	19600

75	134	130	17956	16900	17420
76	128	127	16384	16129	16256
77	139	140	19321	19600	19460
78	127	126	16129	15876	16002
79	140	140	19600	19600	19600
80	135	130	18225	16900	17550
81	134	130	17956	16900	17420
82	135	130	18225	16900	17550
83	138	130	19044	16900	17940
84	140	140	19600	19600	19600
85	125	119	15625	14161	14875
86	126	119	15876	14161	14994
87	139	138	19321	19044	19182
88	127	117	16129	13689	14859
89	140	136	19600	18496	19040
90	125	119	15625	14161	14875
91	126	118	15876	13924	14868
92	139	139	19321	19321	19321
93	126	119	15876	14161	14994
94	128	127	16384	16129	16256
95	135	130	18225	16900	17550
96	125	119	15625	14161	14875
97	134	130	17956	16900	17420
98	139	139	19321	19321	19321
99	140	140	19600	19600	19600
100	138	130	19044	16900	17940
JMLH	13333	12899	1780929	1670835	1724332

Lampiran 15

Hasil mencari nilai minimum dan maximum variabel X dan variabel Y

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Variabel_X	100	125	140	133.33	5.721
Variabel_Y	100	117	140	128.99	8.405
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 16

Hasil mencari Frequency untuk variabel X Pengaruh Pelayanan *Customer Service*

Variabel_X

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	125	8	8.0	8.0	8.0
	126	7	7.0	7.0	15.0
	127	18	18.0	18.0	33.0
	128	5	5.0	5.0	38.0
	134	14	14.0	14.0	52.0
	135	8	8.0	8.0	60.0
	138	10	10.0	10.0	70.0
	139	11	11.0	11.0	81.0
	140	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 17

Hasil mencari Frequency untuk variabel Y Kepuasan Nasabah

Variabel_Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	117	1	1.0	1.0	1.0
	118	16	16.0	16.0	17.0
	119	14	14.0	14.0	31.0
	120	1	1.0	1.0	32.0
	126	1	1.0	1.0	33.0
	127	5	5.0	5.0	38.0
	130	32	32.0	32.0	70.0
	136	1	1.0	1.0	71.0
	138	1	1.0	1.0	72.0
	139	7	7.0	7.0	79.0
	140	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 18

Mecari Nilai Korelasi

Correlations

		Pelayanan_CS	Kepuasan_Nasabah
Pelayanan_CS	Pearson Correlation	1	.947**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan_Nasabah	Pearson Correlation	.947**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 19

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Variabel_X	Variabel_Y
N		100	100
Normal Parameters[a,,b]	Mean	133.52	129.01
	Std. Deviation	5.953	8.432
Most Extreme Differences	Absolute	.203	.192
	Positive	.203	.192
	Negative	-.174	-.167
Kolmogorov-Smirnov Z		2.031	1.924
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001	.001

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 20

Mencari nilai determinan (r)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947[a]	.897	.896	1.845

a. Predictors: (Constant), Variabrl_Y

Lampiran 21

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105

21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gunun Aur Kubang Putih Kab.Agam, - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22670
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-1934 /In.26.3/PP.07/07/2018 — 19 Juli 2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth.
Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI)
KCP Payakumbuh

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Proposal Skripsi bagi mahasiswa Jurusan S1 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	:	JEFRIZAL
NIM	:	**3314. 358**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan	:	S1,Perbankan Syariah
Semester	:	VIII (Delapan)
Lokasi Penelitian	:	Kantor PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh
Judul Skripsi	:	***Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh***
Waktu	:	20 Juli 2018 S/d 31 Juli 2018

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

Dekan

Dr. Hafiandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

Nomor : / **BMI-PYK / VII / 2018** Payakumbuh, 10 Dzulqa'dah 1439
H Lampiran : - 23 Juli 2018
Perihal : Keterangan Telah Melakukan Penelitian

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Melalui surat ini kami terangkan bahwa mahasiswa IAIN Bukittinggi sebagai berikut :

Nama : Jefrizal
NIM : 3314.358
Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Capem Payakumbuh. Dengan mengangkat tema Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh..

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

وبالله التوفيق والهداية
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
Cabang Pembantu Payakumbuh

Deno Rahmanjawan
SBOS

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
Capem Payakumbuh
Jl. Soekarno Hatta No. 87 Kota Payakumbuh
Telp : 0752-796755/56/57

Bank
Muamalat

Nomor : ٣١ / **BMI-PYK / VII / 2018** Payakumbuh, 10 Dzulqa'dah 1439 H
Lampiran : - 23 Juli 2018
Perihal : Pemberian Izin Observasi dan Penelitian

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Menanggapi surat permohonan saudara No. B1924/In.26.3/PP.07/07/2018 Perihal Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa IAIN Bukittingi sebagai berikut :

No.	Nama	NIM	Prodi
1	Jefrizal	3314.358	S1 Perbankan Syariah

Dengan ini kami memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan observasi dan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Capem Payakumbuh. Selama pelaksanaan penelitian mahasiswa tersebut harus mematuhi segala peraturan yang ditetapkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Capem Payakumbuh.

Demikian surat izin ini kami berikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

وبالله التوفيق والهداية
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
Cabang Pembantu Payakumbuh

Bank Muamalat
KCP PAYAKUMBUH

Dedo Rahmaniawan
SBOS

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
Capem Payakumbuh
Jl. Soekarno Hatta No. 87 Koto Payakumbuh
Telp : 0752-796755/56/57

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : 98.27 /In.26/PP.00.9/04/2018

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an Jafrizal NIM. 3314.355 tanggal 04 April 2018, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) Kc Payakumbuh "**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A	Nama	:	**Dr. Asyuri, S.Ag, M.Si**
	NIP	:	19740325 199903 1003
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina Tk. I/IV/b/Lektor Kepala
	Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Ekonomi
	Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Internasional
	Untuk Tugas	:	Pembimbing I
B	Nama	:	**Yenti Astarie Dewi, SE., MM.**
	NIP	:	200703.7602
	Pangkat/Gol.Ruang	:	DTNP
	Bidang Keahlian Pokok	:	Akuntansi Keuangan
	Memberi Mata Kuliah	:	Manajemen Keuangan
	Untuk Tugas	:	Pembimbing II

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 09 April 2018

REKTOR

IRDHA AHIDA

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BUKITTINGGI
Kampus I : Jalan Perintisan Gerilyawan Bukittinggi - Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22570
Website : www.iainbukittinggi.ac.id | email : info@iainbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS TUNGGAKAN UANG KULIAH

Bendahara Penerimaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama	:	**JEFRIZAL**
NIM	:	**3314358**
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	:	S1 Perbankan Syariah

Telah memenuhi persyaratan untuk mendaftar Wisuda Semester Genap TA 2018/2019 dan dinyatakan **BEBAS** tunggakan uang kuliah.

Bukittinggi, 27 Juli 2018
Bendahara Penerimaan

Herlinda Satria, SE, MM
NIP. 198111022011012007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: Jefrizal
NIM	: 3314.358
Tempat/ Tgl Lhr	: Sungaikasikan / 10 Februari 1994
Jumlah Saudara	: 4 Saudara
Anak Ke	: 4 (empat)
Hobi	: Olahraga
Alamat	: Sungaikasikan Kec. Patamuan Kab. Padang Pariaman

Motto : "*Jangan mudah menyerah untuk mencapai suatu tujuan, jangan sekedar difikirkan tapi lakukan dengan sepenuh hati dan lakukan dengan penuh tanggung jawab*".

NAMA ORANG TUA

Ayah : Ismail (alm)

Ibu : Asnimar

Riwayat Pendidikan

1. SDN 06 Patamuan (2002-2008)
2. MTSN Kepala Hilang (2008-2011)
3. SMAN 01 2×11 Enam Lingkung (2011-2014)
4. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi (2014-2018)

Organisasi

1. SD-SMA Pramuka
2. UKK Menua
3. UKK Bela Diri
4. HMJ S1 Perbankan Syariah
5. Imapar