

**PENERAPAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH KC FATMAWATI)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Program Studi
Strata Satu (S.1) Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).**



**Disusun Oleh:
Kha'af Radjib
NIM: 151120169**

**Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah
INSTITUT PERGURUAN TINGGI ILMU AL-QURAN
JAKARTA
2019M / 1441H**

**PENERAPAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH KC FATMAWATI)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Program Studi
Strata Satu (S.1) Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).**

Disusun Oleh:

Kha'af Radjib

NIM: 151120169

Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah

INSTITUT PERGURUAN TINGGI ILMU AL-QURAN

JAKARTA

2019M / 1441

PERSETUJUAN PEMBIMBING
PENERAPAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH KC FATMAWATI)

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Program Studi
Strata Satu (S.1) Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)

Disusun Oleh:

KHA'AF RADJIB

NIM : 151120169

Telah selesai melakukan bimbingan skripsi dan telah kami setujui untuk
selanjutnya dapat diajukan dan disidangkan.

Jakarta, 23 Oktober 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Farizal MS, MM

Asriaty, M. Ag

Mengetahui

Ketua Prodi Ekonomi Islam

Institut PTIQ Jakarta

M. Sururi, M. Kom

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENERAPAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH KC FATMAWATI)

Disusun Oleh :

Nama : Kha'af Radjib
NIM : 151120169
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Tanggal Munaqasah : 30 Oktober 2019

No	Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan
1	Andi Iswandi, S. HI, LLM	Ketua	
2	Andi Iswandi, S. HI, LLM	Penguji I	
3	M. Sururi, M. Kom	Penguji II	
4	Dr. Farizal MS, MM	Pembimbing I	
5	Asriaty, M. Ag	Pembimbing II	
6	Abdul Rasyid, S. Pd	Sekretaris Sidang	

Jakarta, 30 Oktober 2019

Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah
Instut PTIQ Jakarta

Andi Iswandi, S. HI, LLM

MOTTO

Belajarlal Dari Pengalaman Orang lain,
Karena Hidup Kita Tidak Cukup Untuk Mempelajari Pengalaman Yang Ada Di
Dunia Ini.

ABSTRAK

Kha'af Radjib, 151120169. "Penerapan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank BNI Syariah KC Fatmawati". Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Syariah, Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an (IPTIQ) Jakarta.

Skripsi ini membahas tentang, bagaimana penerapan *Service Quality* pada bank BNI Syariah KC Fatmawati, sejauh mana pengaplikasian *Service Quality* pada bank BNI Syariah KC Fatmawati, bagaimana tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati. Lalu tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui penerapan *Service Quality* Bank BNI Syariah Fatmawati. untuk mengetahui pengaplikasian *Service Quality* pada bank BNI Syariah KC Fatmawati, untuk mengetahui tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian metode deskriptif, dengan pendekatan kualitatif, karena penelitian berusaha menggambarkan suatu proses implementasi penggunaan metode role playing di dalam kelas yang menimbulkan pemahaman terhadap materi sejarah kebudayaan Islam. Peneliti bermaksud untuk menggunakan penelitian kualitatif yang dimana penelitian kualitatif. Dalam pengumpulan sumber data, penulis mengambil keterangan dari beberapa narasumber yang ada di bank BNI Syariah KCP Fatmawati dan para pelanggan/konsumen dalam perbankan BNI Syariah KC Fatmawati diantaranya, CSH (*Costumer Service Head*) BNI Syariah KC Fatmawati, 20 Nasabah pengguna bank BNI Syariah KC Fatmawati.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan maka dapat dikatakan penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati adalah dengan mengandalkan seorang pelaku *Service Quality* (kualitas pelayanan) tersebut, yang dimana pelaku *Service Quality* adalah customer service dan teller. Tentunya dalam hal penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) telah menerapkan dimensi-dimensi *Service Quality* (kualitas pelayanan) tersebut. Lalu bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati melakukan pengaplikasian *Service Quality* (kualitas pelayanan) dengan menyediakan sebuah fasilitas sebagai sebuah kewajiban untuk menunjang kegiatan *Service Quality* (kualitas pelayanan) tersebut. Jadi pengaplikasian yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang BNI Syariah dengan menyediakan fasilitas berupa perlengkapan, penampilan, sarana dan prasarana dengan tujuan untuk memanjakan dan memberikan kepuasan nasabah dalam bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Tanpa adanya sebuah fasilitas penunjang maka sebuah kegiatan *Service Quality* (kualitas pelayanan) tidak akan berjalan di karenakan nasabah dibutuhkannya sebuah penilaian nasabah secara fisik, bentuk dan perilakunya. Serta penilaian dari pernyataan yang menyatakan bahwa, nasabah puas terhadap penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) atau penerapan dimensi-dimensi *Service Quality* (kualitas pelayanan) serta pengaplikasian *Service Quality* (kualitas pelayanan) di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati yang di dapatkan nilai kepuasan tersebut sebesar 14,7% .

OTENSITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kha'af Radjib
NPN : 151120169
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul Skripsi : Penerapan *Service Quality* Terhadap Kepuasan nasabah
(Studi Kasus Bank BNI Syariah KC Fatmawati)

Dengan Ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana judul tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil karya saya sendiri.
2. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya bersedia dikenakan sanksi serta dicabut segala wewenang dan hak saya yang berhubungan dengan ijazah dan gelar akademik Sarjana Ekonomi (SE) sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila terbukti melakukan tindakan sebaliknya dari pernyataan butir 1 (satu).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebesarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang bekepentingan.

Jakarta, 30 Oktober 2019

Kha'af Radjib
151120169

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji serta syukur penulis limpahkan kedahirat Allah Swt. yang maha pengasih dan maha penyayang, sang pencipta langit dan bumi serta segala isinya yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta kasih sayang-Nya kepada peneliti sehingga Alhamdulillah peneliti bisa sampai pada titik sekarang ini bisa menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa peneliti haturkan kepada junjungan besar umat Islam dan pembawa rahmat bagi sekalian alam, baginda Nabi besar Muhammad saw. yang mana telah membawa kejayaan umat Islam dan membawa perubahan dari zaman kegelapan jahiliyah menuju zaman yang penuh cahaya Islam.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, oleh karena itu peneliti sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk lebih baiknya penulisan skripsi ini. Peneliti juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu, mensupport dan membimbing dalam setiap langkah penulisan skripsi ini. Khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Nasaruddin Umar, MA. Selaku Rektor Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur`an Jakarta.
2. Bapak Dr. Ali Nurdin, MA. Selaku Wakil Rektor (Warek) III bidang kemahasiswaan yang telah membantu, membimbing dan mensupport dalam segala kegiatan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) periode 2016-2017 dan periode 2017-2018.
3. Bapak Andi Iswandi, S. HI, LLM. Selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur`an Jakarta.
4. Bapak Dr. Farizal MS, MM. Selaku pembimbing I dan Ibu Asriaty, M. Ag. Selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, membantu, mengoreksi serta memberikan arahan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Kepada segenap para dosen Institut PTIQ Jakarta khususnya para dosen Fakultas Syariah dan yang telah memberikan ilmu, bimbingan serta pengalamannya kepada penulis sehingga peneliti bisa mendapatkan ilmu serta pengalaman yang begitu berharga selama ini.
6. Kepada Papah dan Mamah tercinta yang telah banting tulang mencari nafkah untuk membiayai semua pembayaran selama perkuliahan dan yang telah tulus dan ikhlas memberikan support dan do'a yang tiada hentinya. Semoga Allah Swt. selalu memberikan kesehatan, keberkahan, dimudahkan dan dilancarkan segala usaha dan urusannya dan semoga setiap langkahnya selalu diberkahi Allah Swt. Aamiin Ya Robbal 'Aalamin.
7. *Kepada kaka dan adik tercinta Ramadien Akbar Husein LC, Putri Aulia Nurbani S. Kom. I dan Alvian Azmi serta semua keluarga besar yang selalu memberikan doa, motivasi, dorongan, dan dukungan untuk kesuksesan bagi penulis.*
8. Kepada seluruh keluarga besar organisasi yang telah memberikan wadah kepada peneliti untuk menambah dan memperkaya pengalaman diluar dunia kampus. Diantaranya : Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat Kebayoran Lama IPTIQ-IIQ Jakarta (KEBAL), Keluarga Besar Mahasiswa Betawi (KMB) Komisariat IPTIQ-IIQ Jakarta.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Siti Sarah, Asma Khairul Bariyah, Ustad Fauzi, Saoqi Rohadi, yang telah mensupport, mengingatkan, dan menemani sampai skripsi ini selesai. Dan untuk Rendi Aji, yang telah meluangkan waktunya mau membantu dan mengajarkan perihal penulisan skripsi ini, semoga Allah Swt. membalas kebaikan kalian semua dengan balasan yang setimpal.
10. Teman-teman Ekonomi Syariah 2015 yang sama sama berjuang dalam 4 tahun belakangan ini dalam suka dan duka.

11. Dan kepada semua pihak yang telah membantu peneliti baik itu dari segi tenaga, pemikiran maupun materi. Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian dengan balasan yang setimpal Aamiin.

Jakarta, 30 Oktober 2019

Penyusun

Kha'af Radjib

151120169

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
OTENSITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	124
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	11
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	12
D. Tinjauan Pustaka.....	13
E. Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Bank Syariah	20
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	20
2. Pengertian Bank Syariah	22
3. Prinsip dan Tujuan Bank Syariah.....	24

4. Dasar Hukum Perbankan Syariah	28
5. Produk-Produk Bank Syariah.....	37
B. <i>Service Quality</i>	42
1. Nasabah.....	42
2. <i>Service Quality</i>	43
a. Definisi Service.....	43
b. Definisi Quality.....	45
c. Pengertian <i>Service Quality</i>	48
3. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	49
4. Dimensi	52
C. Fokus Penelitian <i>Service Quality</i>	55
BAB III Metodologi Penelitian	58
1. Metode Penelitian.....	58
2. Jenis Penelitian.....	59
3. Tempat dan Waktu Penelitian	59
4. Data dan Sumber Data	59
5. Teknik Pengumpulan Data.....	60
6. Teknik Analisis Data.....	66
7. Uji Kredibilitas Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	71
A. Bank BNI Syariah	71
1. Sejarah Bank BNI Syariah.....	71
2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah.....	72

3. Jenis Produk Bank BNI Syariah	72
a. Pendanaan.....	72
b. Pembiayaan.....	80
c. Usaha Kecil Menengah.....	89
4. Struktur Bank BNI Syariah.....	93
B. Hasil Penelitian	93
1. Penerapan <i>Service Quality</i> Bank BNI Syariah Fatmawati	93
2. Pengaplikasian <i>Service Quality</i> Bank BNI Syariah Fatmawati	95
3. Tanggapan Nasabah Pelayanan Bank BNI Syariah Fatmawati	96
C. Analisis Data	99
1. Penerapan <i>Service Quality</i> Bank BNI Syariah Fatmawati.....	99
2. Pengaplikasian <i>Service Quality</i> Bank BNI Syariah Fatmawati	108
3. Tanggapan Nasabah Pelayanan Bank BNI Syariah Fatmawati	112
BAB V PENUTUP DAN SARAN	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Prinsip Bank Syariah.....	25
Tabel 2.2 Prinsip Bank Syariah.....	26
Tabel 3.3 Kuesioner Kepuasan Nasabah BNI Syariah KCP Fatmawati	61
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Nasabah.....	95
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Tanggapan Nasabah	110
Gambar 1.2 Fokus Penelitian	57
Gambar 4.2 Struktur BNI Syariah.....	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia memerlukan kebutuhan dalam menjalankan kehidupan di dunia langkah utama untuk memerlukan kebutuhan tersebut adalah dengan melakukan aktivitas yang menghasilkan nilai-nilai ekonomi. Ekonomi sebagai sebuah alat yang digunakan untuk nilai tukar demi keberlangsungannya sebuah aktivitas pembangunan baik dari segi pembangunan manusia dengan segala keinginan dan kebutuhan maupun segi pembangunan kemajuan negara. Ekonomi tentu memiliki sebuah wadah dalam menyalurkan segala kegiatannya dan keuangannya yaitu, dengan perbankan. Perbankan adalah sebuah lembaga yang menyimpan keuangan atau nilai tukar yang berasal dari negara atau perorangan untuk menyimpan uang atau disalurkan ke tempat-tempat yang berpotensi menambah jumlah uang atau nilai tukar tersebut. Bank juga sebagai sebuah badan usaha yang dimana memiliki berbagai macam produk-produk yang digunakan untuk memanjakan nasabah baik berupa produk titipan uang atau produk penyaluran uang ke tempat-tempat yang menambah jumlah uang tersebut.

Definisi Syariah secara harfiah, Syariah berarti “jalan menuju tempat pengairan” atau “jalan lurus yang harus diikuti”. Namun, sebagai istilah teknis, kata “Syariah” Didefinisikan oleh Al-Qurtubi sebagai hukum kanon Islam, semua firman Allah (subhanahu wa ta’ala) kepada umat manusia. Beberapa ulama mendefinisikan kata ini sebagai perintah-perintah yang diwahyukan kepada Nabi Allah SWT., yang berkaitan dengan hukum atau keyakinan. Selain definisi di atas, beberapa ulama membatasi Syariah pada makna linguistiknya dengan mengatakan bahwa kata ini berarti, “mengikuti ketat perintah-perintah dari Allah Swt. atau jalan Islam (din)”. Definisi komprehensif kata “syariah” dapat didedukasi dari berbagai definisi yang disampaikan di atas, seperti berikut: Syariah adalah

keseluruhan ajaran Islam dan sistem Islam, yang mana diwahyukan kepada Nabi Muhammad Saw., dicatatkan di dalam Al-Qur'an, serta dapat didedukasi dari "gaya hidup panduan-ilahi" Nabi, yang disebut Sunnah. Beberapa ulama memendang bahwa semua firman Allah Swt. kepada umat manusia merupakan bagian dari Syariah. Masing-masing firman ini disebut *hukm* (jamak: *ahkam*). Syariah mengatur semua tindakan manusia inilah alasan Syariah bukanlah "hukum" dalam arti modern, karena mengandung seperangkat dogma yang komprehensif, serta doktrin-doktrin etika. Pada dasarnya, Syariah adalah doktrin kewajiban moral dan kode kewajiban. Karena alasan ini, pertimbangan hukum dan hak individual berkedudukan minor di dalam Syariah. Yang terpenting, melakukan evaluasi religius terhadap semua urusan kehidupan merupakan kecenderungan absolut.¹

Dalam konteks keungan Islam, kata "Syariah" digunakan secara reguler untuk menandakan aspek kepatuhan produk dan jasa keungan Islam. Akhir-akhir ini, ada dua frasa kunci yang lazim digunakan dalam industri keungan Islam, yaitu "patuh Syariah" dan "berbasis Syariah". Produk patuh Syariah merujuk pada produk yang asal mulanya dari para konvensional, lalu "diislamkan" dengan memodifikasi produk tersebut hingga sesuai dengan "diislamkan" dengan memodifikasi produk tersebut hingga sesuai dengan persyaratan Syariah. Ini biasanya dilakukan dengan menyisipkan kontrak-kontrak dan periferi-periferi tertentu di dalam strukturnya, agar dapat menjadikannya patuh Syariah. Contoh klasik struktur semacam ini adalah kontrak *ijarah* yang dirangkaikan bersama dengan opsi membeli aset tersebut pada saat kontrak berakhir, yang juga dikenal sebagai *al-ijarah tsumma al-bay'* atau *ijarah muntahiyah bittamlik*. Kontrak ini serupa dengan kontrak sewa beli yang ada di dalam produk-produk konvensional. Dari perspektif Syariah tidak ada perbedaan antara produk yang berasal dari pasar konvensional dan yang bukan. Dalam menentukan keterbolehan produk tertentu dari pespektif Syariah,

¹*International Shari'ah Research Academy For Islamic Finance (ISRA), Sistem Keuangan Islam (Jakarta:Rajawali Pers, 2015), h. 179*

kriteria-kriteria penting bergantung pada kepatuhan produk tersebut terhadap kaidah-kaidah dan peraturan Syariah.²

Definisi bank juga dikemukakan oleh menurut Kasmir, adalah sebagai berikut, Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberi jasa bank lainnya.³ Sedangkan definisi bank menurut Hasibuan adalah sebagai berikut, Bank adalah suatu badan yang bertujuan merumuskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain maupun dengan jasa memperedarkan alat-alat penemuan baru berupa uang giral.⁴ Dan menurut Lukman Denda wijaya, mengemukakan Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana (*deficit unit*) pada waktu yang ditentukan.⁵ Maka dapat disimpulkan bahwa perbankan adalah sebuah lembaga atau perusahaan yang dimana akitivitasnya menghimpun dana berupa deposito, giro atau tabungan dan simpanan dari pihak yang mempunyai dana lalu bank juga akan memberikan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dana dengan kesepakatan akan mengembalikannya yang dimana, produk tersebut adalah kredit demi meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pada dasarnya tujuan utama suatu perusahaan adalah mencari keuntungan, dalam hal ini adalah laba. Laba dapat diperoleh dari para pelanggan atau konsumen, maka muncullah alasan mengapa konsumen memilih barang/jasa tertentu dalam mencapai kepuasan. Pada saat perusahaan dapat menyediakan kebutuhan yang bisa membuat para konsumen merasa puas, maka perusahaan tersebut akan lebih mudah dalam mencapai keuntungan yang diinginkan. Untuk itu agar laba yang

²International Shari'ah Research Academy For Islamic Finance (ISRA), *Sistem Keuangan Islam*, h. 179-180

³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2012), h. 24

⁴Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 2

⁵Lukman, Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), h. 14.

diinginkan dapat diperoleh dengan maksimal, maka faktor yang sangat penting dalam bisnis adalah menciptakan dan juga mempertahankan konsumen. Pentingnya kepuasan nasabah sangat diutamakan dalam sebuah bank. Dalam kepuasan, bank banyak memperoleh sisi positif untuk bank sendiri terhadap nasabah, kepuasan adalah suatu keadaan yang di rasakan oleh nasabah, setelah dia menikmati hasil yang diberikan dengan pelayanan yang baik, sehingga para nasabah mencapai kepuasan tersendiri baginya.

Namun bank yang beroperasi tersebut cenderung menimbulkan kesusahan kepada masyarakat, di karenakan masyarakat yang meminjam uang atau bantuan kepada pihak bank maka bank akan memberikannya secara kredit yang dimana terdapat nilai tambahan dari jumlah uang yang dipinjamkan dari pihak bank/bunga. Bukan pada hal produk pinjaman uang ke bank namun tidak adanya transparan dalam pengelolaan uang untuk produk investasi yang menambah jumlah uang yang ditabungkan. Ini sebuah bukanlah kesalahan masyarakat dikarenakan, masyarakat hanya mencoba memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya di dunia dengan cara yang mudah melalui bank walaupun harus terjerat dengan bunga. Untuk menjawab permasalahan-permasalahan ekonomi dari perbankan maka muncullah sebuah Islam sebagai agama terbesar di dunia yang memberikan ilmu-ilmu tentang mengelola keuangan ini yaitu, ekonomi Islam. Ekonomi Islam adalah sebuah pemikiran yang dilandasi dengan hubungan manusia dengan manusia lain atau yang disebut muamalah. Tidak dapat dipungkiri bahwa ekonomi Islam memiliki perbankan syariah sebagai lembaga keuangan.

Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan

pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.⁶ Sedangkan menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.⁷

Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu bank dan syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam veris bank syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak yang lain untuk peyimpangan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan sesuai dengan hukum Islam.⁸

Secara filosofis, Bank syariah sesuai dengan lebelnya adalah institusi keuangan yang berbasis syariah islam. Hal ini berarti bahwa makro bank syariah adalah institusi keuangan yang memposisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi di masyarakat sekitarnya. Di satu sisi bank syariah adalah lembaga keuangan yang mendorong dan mengajak masyarakat untuk ikut aktif berinvestasi melalui berbagai macam produknya. Sedangkan disisi lain bank syariah aktif untuk berinvestasi dimasyarakat. Dalam kacamata mikro, bank syariah adalah institusi keuangan yang menjamin seluruh aktivitas investasi yang menyertainya telah sesuai dengan syariah.⁹ Maka dari itu, perbankan syariah diharapkan dapat terus berkontribusi dalam mendukung

⁶ Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia 2005), h. 33.

⁷Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, (Jakarta: PT PustakaUtamaGrafiti, 2007), Cet, ke-3, h. 1.

⁸Ali, Zainuddin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta:Sinar Grafika,2008), h. 1

⁹Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2011), h. 1.

transformasi perekonomian pada aktivitas ekonomi produktif, bernilai tambah tinggi dan inklusif.

Dalam orasi ilmiah yang diungkapkan oleh K.H. Maruf Amin yang mengatakan bahwa, Sejumlah kendala dan hambatan yang selama ini menjadi penghambat tumbuh kembangnya ekonomi syariah berangsur-angsur sudah mulai dikikis. Misalnya kendala permodalan, kita terus mendorong pemerintah untuk masuk lebih jauh ke sektor ekonomi syariah, misalnya dengan menambah dan memperbesar porsi BUMN untuk diubah dengan sistem syariah. Sukuk yang dikeluarkan oleh negara yang dapat dijadikan alternatif sumber pembiayaan pembangunan di negeri ini dapat menjadi acuan *success story* bahwa masyarakat akan semakin percaya diri kalau negara mau menjamin dan serius menggarap sektor ekonomi syariah. Sukuk negara di Indonesia saat ini menjadi yang terbesar di dunia. Hal ini sekaligus menjadi pertanda bahwa jika pemerintah menunjukkan kesungguhan dan keberpihakannya terhadap sektor keuangan dan bisnis syariah, maka akan dapat mengikis kendala kepercayaan yang selama ini masih menjadi hambatan dalam mengakselerasi tumbuh-kembangnya ekonomi syariah di negeri ini.¹⁰

Lembaga perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang ada dinegara kita memiliki peran yang sangat penting, yaitu sebagai penunjang kegiatan roda perekonomian nasional dan sebagai pendukung laju pertumbuhan ekonomi terutama untuk memacu perbangunan nasional. Saat ini lembaga keuangan syariah memiliki fungsi sebagai penompang dan penunjang ekonomi suatu Negara dalam menstabilkan kondisi keuangan. Perbankan syariah dalam operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman serta dalam bentuk

¹⁰K.H. Maruf Amin, Orasi Ilmiah, *Solusi Hukum Islam (Makharij Fiqhiyah) Sebagai Pendorong Arus Ekonomi Syariah indonesia Kontribusi Fatwa DSN-MUI dalam Peraturan Perundang-Undang RI*, Disampaikan dalam pengukuhan Guru Besar Bidang Ilmu Ekonomi Muamalat Syariah, (Kementerian Agama, Universitas Islam Negeri, Maulana Malik Ibrahim, 2017), h. 3.

bagi hasil yang disepakati bersama. Melihat peran pokok perbankan syariah yang penting sebagai prantara lembaga keuangan seperti yang telah dijelaskan, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran tersebut adalah kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat atas dunia perbankan. Maka dapat disimpulkan dibutuhkannya sebuah cara yang digunakan sebagai sebuah nilai kepercayaan dan nilai keterkaitan dalam menarik pelanggan/konsumen diantaranya adalah pelayanan yang mempengaruhi kepuasan dalam nasabah untuk menggunakan suatu produk perbankan syariah.

Banyak nasabah yang mempunyai perbedaan dalam kepuasan, dari berbagai hal macam contoh, seperti halnya, nasabah yang dapat perhatian lebih dari sebuah bank dengan cara melayani dengan ramah dan sopan, sehingga nasabah dapat kenyamanan dalam transaksi ataupun yang lain. Kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang memenuhi harapannya. Karena itu, nasabah tidak akan puas, apabila nasabah mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Nasabah akan merasa puas apabila persepsinya sama atau bahkan lebih dari apa yang di harapkannya. Dari hal ini terlihat apabila nasabah belum puas persepsinya tidak tercapai dengan apa yang di harapkan, bahwa harapan yang belum terpenuhi. Maka pelayanan nasabah adalah sebuah produk atau jasa yang bisa memenuhi harapan nasabah tersebut.

Pelayanan yang baik kepada pelanggan akan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap penjualan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Menurut Elhartammy dalam Fandy dalam buku Tjiptono menjelaskan bahwa, Pelayanan adalah memuaskan di mana di dalamnya terdapat unsur kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.¹¹ Pelayanan adalah faktor penting dan utama dalam sebuah usaha di bidang jasa, di mana para pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik Akan tetapi para pelanggan akan

¹¹Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), Edisi 2, h. 58.

pergi apabila pelayanan yang diberikan tidaklah memuaskan. Selain itu dengan didukung fasilitas yang lengkap dan memenuhi syarat serta harga yang terjangkau, maka tentulah hal tersebut akan membuat konsumen merasa terpuaskan. Dengan adanya integrasi unsur-unsur tersebut tentu akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan informasi, membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan. Dari definisi tersebut memiliki pengertian bahwa dengan pelayanan yang baik maka dapat membuat konsumen atau pelanggan merasa puas dan dapat mencapai atau memenuhi apa yang diinginkan atau apa yang diharapkan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antar perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi yang baik dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan menjadi salah satu perhatian bagi pelanggan, pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, dalam hal ini aspek komunikasi memegang penting. Sikap peduli yang ditunjukkan oleh pegawai, sikap ini pun akan menyentuh emosi pelanggan, faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Salah satu tujuan pelayanan perbankan adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya. Bagi nasabah, pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting bagi mereka.

Dikemukakan oleh Richard Oliver mengatakan bahwa, kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih

atau kurang.¹² Dalam sebuah kepuasan nasabah terlebih dahulu harus terpengaruh dan minat dalam sebuah perusahaan, bagaimana sebuah perusahaan membuat menarik perhatian perusahaan sehingga banyak nasabah-nasabah tertarik dengan perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah dalam mempengaruhi dan keminatan sangat tergantung dalam harapan nasabah, oleh karena itu strategi kepuasan nasabah harus diketahui dengan detail dan akurat terhadap harapan nasabah. Harapan nasabah, biasanya dapat di kontrol oleh perusahaan. Dalam mempengaruhi keminatan nasabah dalam sebuah perusahaan biasanya dapat dilihat dari penggunaan jasa atau produk dalam perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi. Karena itu siapapun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan pelanggan adalah pengalaman panjang yang tidak ada batas akhir.¹³

Untuk itu agar laba yang diinginkan dapat diperoleh dengan maksimal, maka faktor yang sangat penting dalam bisnis adalah menciptakan dan juga mempertahankan konsumen. Menurut Philip Kotler kepuasan memiliki makna sebagai berikut, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya.¹⁴ Definisi kepuasan pelanggan juga dipaparkan oleh Tse dan Wilson dalam Nasution, menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Artinya bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan

¹²Handi, Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2009), h. 3.

¹³Handi, Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, h. 3.

¹⁴Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran, Terj. Benyamin Molan*, (Jakarta: indeks, 2007), h. 177.

yang diharapkan dan sebaiknya pelanggan akan merasa tidak puas bila tidak sesuai dengan harapan.¹⁵

Maka dengan ini *Service Quality* sebagai sebuah acuan dan pedoman untuk meningkatkan sebuah kualitas pelayanan dalam menarik kepuasan nasabah/pelanggan. *Service Quality* dapat diketahui sebagai cara untuk membandingkan persepsi pelanggan atau pelayanan yang benar-benar mereka terima dari pelayanan yang benar-benar sungguh diterima di lokasi sesuai dengan yang mereka harapkan. Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. SERVQUAL merupakan kependekan dari *Service Quality*, dikembangkan mulai tahun 1985. Kepuasan konsumen merupakan representasi dari kualitas pelayanan. Konsep dari metode ini adalah kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan itu sendiri direfleksikan dengan apa yang diterima dan dirasakan (persepsi) konsumen. Dengan kata lain metode SERVQUAL membandingkan antara harapan dan persepsi konsumen atas suatu pelayanan.

Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut disebut juga dengan dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*, dimana kelima ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan metode *SERVQUAL*. Sehingga dari kelima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.¹⁶

Bank BNI Syariah sebagai salah satu bank yang beroperasi sistem syariah. Yang dimana produk dan dalam hal sebuah kualitas pelayanan sangat diterapkan. Bank BNI syariah tertarik dari bank muamalat bank

¹⁵Nasution, M.N. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 104

¹⁶Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2

syariah awalnya muncul di permukaan. Kualitas pelayanan sangat menentukan dalam penambahan jumlah nasabah pada bank BNI Syariah. Dari pemaparan latar belakang di atas ternyata menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterimanya bila mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi nasabah terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk perbankan syariah.

Maka dalam hal meningkatkan sejumlah nasabah pihak perbankan syariah dibutuhkan sebuah kualitas pelayanan yang dimana menimbulkan efek baik untuk masyarakat secara luas yang ada Indonesia, maka diburukkannya *Service Quality*. *Service Quality* sebagai sebuah satuan pengukuran yang digunakan dalam rangka mengukur suatu jenis kualitas pelayanan apakah sudah sesuai dalam menarik dan menambah jumlah pelanggan pada perbankan syariah. Tujuan utama jasa pelayanan di bidang jasa perbankan syariah adalah memberikan pelayanan adalah tercapainya kepuasan nasabah yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari para pelanggan. Penerapan yang sesuai dengan standar kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada penambahan jumlah nasabah. Berdasarkan uraian di atas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian terkait penerapan *Service Quality* dengan judul: **“Penerapan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati”**.

B. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

- a. Kurangnya penerapan *Service Quality* pada jasa perbankan syariah.
- b. Tidak mengertinya karyawan dalam penerapan *Service Quality* sebagai pengaplikasian pada perbankan syariah.

- c. Adanya perbedaan pengaplikasian dalam menerapkan *Service Quality* pada masing-masing perbankan syariah.
- d. Tidak ada pedoman khusus yang digunakan dalam menentukan *Service Quality* pada perbankan syariah.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah penulis paparkan di atas, agar ulisan ini lebih fokus dan terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu

- a. Bank BNI Syariah
- b. *Service Quality*
- c. Kepuasan Pelanggan/nasabah

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diketahui tujuan penelitian yaitu

- a. Bagaimana penerapan *Service Quality* pada bank BNI Syariah KC Fatmawati?
- b. Sejauh mana pengaplikasian *Service Quality* pada bank BNI Syariah KC Fatmawati?
- c. Bagaimana tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penerapan *Service Quality* Bank BNI Syariah Fatmawati
- b. Untuk mengetahui pengaplikasian *Service Quality* pada bank BNI Syariah KC Fatmawati
- c. Untuk mengetahui tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati

Maka manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- 1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan terhadap *Service Quality* yang diterapkan oleh perbankan syariah dalam pelayanan.
 - b. Sebagai bahan yang digunakan untuk mempelajari kekurangan dan kelebihan penerapan *Service Quality* yang diterapkan dalam perbankan syariah.
2. Manfaat Praktis
- a. Memberikan sumbangan pemikiran dalam pemecahan masalah yang terjadi dalam penerapan *Service Quality* sebagai sebuah pengaplikasian pada perbankan syariah.
 - b. Sebagai bahan yang menambah informasi dan wawasan mengenai *Service Quality* terkait pengaplikasian yang diterapkan perbankan syariah.
 - c. Sebagai masukan dan saran agar selalu menggunakan *Service Quality* dalam pengaplikasian pelayanan pada sebuah jasa perbankan.
3. Manfaat Akademik
- a. Sebagai bahan rujukan untuk para akademis yang ingin meneliti atau memperkaya wawasan terhadap *Service Quality* pada jasa perbankan syariah.
 - b. Sebagai asset pustaka yang bisa di manfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi, baik dosen dan mahasiswanya dalam memberikan informasi dan menambah pengetahuan sebagai sebuah standar dalam menentukan pelayanan dengan *Service Quality* pada jasa perbankan. Lalu mengetahui penerapan *Service Quality* pada jasa perbankan.

D. Tinjauan Pustaka (Penelitian Terdahulu Yang Relevan)

Berdasarkan temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya dapat di jadikan sebagai bahan pendukung dalam penelitian ini. Sebagai salah satu bahan perbandingan dan kajian lalu bisa dijadikan sebagai bahan rujukan dan perlu di jadikan bagian tersendiri sebagai penelitian terdahulu yang relevan.

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari beberapa penelitian yang terdahulu. Dalam hal ini fokus penelitian adalah Penerapan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Dengan tujuan adalah, untuk mengetahui penerapan *Service Quality* Bank BNI Syariah Fatmawati, untuk mengetahui pengaplikasian pada bank BNI Syariah KC Fatmawati dan untuk mengetahui tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati

Adapun penelitian terdahulu yang relevan yang memiliki kesamaan tema penelitian ini adalah:

1. Skripsi Erwan Widhianto (100030047), lulus tahun 2007, dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO. Purwo Widodo Di Sidoharjo, Wonogiri", Pada Universitas Muhammadiyah Surakarta, Fakultas Ekonomi.

Hipotesis dalam penelitian ini: Diduga variabel harga, fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Purwo Widodo, Diduga variabel pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan Bus PO. Purwo Widodo. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen/pelanggan Bus PO. Purwo Widodo. Sampel yang akan diambil dan diteliti adalah berjumlah seratus orang pelanggan Bus PO. Purwo Widodo dengan pengambilan sampel secara *non probability sampling* dan teknik *incidental sampling*. Adapun alat analisis yang digunakan adalah: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan.

Hasil analisis regresi dapat diketahui persamaannya : $Y = 0,196 + 0,201X_1 + 0,352X_2 + 0,443X_3$, artinya bahwa variabel harga, fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen /pelanggan Bus PO. Purwo Widodo, Berdasar analisis uji t, didapatkan nilai t_{hitung} untuk harga sebesar $2,641 > t_{tabel} (1,990)$, variabel fasilitas

didapatkan $t_{hitung} (4, 166) > (1,990)$, variabel pelayanan didapatkan $t_{hitung} (5,609) > t_{tabel} (1,990)$, artinya semakin semakin baik penetapan harga, fasilitas dan pelayanan yang diberikan maka semakin baik dan naik pula kepuasan konsumen dan variabel pelayanan merupakan variabel yang faktor yang dominan pengaruhnya. Uji t tersebut membuktikan bahwa hipotesis kedua (H_{a2}) terbukti kebenarannya, Uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$; $34,057 > 2,170$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel harga, fasilitas, dan pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen secara simultan. Berarti hipotesis pertama (H_{a1}) terbukti kebenarannya, Analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,516 artinya bahwa 51,60 % variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel harga, fasilitas dan pelayanan sedangkan sisanya yaitu 48,40 % tidak dijelaskan dalam penelitian ini, misalnya tempat yang strategis, jarak tempuh konsumen dengan agen bus, dan lain-lain.

Penelitian ini membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO. Purwo Widodo Di Sidoharjo, Wonogiri Secara prinsip penelitian ini memiliki kesamaan dalam permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti, hanya saja dalam penelitian ini terdapat:

- a. Lebih memfokuskan kepada tentang kepuasan pelanggan dengan indikator pengukuran adalah fasilitas, harga dan pelayanan.
 - b. Tempat penelitian di Sidoharjo, Wonogiri dan Surakarta.
2. Skripsi M. Anas Danussana Kamal (1113085000076) lulus tahun 2017, dengan Judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT. BRI Syariah KC Tangerang Daan Mogot Dengan Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI), *Importance Perfomance Analysis* Serta *Service Quality*”. Pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank rakyat Indonesia syariah kantor

cabang Tangerang Daan Mogot. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengambil sampel sebanyak 100 responden, yang merupakan nasabah pada mobile banking pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Tangerang Daan Mogot. Metode penggunaan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Tangerang Daan Mogot sebesar 81%. Atribut yang terdapat pada kuadran I dan menjadi prioritas utama adalah atribut peralatannya modern yang mendukung pelayanan nasabah. Atribut kuadran IV dan menjadi berlebihan adalah atribut adanya fasilitas layanan tambahan (pembayaran SPP, PBB, listrik dan telepon), memiliki produk unggulan dibandingkan dengan bank lain, ketersediaan karyawan bank dalam mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan, mudah dalam mencari informasi atas produk/layanan yang ditawarkan, karyawannya berpakaian atau berseragam rapi dan profesional, selalu siap sedia memberikan bantuan kepada nasabah. Kemudian rata-rata nilai *service quality*nya dari seluruh atribut pelayanan bank BRI Syariah Kantor Cabang Tangerang Daan Mogot adalah minus 0.12.

Penelitian ini membahas tentang, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT. BRI Syariah KC Tangerang Daan Mogot Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis* Serta *Service Quality*. Secara prinsip penelitian ini memiliki kesamaan dalam permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti, hanya saja dalam penelitian ini terdapat:

- a. Pada penelitian ini untuk skala pengukurannya menggunakan dua yaitu, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis* dan *Service Quality* sedangkan peneliti menggunakan *Service Quality*.
- b. Tempat penelitian yang berbeda yaitu di Tangerang Daan Mogot.

3. Jurnal dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan BANK Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, di buat oleh Nina Indah Febriana, pada jurnal *An-Nisbah* Vol. 03, No. 01, Oktober 2016, Institut Agama Islam Negeri (IAIN)Tulungagung Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh variabel kualitas pelayananbank terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan pada BankMuamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung. Metode dalammenilai kepuasan nasabah menggunakan analisis SERVQUAL atauanalisis gap. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angketyang diberikan kepada 196 sampel dengan unit analisis menggunakananalisis regresi. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa secarasimultan dimensi CARTER yang terdiri dari *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness* berpengaruh signifikanterhadap kepuasan nasabah. Analisis servqual menunjukkan bahwa darikeseluruhan instrumen dimensi CARTER terdapat kesenjangan atau gapantara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan. Analisis diagramkartesius menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang perlu diprioritaskanuntuk diperbaiki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, antarlain adalah tentang: sistem tabungan, ketepatan waktu pelayanan seperti yangtelah dijanjikan, ketersediaan ATM, Peralatan yang digunakan, hubunganantara pegawai dengan nasabah, perhatian personal bank kepada nasabah,dan respon customer service dalam menanggapi keluhan nasabah.

Penelitian ini membahas tentang, Analisis Kualitas Pelayanan BANK Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Secara prinsip penelitian ini memiliki kesamaan dalam permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti, hanya saja dalam penelitian ini terdapat:

- a. Lokasi penelitian pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

4. Skripsi M. Nur Ali Ramadhan, lulus tahun 2013 (08510133) dengan judul, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Servis Berkala Pada Daeler Nissan Basuki Rahmat Di Kota Surabaya”, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Adapun teknik pengambilan sampel yakni teknik simple random sampling (teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu) sebanyak 70 responden dari pelanggan daeler Nissan. Untuk teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Sedangkan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reabilitas instrumen, serta dengan analisis faktor pada program SPSS versi 17.0.

Hasil Akhir dari analisis ini diketahui terdapat 5 faktor kepuasan pelanggan pada daeler Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya. Faktor pertama (kualitas pelayanan) yang terdiri dari variable jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsive*), dan kehandalan pelayanan (*reability*), Faktor kedua (emosional) yang terdiri dari variable kekaguman orang lain, rasa tanggap dan keragaman produk (*features*). Faktor ketiga (kualitas produk) yang terdiri dari variable kehandalan produk (*reability*), harga yang standar dan ketahanan atau daya tahan. Faktor keempat (harga) yang terdiri dari variable harga sesuai kualitas dan penetapan harga yang sesuai dengan apa yang dikerjakan. Faktor kelima (biaya) yang terdiri dari variable cukup satu tempat untuk mendapatkan semua kebutuhan jasa.

Penelitian ini membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Servis Berkala Pada Daeler Nissan Basuki Rahmat Di Kota Surabaya. Secara prinsip penelitian ini memiliki kesamaan dalam permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti, hanya saja dalam penelitian ini terdapat:

- a. Pada lokasi penelitian terdapat di daeler mobil Nisan di Basuki Rahmat.

E. **Sistematika Penulisan**

Secara umum, pembahasan dalam rangka skripsi ini disusun menjadi lima bab yaitu:

- BAB I: Pendahuluan berisi tentang uraian yang menjelaskan mengenai latar belakang, permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian terdahulu yang relevan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II: Landasan Teori, yang berisi tentang bank syariah dan bank BNI syariah. Lalu sebuah focus penelitian yang berkaitan penelitian ini.
- BAB III: *Service Quality* sebagai sebuah pedoman dalam mengukur kepuasan pelanggan/nasabah. Yang didalamnya terdapat penjelasan, Nasabah, pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- BAB IV: Hasil dan analisis penelitian yang berisi tentang hasil penelitian yang didapatkan dari wawancara kepada objek penelitian dan analisis hasil penelitian.
- BAB V: Penutup, merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang menyusun ajukan dalam bentuk kesimpulan dan juga berisi saran-saran yang berguna bagi pihak Bank BNI Syariah KC Fatmawati.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Pada pertengahan tahun 1970-an masih dipertanyakan, siapa yang bersedia menaruh modal dengan ventura semacam itu, sementara pendirian bank baru dari Negara-negara Timur Tengah masih dicegah, antara lain oleh kebijakan pembatasan bank asing yang ingin membuka kantor cabang di Indonesia.¹⁷ Upaya intensif pendirian Bank Islam (disebut oleh peraturan perundang-undangan Indonesia sebagai Bank Syariah) di Indonesia dapat ditelusuri sejak tahun 1988, yaitu pada saat pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia. Para ulama waktu itu telah berusaha mendirikan bank bebas bunga, tapi tidak ada satu pun perangkat hukum yang dapat dirujuk kecuali penafsiran dari peraturan perundang-undangan yang ada bahwa perbankan dapat saja menetapkan bunga sebesar 0% (nol persen).¹⁸

Perdebatan Ulama dengan cendekiawan sangat luar biasa mengenai bunga bank, yang terbagi menjadi tiga kelompok yaitu kelompok yang menghalalkan, syubhat, dan mengharamkan. Selanjutnya, pada tahun 1980-an, digelar diskusi dengan tema Bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam. M. Dawan Rahardjo mengajukan rekomendasi Bank Islam sebagai konsep alternatif untuk menghindari riba, sekaligus berusaha menjawab tantangan kebutuhan pembiayaan guna pengembangan usaha dan ekonomi masyarakat. Dalam tulisannya, jalan keluar yang direkomendasikan adalah transaksi pembiayaan dengan tiga modus, yakni mudharabah, musyârahah dan murâbahah. Dari perdebatan para

¹⁷Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 58.

¹⁸Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Tazkia Institute, 2002), h. 7.

cendekiawan dan ulama, dilakukan uji coba skala relatif terbatas seperti Baitut tanwil Salman Bandung dan lembaga serupa dalam bentuk koperasi yaitu koperasi Ridho Gusti. Akan tetapi, prakarsa khusus mendirikan bank Islam di Indonesia dilakukan pada tahun 1990, ditandai dengan acara lokakarya bunga bank dan Perbankan di Cisarua Bogor yang diselenggarakan oleh MUI. Berdasarkan amanat Munas IV MUI hasil dari lokal karya yang dibahas pada Munas IV MUI di hotel Sahid Jaya Jakarta 22-25 Agustus 1990, dibentuklah kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia. Tugas yang diemban Tim Perbankan MUI, adalah melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak terkait.¹⁹

Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja tim perbankan MUI tersebut. Akta pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat itu terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 84 miliar. Pada tanggal 3 November 1991, pada acara silaturahmi dengan presiden di istana Bogor, dapat dipenuhi total komitmen modal disetor awal sebesar Rp 106.126.382. Dana tersebut berasal dari presiden dan wakil presiden, sepuluh menteri kabinet pembangunan V, yayasan Amal Bhakti Muslim Pancasila, yayasan Dakab, Supersemar, Dharmais, Purna Bhakti Pertiwi, PT PAL, dan PINDAD. Selanjutnya yayasan Dana Dakwah Pembangunan ditetapkan sebagai yayasan penopang bank syariah. Dengan terkumpulnya modal awal tersebut, pada tanggal 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia (BMI) mulai beroperasi. Pendirian Bank Muamalat Indonesia diikuti oleh perkembangan bank-bank perkreditan rakyat syariah (BPRS), namun kedua jenis bank tersebut belum sanggup menjangkau masyarakat islam lapisan bawah. Oleh karena itu, dibangunlah lembaga-lembaga simpan-pinjam yang disebut *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT). Pada tahun 1998 muncul undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang

¹⁹ M. Syafi'i Antonio, *Bank Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 18.

perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, dimana terdapat perubahan yang memberikan peluang lebih besar bagi pengembangan bank syariah.²⁰

2. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *bancue* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/lemari atau bangku. Peti/lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu: pertama, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), kedua, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transactionfunction*).²¹ Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.²² Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan hadits.²³

Bank syariah adalah bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam islam. Bank syariah merupakan bank yang diimpikan oleh para umat islam. Selanjutnya para pakar memberikan pendapatnya mengenai pengertian bank syariah dibawah ini:²⁴

- a. Menurut Sudarsono mengatakan bahwa, bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam

²⁰ Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, h. 59.

²¹ M. Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006), Cet ke-4, h. 2.

²² Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: CV. Widya Karya, 2006), Edisi Lux, h. 75.

²³ Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, h. 33.

²⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h.7.

lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau Islam.

- b. Menurut Perwataatmadja mengatakan bahwa, bank syariah ialah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Islam) dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-quran dan Hadist.
- c. Menurut Schaik mengatakan bahwa, bank syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan Islam dengan menggunakan konsep bagi resiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Dalam UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan bahwa, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.²⁵
- e. Menurut Edy Wibowo dalam buku mengapa memilih bank syariah mengatakan bahwa, bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.²⁶

²⁵ M. Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia), h. 98

²⁶ Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, h. 33

Maka berdasarkan pengertian bank menurut para ahli diatas definisi dari pengertian bank syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang melakukan pengelolaan dan operasinya menggunakan syariah Islam dengan memperhatikan prinsip nilai dan hukum serta penerapan sesuai dengan syariah Islam yang bersumber dari al-Quran, al-Hadits, Ijma dan Qiyas.

3. Prinsip dan Tujuan Bank Syariah

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada al-Quran dan sunnah. Setelah dikaji lebih dalam Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.²⁷

Dalam menjalankan aktivitasnya bank syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Prinsip Keadilan Dengan sistem operasional yang berdasarkan *profit and loss sharing system*, bank Syariah memiliki kekuatan tersendiri yang berbeda dari sistem konvensional. Bank konvensional dengan sistem bunga memandang dan memberlakukan bahwa kekayaan yang dimiliki peminjam menjadi jaminan atas pinjamannya. Apabila terjadi kerugian pada proyek yang didanai maka kekayaan peminjam modal akan disita menjadi hak milik pemodal (bank). Sedangkan dalam bank syariah kelayakan usaha atau proyek yang akan didanai itu menjadi jaminannya

²⁷Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, h. 33

apakah untung atau rugi, sehingga keuntungan dan kerugiannya menjadi tanggungan bersama.²⁸

- b. Prinsip kesederajatan, bank syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini dapat dilihat dalam hak, kewajiban, risiko dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun Bank.²⁹
- c. Prinsip Ketentraman menurut falsafah al-Quran, semua aktivitas yang dilakukan oleh manusia patut dikerjakan untuk mendapatkan falah (ketentraman, kesejahteraan, atau kebahagiaan).³⁰

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada al-Quran dan sunah. Secara lebih detail, perbankan syariah telah merumuskan prinsip-prinsip yang menjadi landasan pengaturan kelembagaan dan kegiatan operasional sebagai berikut.³¹

Tabel 2.1
Prinsip Bank Syariah

Keadilan	Pengaturan bagi hasil atas kegiatan usaha dan penentuan margin keuntungan yang telah disepakati bersama antara bank dan nasabah
----------	---

²⁸Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h. 78.

²⁹Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*, h. 79.

³⁰Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*, h. 79.

³¹Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), h. 64

Kebersamaan	Pengaturan hak dan kewajiban dalam melakukan transaksi antara bank dan nasabah
Kehalalan	Produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank syariah telah didasarkan atas rekomendasi DPS dan Bank Indonesia.

Maka dengan prinsip diatas menimbulkan perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah dalam pengelolaan, penerapan dan hukum diantaranya:

Tabel 2.2

Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Keterangan	Bank Syariah	Bank Umum Konvensional
Operasional ³²	Dana diakui sebagai: <ol style="list-style-type: none"> 1. Titipan 2. Investasi 3. Penyaluran dilakukan untuk usaha yang halal dan menguntungkan 	Dana diakui sebagai: <ol style="list-style-type: none"> 1. Simpanan 2. Harus dibayar bunganya 3. Penyaluran untuk sektor

³²Muhamad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 34.

Struktur organisasi	Dewan komisaris, Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Dewan Komisaris
Hubungan Nasabah ³³	Kemitraan	Debitor dan Kreditor
Tujuan ³⁴	<i>Profit dan Falah Oriented</i>	<i>Profit Oriented</i>

Mulawarman berpendapat bahwa adapun Bank syariah dibentuk dengan tujuan sebagai berikut:³⁵

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islam khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur haram dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi umat.
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar, antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan modal.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang usaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang

³³Wirnyaningsih, dkk, Bank dan Asuransi Islam di Indonesia, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007), h. 35.

³⁴Muhamad Syafi, I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*,...h. 34.

³⁵Mulawarman, Dedi Aji, *Menyibak Akuntansi Syariah: Rekonstruksi Teknologi Akuntansi Syariah dari Wacana ke Aksi*, (Yogyakarta: KreasiWacana, 2006), h. 26

diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian berusaha.

- d. Untuk membantu menanggulangi (mengentaskan garis kemiskinan), yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang. Upaya bank syariah dalam mengentaskan kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifatkebersamaan dari siklus usaha yang lengkap seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.
- e. Untuk menjaga kestabilan ekonomi dan moneter pemerintah. Dengan aktivitas-aktivitas bank syariah yang diharapkan mampu menghindarkan inflasi akibat penerapan sistem bunga, menghindarkan persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan, khususnya bank dan menanggulangi kemandirian lembaga keuangan, khususnya bank dari pengaruh gejolak moneter baik dari dalam maupun luar negeri.

4. Dasar Hukum Perbankan Syariah

Dalam al-qur'antidak ada ketentuan yang spesifik mengenai pendirian bank syariah sehingga penulis memberikan landasan hukumdari prinsip tolong menolong/ kerja sama serta ayat yang berkaitan dnganriba yang dalam prakteknya sangat berkaitan erat dengan oprasional bank syariah itu sendiri.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا

أَلْهَدَى وَلَا أَلْقَلْتِدَ وَلَا ءَامِينَ أَلْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن

رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن

صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ
وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”(Q.S. Al-Maaidah, (5):2).

فَبِظُلْمٍ مِّنَ الَّذِينَ هَادُوا حَرَّمْنَا عَلَيْهِمْ طَيِّبَاتٍ أُحِلَّت لَّهُمْ
وَبِصَدِّهِمْ عَنِ سَبِيلِ اللَّهِ كَثِيرًا وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ
وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا
أَلِيمًا

“Maka disebabkan kezaliman orang-orang Yahudi, kami haramkan atas (memakan makanan) yang baik-baik (yang dahulunya) dihalalkan bagi mereka, dan karena mereka banyak menghalangi (manusia) dari jalan

Allah, dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih".(Q.S.An-Nisa, (4) :(160-161)

Prinsip-prinsip Syari'ah merupakan dasar-dasar nilai Islam yang bersumber dari Al Qur'an, Al Hadits, dan *Al-Ra'yu* (Ijtihad para Ulama Islam).³⁶ Dalam konteks perbankan Islam, prinsip-prinsip syari'ah menjadi dasar syari'ah operasional perbankan Islam.³⁷ Dasar-dasar tersebut yang menjadi ruh bagi Bank Islam dalam menjalankan operasional bisnisnya. Dasar-dasar tersebut tidak boleh dilanggar oleh pelaku bisnis di Perbankan Islam, oleh karena ketika terjadi pelanggaran maka menjadikan produknya menjadi haram. Prinsip-prinsip yang bersumber dari Al Qur'an, Al Hadits, dan *Al-Ra'yu* (Ijtihad para Ulama Islam) dalam konteks dunia Perbankan Syari'ah Indonesia sudah di formulasikan dalam fatwa-fatwa oleh Dewan Syari'ah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI).³⁸ Secara lebih teknis perbankan lebih detail di formulasikan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. Formulasi prinsip-prinsip syari'ah oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia untuk dijadikan standar bagi bank syari'ah dalam menjalankan operasional bisnisnya di Indonesia. Berdasarkan kebijakan dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, ditetapkan

³⁶ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), h. 1-2.

³⁷ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syari'ah, *Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.*

³⁸ Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syari'ah, *Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.*

standar prinsip-prinsip syari'ah yang wajib ditaati oleh bank syari'ah di Indonesia, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Prinsip Keadilan dan Keseimbangan (*'adl wa tawazun*), Prinsip Kemaslahatan (*maslahah*), dan universalisme (alamiyah), Prinsip tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan objek haram. Prinsip keadilan bersumber dari Al Qur'an yang berisi perintah berbuat adil. Diantara ayat-ayat dalam Al Qur'an tentang perintah berbuat adil, diantaranya: QS. Al-Maidah: 8, QS. Al-An'am: 152, QS. An-Nisa: 128, QS. Al-Hujrat: 9, QS. Al-An'am: 52³⁹.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا

يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ءَاعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ

وَأَتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Q.S. Maidah, (5):(8).

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا وَإِذَا

³⁹Al Qur'an dan Terjemahannya, Kerajaan Saudi Arabia, *Mujamma' Al Malik Fahd LiThiba'at Al Mush-haf Asy-Syarif Medinah Munawwarah 2002 M/1422 H.*

فَلْتُمْ فَأَعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ ^ط وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ^ع ذَلِكُمْ وَصَدِّكُمْ
 بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

“Dan janganlah kamu dekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, hingga sampai ia dewasa. Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sekedar kesanggupannya. Dan apabila kamu berkata, maka hendaklah kamu berlaku adil, kendatipun ia adalah kerabat(mu), dan penuhilah janji Allah. Yang demikian itu diperintahkan Allah kepadamu agar kamu ingat.(Q.S. Al-An’am”. (Al-An’am 6): (152).

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا ^ط فَإِنْ بَغَتْ
 إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَىٰ فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي ^ع حَتَّىٰ تَفِيءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ
 فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا ^ط إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
 الْمُقْسِطِينَ

“Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; sesungguhnya

Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil”. (Q.S. Al-Hujurat, (49):(9).

Dalil Al Qur'an terkait dengan prinsip seimbang atau *tawazun* dalam surat Q.S. Asy Syua'ra: 181-184:⁴⁰

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
الْمُسْتَقِيمِ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ
مُفْسِدِينَ وَاتَّقُوا الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالْجِبِلَّةَ الْأُولِينَ

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan dan bertakwalah kepada Allah yang telah menciptakan kamu dan umat-umat yang dahulu”. (Q.S. Asy Syua'ra, (26):(181-184).

- b. Kemaslahatan (masalah), dan *universalisme* (alamiyah), menurut ulama' Islam secara sederhana, masalah bisa diartikan dengan mengambil manfaat dan menolak kemadaramatan, atau sesuatu yang mendatangkan kebaikan, keselamatan, faedah atau guna. Hakikat kemaslahatan adalah segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi integral duniawi dan ukhrawi, material dan spritual, serta individual dan sosial. Aktivitas ekonomi dipandang memenuhi masalah jika memenuhi dua unsur, yakni ketaatan (halal) dan bermanfaat serta membawa kebaikan (*thayyib*) bagi semua aspek secara integral. Dengan demikian, aktivitas tersebut dipastikan tidak akan menimbulkan *mudharat*. Sesuatu dianggap masalah

⁴⁰Al Qur'an dan Terjemahannya, Kerajaan Saudi Arabia, Mujamma' Al Malik Fahd Li Thiba'at Al Mush-haf Asy-Syarif Medinah Munawwarah, 2002 M/1422 H.

apabila terpenuhi. Apabila kemaslahatan dikatakan sebagai prinsip keuangan (ekonomi) maka semua kegiatannya harus memberikan kemaslahatan (kebaikan) bagi kehidupan manusia; perorangan, kelompok, dan komunitas yang lebih luas, termasuk lingkungan.⁴¹ Kemudian penjelasan prinsip universalisme atau Alamiyah adalah sesuatu yang dapat dilakukan dan diterima oleh, dengan dan untuk semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) membedakan suku, agama, ras dan golongan, sesuai dengan semangat kerahmatan semesta (*rahmatan lil alamin*).⁴² Penerapan prinsip *universalisme* (alamiyah) dalam perbankan syariah dapat dilihat dari diperbolehkannya transaksi dengan non-muslim, jadi tidak khusus hanya untuk umat muslim.

- c. Tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan objek haram, bank Indonesia memberikan penjelasan tentang *Gharar* adalah transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah.⁴³ Dasar larangan bisnis yang mengandung gharar sebagaimana dalam Hadits Rasulullah Muhammad SAW:⁴⁴
- “Bahwa Nabi SAW, melarang jual beli *alhashas* dan jual beli yang mengandung gharar (tipuan)”.

⁴¹Mursal *Implementasi Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah: Alternatif Mewujudkan Kesejahteraan Berkeadilan*, Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam Volume 1 Nomor 1, Maret 2015, h. 80-81.

⁴² Penjelasan Pasal 2 ayat 3, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 tentang perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/09/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah

⁴³ Penjelasan Pasal 2 ayat 3, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 tentang perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/09/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.

⁴⁴ HR Muslim, *Kitab Al-Buyu, Bab: Buthlaan Bai Al-Hashah wal Bai Alladzi Fih Gharar*, h. 1513.

Menurut ulama Islam sebuah transaksi dikatakan sebagai transaksi yang gharar, jika dalam transaksi tersebut terdapat:⁴⁵

- 1) Ketidakjelasan takarannya dan spesifikasi barang yang dijual.
- 2) Ketidakjelasan barangnya.
- 3) Ketidakjelasan informasi yang diterima

Dasar larangan bisnis yang mengandung Maysir sebagaimana disebutkan dalam banyak ayat-ayat Alquran, satu diantaranya: Q.S. Al-Maidah:90,⁴⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ
رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan. (Q.S. Al-Maidah, (5):(90).

Bank Indonesia memberikan penjelasan tentang riba, adalah pemastian penambahan pendapatan secara tidak sah (*bathil*) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadhl*), atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasiah*).⁴⁷ Dasar larangan

⁴⁵ Mardani, *Hukum Bisnis Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 42.

⁴⁶ Al Qur'an dan Terjemahannya, *Kerajaan Saudi Arabia, Mujamma'Al Malik Fahd Li Thiba'at Al Mush-haf Asy-Syarif Medinah Munawwarah*, 2002M/1422 H.

⁴⁷ Penjelasan Pasal 2 ayat 3, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 tentang perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/09/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah*.

bisnis yang mengandung riba sebagaimana disebutkan dalam banyak ayat-ayat Alquran, satu diantaranya Q.SAl-Baqarah: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا
وَاحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
فَأَنْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ
أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”. (Q.S. Al-Baqarah, (3): (275).

Bank Indonesia memberikan penjelasan tentang Zalim adalah transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.⁴⁸ Dasar

⁴⁸ Penjelasan Pasal 2 ayat 3, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 tentang perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/09/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip

larangan berbuat zalim dalam transaksi yang berdasarkan prinsip syari'ah, didasarkan pada dalil Al Qur'an, yaitu Q.S An-Nissa:29⁴⁹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا

أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ

اللَّهُ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesama dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (Q.S. AN-Nissa, (4): (29).

Bank syari'ah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di negara Republik Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang – undangan di Indonesia, di antaranya, Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang – Undang No. 10 tentang Perubahan atas Undang – Undang No. 7 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang – Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang – Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Undang – Undang No. 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang – Undang No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama. Selain itu, pengakuan secara yuridis empiris dapat dilihat perbankan syari'ah tumbuh dan berkembang pada umumnya di seluruh Ibukota provinsi dan Kabupaten di Indonesia, bahkan beberapa bank konvensional dan syari'ah keuangan

Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah

⁴⁹ Al Qur'an dan Terjemahannya, Kerajaan Saudi Arabia, Mujamma' Al Malik Fahd Li Thiba'at Al Mush-haf Asy-Syarif Medinah Munawwarah, 2002 M/1422 H

lainnya membuka unit usaha syariah (bank syari'ah, asuransi syari'ah, pegadaian syari'ah, dan sebagainya). Pengakuan secara yuridis dimaksud, memberi peluang tumbuh dan berkembang secara luas kepada bank umum (konvensional) untuk membuka kantor cabang yang khusus melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah.⁵⁰

Bank syariah merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk menegakkan aturan-aturan ekonomi Islam. Sebagai bagian dari sistem ekonomi, lembaga tersebut merupakan bagian dari keseluruhan sistem sosial. Oleh karenanya, keberadaannya harus dipandang dalam konteks keseluruhan keberadaan masyarakat (manusia), serta nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan.⁵¹ Namun disisi lain tujuan ekonomi syariah ternyata mempunyai kesamaan dengan tujuan hukum. Menurut Gustav Radbruch, hukum mempunyai tujuan untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian Hukum. Sedangkan menurut Prof. Subekti, Hukum mempunyai tujuan untuk mengabdikan pada tujuan negara yaitu mendatangkan kemakmuran dan kebahagiaan melalui penyelenggaraan keadilan dan ketertiban. Sehingga adanya hukum dalam perbankan syariah merupakan perwujudan dari tujuan negara Indonesia. Berdasarkan hal tersebut, maka diketahui bahwa tujuan ekonomi syariah dan tujuan hukum mempunyai satu persamaan yaitu hendak mewujudkan suatu keadilan dan kesejahteraan didalam masyarakat. Bisnis berdasarkan syariah di negeri ini tampak mulai tumbuh. Pertumbuhan itu tampak jelas pada sektor keuangan. Dimana kita telah mencatat tiga bank umum syariah, 78 BPR Syariah dan lebih dari 2000 unit *Baitul Mal wa Tamwil*. Lembaga ini telah mengelola berjuta bahkan bermiliard rupiah dana masyarakat sesuai dengan prinsip syariah. Lembaga keuangan tersebut harus beroperasi secara ketat

⁵⁰Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), h. 2.

⁵¹Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 1-2.

berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip ini sangat berbeda dengan prinsip yang dianut oleh lembaga keuangan non syariah. Adapun prinsip-prinsip yang dirujuk adalah:⁵²

- a. Larangan menerapkan bunga pada semua bentuk dan jenis transaksi.
- b. Menjalankan aktivitas bisnis dan perdagangan berdasarkan pada kewajaran dan keuntungan yang halal.
- c. Mengeluarkan zakat dari hasil kegiatannya.
- d. Larangan menjalankan monopoli dan bekerjasama dalam membangun masyarakat, melalui aktifitas bisnis dan perdagangan yang tidak dilarang oleh Islam.

5. Produk-Produk Bank Syariah

Pertumbuhan produk perbankan syari'ah dan lembaga keuangan syariahnya di negara Republik Indonesia, yang penduduknya mayoritas muslim, bahkan muslimnya terbesar di dunia, jauh tertinggal bila dibandingkan Amerika yang penduduk muslimnya sangat kecil. Produk syari'ah baru dikenal di Indonesia di awal 1990-an, yaitu ketika Bank Muamalat Indonesia berdiri. Berawal dari produk perbankan syari'ah, saat ini kaum muslimin Indonesia sudah dapat berinvestasi lewat berbagai bentuk investasi secara syari'ah, di antaranya akan diuraikan secara umum sebagai berikut:⁵³

- a. Pasar Modal Jika investor ingin berinvestasi secara syari'ah di bursa saham, saat ini ada dua cara yang bisa ditempuh. Pertama, membuat portofolio tersendiri dengan mengacu pada daftar saham halal atau Jakarta *Islamic Index* (JII) yang dikeluarkan Majelis Ulama Indonesia. Namun, selama ini prestasi Jakarta Islamic Index masih underperform

⁵²Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*,... h. 3.

⁵³Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, ...h. 22.

karena pasar modal yang lesu, sehingga peluang mencetak labanya kecil sekali, dan kedua, lewat reksadana syari'ah.

- b. Reksadana Syari'ah, dalam reksadana syari'ah, manajer investasi akan menanamkan dananya pada saham atau *fixed income* yang halal. Investor diperkenalkan pada investasi riil, bukan yang spekulatif. Reksadana syari'ah dimaksud, walaupun dilakukan secara syari'ah, risiko rugi tetap ada. Itulah sebabnya, investor harus memperhatikan betul tingkat resiko masing-masing reksadana. Tingkat resiko dimaksud, tercermin dari komposisi portofolio setiap reksadana. Makin besar dana yang akan ditanamkan di ekuitas (pasar modal), resikonya makin tinggi. Kalau mau lebih aman, investor bisa memilih reksadana yang porsi ekuitas dengan pendapatan tetapnya nyaris sebanding. Faktor lain yang harus diperhatikan adalah prestasi atau kinerja reksadana dan reputasi bagi si manajer investasi. Reksadana syari'ah saat ini, minimal sudah ada tiga macam reksadana syari'ah. Dua diluncurkan PT *Danareka Investment Management*, yakni Danareksa Syari'ah Berimbang (campuran) dan Danareksa Syari'ah (saham).
- c. Pasar Uang dan Produk Perbankan Syari'ah, pasar modal merupakan salah satu investasi yang dilakukan di pasar uang berdasarkan Sertifikat Waduah Bank Indonesia (SWBI). Untuk mengakses hal dimaksud, dapat dilakukan melalui reksadana syari'ah atau melalui tabungan dan/atau melalui deposito di bank syari'ah (Bank Muamalat Indonesia, Bank Syari'ah Mandiri, Bank IFI, dan BNI cabang Syari'ah). Keuntungan yang diperoleh penabung akan dihitung berdasarkan sistem bagi hasil. Namun, pada umumnya keuntungannya tidak besar, melainkan hanya sekitar 10% saja.
- d. Asumsi dan Dana Pensiun Syari'ah Di Indonesia baru ada satu dana pensiun syari'ah, yaitu Dana Pensiun Syari'ah yang dikeluarkan PT. *Principial* Indonesia. Dana pensiun syari'ah dimaksud, mempunyai pola

yang serupa dengan pola tabungan. Perusahaan yang menekuni asuransi syari'ah juga baru satu, PT Syarikat Takaful Indonesia yang memiliki dua anak perusahaan. Pertama, PT Asuransi Takaful Keluarga (produknya Takaful Dana Investasi, Dana Haji, Anak Asuh, Kesehatan, Al-Khairat, dan Kecelakaan Diri). Kedua, PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Kebakaran, Kendaraan Bermotor, Rangka Kapal, dan Takaful Aneka).

e. Gadai Syari'ah, Gadai syar'iah (*rahn*) adalah salah satu cara untuk memperoleh uang melalui kantor pegadaian syari'ah. Gadai syari'ah adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas utang/pinjaman yang diperoleh dari kantor pegadaian syari'ah. Harta milik nasabah dimakdud, mempunyai nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan atau penerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Produk gadai syari'ah, di antaranya:⁵⁴

- 1) Pemberian pinjaman kepada warga masyarakat dengan menyerahkan harta benda sebagai jaminan.
- 2) Pembiayaan pelayanan berupa jasa penaksiran atas nilai satu harta benda.
- 3) Penitipan barang berupa sewa (*ijarah*).

Pada sistem operasi bank syari'ah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian di salurkan kepada mereka yang membutuhkan (misalnya modal usaha) dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan. Pembiayaan dalam perbankan syari'ah tidak bersifat menjual uang yang mengandalkan pendapatan bunga atas pokok pinjaman yang di investasikan, tetapi dari pembagian laba yang diperoleh pengusaha. Pendekatan bank syari'ah mirip

⁵⁴ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, ...h. 22-23.

dengan investment banking, di mana secara garis besar produk adalah mudarabah (*trunst financing*) dan musyarakah (*partnership financing*), sedangkan yang bersifat investasi diimplementasikan dalam bentuk murabahan (jual-beli). Secara garis besar, pengembangan produk bank syari'ah dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu:⁵⁵

- 1) Produk Penyaluran Dana.
- 2) Produk penghimpunan Dana.
- 3) Produk jasa.

Produk-produk tersebut yang ditawarkan bank kepada nasabahnya. Dengan penjelasan sebagai berikut:⁵⁶

1) Penyaluran Dana

a) Prinsip Jual Beli (*Ba'i*) Jual beli dilaksanakan karena adanya pemindahan kepemilikan barang. Keuntungan bank disebutkan di depan dan termasuk harga dari harga yang dijual. Terdapat tiga jenis jual beli dalam pembiayaan konsumtif, modal kerja dan investasi dalam bank syariah, yaitu: *Ba'i Al-Murabahah*, *Ba'i As-Salam*, *Ba'I Al-Istishna'*.

b) Prinsip Sewa (Ijarah) Ijarah adalah kesepakatan pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa. Dalam hal ini bank menyewakan peralatan kepada nasabah dengan biaya yang telah ditetapkan secara pasti sebelumnya.

2) Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*) Dalam prinsip bagi hasil terdapat dua macam produk, yaitu:

a) *Musyarakah* dan *Mudharabah*

3) Penghimpun Dana

⁵⁵Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah (Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia)*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 28

⁵⁶Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), h. 28.

- a) Prinsip *Wadiah*
- b) Prinsip *Mudharabah*

4) Jasa Perbankan

Pola konsumsi dan pola simpanan yang diajarkan oleh Islam memungkinkan umat Islam mempunyai kelebihan pendapatan yang harus diproduktifkan dalam bentuk investasi. Maka, bank Islam menawarkan tabungan investasi yang disebut simpanan *mudarabah* (simpanan bagi hasil atas usaha bank). Untuk dapat menghasilkan usaha bank kepada penyimpan *mudarabah*, bank syari'ah menawarkan jasa-jasa perbankan kepada masyarakat dalam bentuk berikut:⁵⁷

- a) Pembiayaan untuk berbagai kegiatan investasi atas dasar bagi hasil terdiri dari:

- 1.1) Pembiayaan investasi bagi hasil *al mudarabah* dan pembiayaan investasi bagi hasil *al musyarakah*. Dari pembiayaan investasi tersebut, bank akan memperoleh pendapatan berupa bagi hasil usaha.

- 1.2) Pembiayaan untuk berbagai kegiatan perdagangan terdiri dari:

- (a) Pembiayaan perdagangan *al-mudarabah*.

- (b) Pembiayaan perdagangan *al-bai bithaman ajil*. Dari pembiayaan perdagangan tersebut, bank akan memperoleh pendapatan berupa mark-up atau margin keuntungan.

- (c) Pembiayaan pengadaan barang untuk disewakan atau untuk disewa belikan dalam bentuk:

- b) Sewa guna usaha atau disebut *al-ijarah*

- 1.1) Sewa beli atau disebut *bai takjiri*. Di Indonesia, *al ijaroh* dan *baiu takjiri* tidak dapat dilakukan oleh bank. Namun demikian, penyewaan fasilitas tempat penyimpanan harta dapat

⁵⁷Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah (Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia)*, h. 28-29.

dikategorikan sebagai *al-ijaroh*. Dari kegiatan usaha *al-ijaroh*, bank akan memperoleh pendapatan berupa sewa.

- c) Pemberian pinjaman tunai untuk kebajikan (*al-qardhul hasan*) tanpa dikenakan biaya apapun kecuali biaya administrasi berupa segala biaya yang diperlukan untuk sahnya perjanjian utang, seperti bea materai, bea akta notaries, bea studi kelayakan, dan sebagainya. Dari pemberian pinjaman *al-qardhul hasan*, bank akan menerima kembali biaya-biaya administrasi.
- d) Fasilitas-fasilitas perbankan umumnya yang tidak bertentangan dengan syari'ah seperti penitipan dana dalam rekening lancar (*current account*), dalam bentuk giro wadi'ah yang diberi bonus dan jasa lainnya untuk memperoleh balas jasa (*fee*) seperti: pemberian jaminan (*al-kafalah*) pengalihan tagihan (*al-hiwalah*), pelayanan khusus (*al-jualah*), pembukaan L/C (*al-wakalah*), dan lain-lain. Dari pemakaian fasilitas-fasilitas tersebut bank akan memperoleh pendapatan berupa *fee*.

B. Service Quality

1. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.⁵⁸ Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang di percayainya. Dalam memahami mengenai apa yang dipikirkan oleh nasabah ada beberapa hal yang harus dipahami terlebih dahulu.⁵⁹

⁵⁸M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 189.

⁵⁹Bill Stinnet, *Think Like Your Customer*. (Jakarta: Alex Media Komputindo), h. 3.

1. Memahami tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai atau di dapatkan oleh nasabah.
2. Memahami cara mereka membuat peringkat dan memprioritaskan tujuan dan sasaran tersebut.
3. Mengetahui apa yang bisa kita lakukan dengan produk yang akan ditawarkan untuk membantu merealisasikan masalah-masalah yang timbul antara mereka dan cara mencapai tujuan-tujuan tersebut.

2. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

1. *Definisi Service*

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁶⁰

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun

⁶⁰ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, h. 152.

mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.⁶¹

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yakni.⁶²

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalkannya hotel yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum dan kebutuhan pribadi lainnya yang ada di hotel syariah bagipara pengunjung hotel.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan dan lain-lain.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu:⁶³

- a. Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan (pengunjung hotel) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

⁶¹ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*,...h. 211-212

⁶² M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*,...h. 213.

⁶³ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*,...h. 214.

c. Jenis dan bentuk layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- 1) Pemberian jasa-jasa saja.
- 2) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
- 3) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Dengan pendekatan diatas maka sebuah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada para pelanggan, sehingga dapat semakin meningkat dan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Bagi setiap perusahaan yang memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa harus selalu mengevaluasi segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada para konsumen agar dapat dijadikan sebagai acuan untuk membarikan pelayanan yang lebih baik lagi dimasa yang mendatang, dengan mengevaluasi segala jenis kegiatan kualitas jasa pelayanan yang diberikakan untuk para pelangganperusahaan maka kualitas perusahaan itu akan dinilai baik dan dianggap sudah memenuhi kebutuhan pelanggannya. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan maka denga sendirinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

2. Definisi *Quality*

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industry kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya

sama. Di bawah ini dikemukakan pengertian kualitas dari lima pakar TQM diantaranya: ⁶⁴

- a. Menurut Juran, kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:⁶⁵
 - 1) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
 - 2) Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
 - 3) Waktu, yaitu kehandalan. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
 - 4) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.
- b. Menurut Crosby, kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.⁶⁶
- c. Menurut Deming, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Apabila Juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* dan Crosby sebagai *conformance to requirement*, maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.⁶⁷

⁶⁴ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), h. 15-16.

⁶⁵ Juran, J.M, *Quality Planning and Analysis*, (New York: Mc-Graw Hill Book Inc, 1993), 3rd Edition, h. 32.

⁶⁶ Crosby, Philip B, *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*, (New York : New American Library Crosby, 1979), h. 58.

⁶⁷ Deming, W.E, *Out of the Crisis-Quality, Productivity, and competitive Position*, (Cambridge: University Press, 1982), h. 176.

d. Menurut Feigenbaum, kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.⁶⁸

Manajemen Kualitas (Quality Management) atau Manajemen Kualitas Terpadu (Total Quality Management = TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap areafungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefinisikan Manajemen Kualitas sebagai semua aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*) dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi. Dari definisi tentang manajemen kualitas di atas, ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) juga mengemukakan beberapa definisi tentang perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*), sebagai berikut:⁶⁹

⁶⁸ Feigenbaum, A. V, *Total Quality Control*, (Singapore: McGraw-Hill, 1986), 3rd Ed, h. 7.

⁶⁹ Gaspersz, Vincent, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 5-6.

- a. Perencanaan kualitas (*quality planning*) adalah penetapan dampen pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk kualitas serta penerapansistem kualitas.
- b. Pengendalian kualitas (*quality control*) adalah teknik-teknik danaktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratankualitas.
- c. Jaminan kualitas (*quality assurance*) adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tertentu.
- d. Peningkatan kualitas (*quality improvement*) adalah tindakan-tindakanyang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalu istruktur organisasi

3. Pengertian *Service Quality*

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubunganyang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja(hasil).⁷⁰ Definisi lain kualitas pelayanan adalah upayapemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁷¹ Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan terdiri dari tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebutuntuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utamamempengaruhi kualitas jasa, yaitu*expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau

231 ⁷⁰ A.Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amoro Book, 2003), h.

⁷¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 59.

dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yangburuk.⁷²

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

3. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu samadengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.⁷³ Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:⁷⁴

⁷²Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,...h. 59.

⁷³Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kutsar, 2001), h. 10

⁷⁴ Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2002) h. 104

1. Bersikap professional, bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah lainnya seperti shalat, haji atau membayar zakat. Dalam banyak keterangan, Allah SWT sangat menghargai orang yang giat bekerja karena itu berarti ia telah menunaikan salah satu kewajiban. Selain memerintahkan bekerja, islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal:
 - a. *Kafa'ah*, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan.
 - b. *Himmatul-'amal*, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi.
 - c. Amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban.

Dalam memberikan pelayanannya perusahaan harus mencakup terhadap ketiga cirri diatas supaya konsumen (pengunjung) dapat merasa puas dengan hasil pelayanagn yang diberikan.

2. Bersikap Ramah

Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

3. Memelihara etos kerja/ Bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (*kafa'ah*) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (*himmatul'amal*) yang tinggi. Dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia.⁷⁵

Kualitas pelaynan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syariat Islam. Dalam pandangan ekonomi Islam yang dijadikan tolakukur dalam menilai kualitas pelayaan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah. Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai didalam Al-Quran secara eksplisit, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapundalil syar'ayang terdapat dalam Al-Quran surat An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:

⁷⁵ Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, h. 114.

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا
كُلِّ شَيْءٍ حَسِيًّا

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa), Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”. (Q.S. An-Nisa: 86).

Dari ayat diatas maka dapat disimpulkan bahwa sesama manusia harus saling menghormati, jika dihubungkan dengan sebuah perusahaan dibidang jasa bisa menjadi landasan bagi penyedia jasa untuk menghormati konsumennya. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

4. Dimensi *Service Quality*

Menurut Tandjung, Tjiptono, Lupiyoadidan Hamdani dimensi kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari:

1. Keandalan

Menurut Tjiptono keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.⁷⁶

Definisi lain keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.⁷⁷

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan,

⁷⁶Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 70.

⁷⁷ Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 182

sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjaksaat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.⁷⁸

2. Daya Tanggap

Menurut Tjiptono daya tanggap merupakan keinginan parastaf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Definisi lain daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.⁷⁹ Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan.⁸⁰ Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.⁸¹

3. Jaminan

Menurut Tjiptono jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.⁸² Definisi lain jaminan adalah pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun

⁷⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 70.

⁷⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,...h. 70.

⁸⁰ Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h. 182

⁸¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,...h. 70.

⁸² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,...h. 70.

karyawan.⁸³ Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Perusahaan harus lebih menekankan faktor pengetahuan dan keahlian kepada para teknisi yang menangani dan pelayanan purna jual. *Faktor security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula. Pemasar diharapkan memperhatikan kredibilitas perusahaan dan bukan justru menipu pelanggan. Dalam situasi banyak pesaing, sangatlah beresiko bila menipu pelanggan. Selain itu, anggota perusahaan harus bersikap ramah dengan menyapa pelanggan yang datang.⁸⁴

4. Empati

Menurut Tjiptono, empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.⁸⁵ Pengertian lain empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.⁸⁶ Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota

⁸³ Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h. 182

⁸⁴ Tandjung, Jenu Widjaja, *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), Edisi Kedua, Cetakan Kedua, h. 111.

⁸⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,...h. 70.

⁸⁶ Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*,...h. 182

perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.⁸⁷

5. Bukti Fisik

Menurut Tjiptono bukti fisik merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.⁸⁸

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.⁸⁹ Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan kepada lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawannya. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.⁹⁰

5. Fokus Penelitian

⁸⁷ Tandjung, Jenu Widjaja, *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, h. 111.

⁸⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,...h. 70

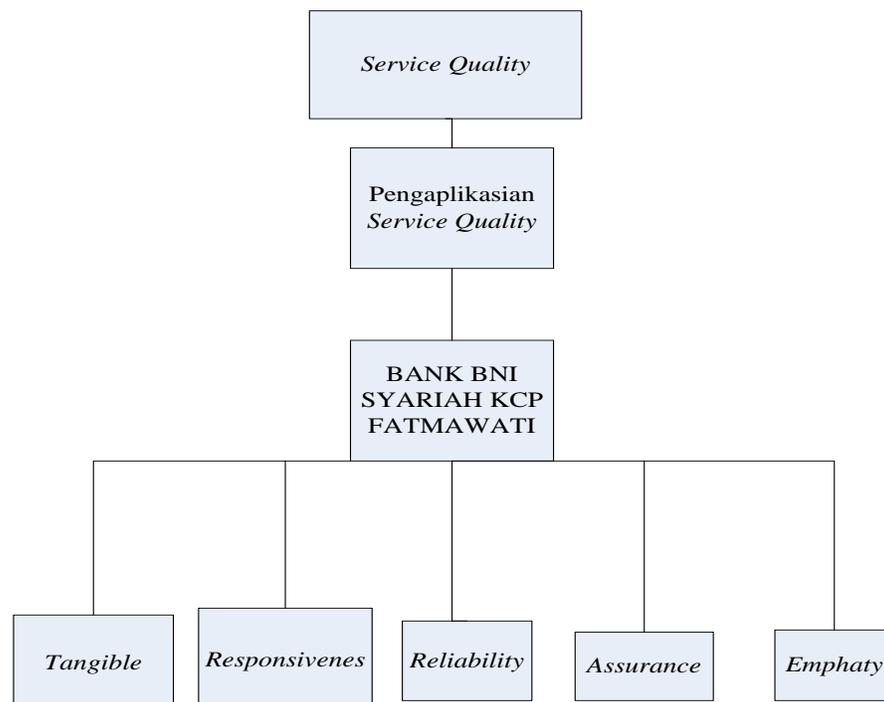
⁸⁹ Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*,...h. 182

⁹⁰ Tandjung, Jenu Widjaja, *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, h. 111.

Perbankan syariah sebagai sebuah jasa keuangan sudah pasti menjadikan kepuasan pelanggan sebagai dasar pengukuran dalam menjadikan kualitas pelayanan yang dirumuskan tersebut berhasil. Namun pedoman dan acuan yang diterapkan dalam menentukan sebuah standar kualitas pelayanan di perbankan masih terbilang belum mengerti. Maka dalam menjalankan kualitas pelayanan dalam menjadikan kepuasan pada pelanggan adalah menggunakan *Service Quality*. BNI Syariah khususnya pada KCP Fatmawati telah menerapkan *Service Quality* sebagai pedoman untuk menentukan kualitas pelayanannya. Namun dalam fokus penelitian yang akan ditampilkan bagaimana cara penerapan/langkah dalam melakukan penerapan *Service Quality* tersebut pada pelayanan. Harapan seorang pelanggan terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh. Sumber tersebut dapat berasal dari internal maupun eksternal. Sumber informasi internal misalnya pengalaman masa lalu. Sumber informasi eksternal merupakan sumber informasi yang berasal dari luar, misalnya pelanggan lain melalui mulut ke mulut atau pemasar melalui promosi / iklan. Harapan kepuasan nasabah terhadap layanan yang ditampilkan dijabarkan kedalam lima dimensi *Service Quality* yang dimana sebagai kualitas layanan yaitu, *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* yang dimana itu disebut sebagai *Service Quality*. Layanan yang diterima tapi tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan itulah yang menimbulkan kekecewaan.

Karyawan merupakan pelaku dari sebuah standar kualitas pelayanan pada perbankan syariah khususnya bank BNI Syariah KC Fatmawati. Dengan ini karyawan adalah yang mengetahui segala jenis strategi perumusan penerapan standar kualitas pelayanan yang tentunya dalam rangka menciptakan kepuasan nasabah. Maka dalam hal ini peneliti bermaksud untuk menjadikan *Service Quality* sebagai objek penelitian dalam penerapannya di perbankan syariah yang dilakukan di BNI Syariah KC Fatmawati. Lalu dimana kualitas pelayanan untuk dimensi *Tangible* sebagai

perwujudan nyata dalam standar kualitas pelayanan, *Responsiveness* sebagai perwujudan untuk *Responsif* pada karyawan dalam menjalankan standar kualitas pelayanan, *Reliability* sebagai perwujudan untuk sebuah kehandalan dalam karyawan menerapkan standar kualitas pelayanan, *Assurance* sebagai perwujudan jaminan yang diberikan bank BNI Syariah Fatmawati dalam menerapkan standar kualitas pelayanan untuk nasabah, *Emphaty* sebagai nilai tambah sebuah karyawan pada perbankan syariah dalam menerapkan standar kualitas pelayanan pada nasabah. Yang semua itu bertujuan untuk mendapatkan data yang memudahkan pembaca untuk membaca dan memahami dan mengerti penerapan *Service Quality* di perbankan syariah seperti apa, yang dimana semua *Service Quality* menciptakan standar kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah dalam layanan yang diberikan BNI Syariah KCP Fatmawati.



Gambar 1.2
Fokus Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif fanalisis dengan pendekatan kualitatif. Dengan menampilkan data langsung secara deskriptif baik berupa kata-kata atau suatu gambaran tingkah laku yang diamati dari orang-orang diteliti daripada menggunakan angka-angka. Penelitian kualitatif analisis yang digunakan adalah deskriptif yang berupa teks dan berupa bahasan yang berisi fakta.

Maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian metode deskriptif, dengan pendekatan kualitatif, karena penelitian berusaha menggambarkan suatu proses implementasi penggunaan metode role playing di dalam kelas yang menimbulkan pemahaman terhadap materi sejarah kebudayaan Islam. Peneliti bermaksud untuk menggunakan penelitian kualitatif yang dimana penelitian kualitatif adalah:

Suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral maka peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang agak umum dan agak luas. Informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian di kumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa teks atau kata. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis. Hasil analisis itu berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat dalam bentuk tema-tema. Dari data itu membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam, sesudahnya peneliti membuat penemuan pribadi dan menjabarkannya dengan penelitian ilmuwan lainnya yang di buat sebelumnya.⁹¹

⁹¹Raco J.R., Metode Penelitian Kualitatif, Jenis Karakteristik dan Keunggulan, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Kompas Gramedia Bulding, 2010) h.7.

2. Jenis Penelitian

Maka dengan jenis penelitian diatas peneliti termasuk jenis penelitian pendidikan dengan menggunakan metode pendekatan penelitian adalah penelitian kualitatif dengan menampilkan data langsung secara deskriptif baik berupa kata-kata atau suatu gambaran tingkah laku yang diamati dari orang-orang diteliti daripada menggunakan angka-angka. Untuk penelitian ini yang dimana untuk mendapatkan penerapan *Service Quality*, pengaplikasian *Service Quality* pada bank BNI Syariah KC Fatmawati dan tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati. Yang dimana *Service Quality* sebagai pedoman dan acuan yang digunakan perbankan syariah sebagai cara untuk menentukan *Service Quality*. Dengan diharapkan penerapan *Service Quality* pada perbankan syariah di BNI Syariah KC Fatmawati berjalan dengan baik dan berdampak pada tanggapan dan penambahan pada nasabah.

3. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dilaksanakan 2 bulan terhitung dari bulan September dan Oktober. Dalam tempat penelitian sebagai subjek dan objek penelitian di sini adalah tentang penerapan *Service Quality*, *Service Quality* pada bank BNI Syariah KC Fatmawati dan tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati. Jl. RS Fatmawati No. 30 C.30 D. Kabupaten/Kota, Jakarta Selatan. Propinsi, DKI Jakarta.

4. Data dan Sumber Data

a. Data

Data penelitian ini adalah kualitatif data berwujud kata-kata dan tindakan yang dikumpulkan dalam beberapa cara :

- 1) Data berwujud kata-kata dikumpulkan melalui wawancara.
- 2) Data diporeleh dari pertanyaan yang diajukan pada nasabah dalam bentuk kuesioner.
- 3) Data yang tertulis dilihat dari dokumen-dokumen.

b. Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data, penulis mengambil keterangan dari beberapa narasumber yang ada di bank BNI Syariah KCP Fatmawati dan para pelanggan/konsumen dalam perbankan BNI Syariah KC Fatmawati antaranya:

- 1) CSH (Costumer Service Head) BNI Syariah KC Fatmawati.
- 2) 20 Nasabah pengguna bank BNI Syariah KC Fatmawati.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mengetahui data-data dilapangan maka dipergunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data, yaitu menggunakan interview (wawancara), observasi, dan studi dokumentasi, lebih lanjutakan diuraikan sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan berdasarkan tujuan penelitian, bisa cara bertatap muka antara pewawancara dan pihak yang diwawancara dan meperoleh data berupa kata-kata. Yang di dapatkan dari Direktur Bank BNI Syariah KC Fatmawati, Staff perencanaan strategis dan 10 orang pelanggan atau nasabah Bank BNI Syariah KC Fatmawati.

2) Kuesioner

Kuesioner yang diajukan kepada para nasabah berupa pertanyaan yang mencakup pelayanan yang diberikan dari BNI Syariah KC Fatmawati. Dalam hal ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang terbuka. Yang dimana pertanyaan-pertanyaan diajukan dengan susunan kata urutan yang sesuai. Dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terkait pengaplikasian *service quality* kualitas pelayanan pada perbankan BNI Syariah KC Fatmawati. Bentuk Kuesionernya sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kuesioner Kepuasan Nasabah BNI Syariah KCP Fatmawati

No	Jenis	Pernyataan	Jawaban	
1.	<i>Tangible</i>	BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati memiliki penataan ruang yang tertata rapi, dan bersih.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Sarana yang diberikan oleh BNI Syariah kantor cabang Fatmawati seperti AC, TV dan Parkiran.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Letak bangunan atau kantor cabang BNI Syariah sangat strategi dan mudah di jangkau.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Dalam hal melakukan pelayanan karyawan BNI Syariah Cabang Fatmawati menggunakan pakaian yang rapi, bersih dan harum.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>

2.	<i>Realibility</i>	Karyawan BNI Syariah dalam hal melayani yang dilakukan Customer Service atau Teller melakukannya dengan cepat, cermat dan efisien.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		BNI Syariah pada Customer Service bersedia melayani setiap keluhan dari nasabah	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Teller memberikan penjelasan dan cara yang mudah dalam melakukan transaksi pada produk yang digunakan	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
3.	<i>Responsiveness</i>	Dalam hal pelayanan BNI Syariah Fatmawati Teller memiliki kemampuan memecahkan masalah dari setiap kesalahan bertransaksi.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>

		<p><i>Costumer Service</i> dalam hal melakukan pelayanan memberikan solusi yang membantu dengan menerima segala keluhan.</p>	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		<p>Customer Service memberikan penjelasan yang mudah dan singkat dengan bahasa yang mudah dimengerti.</p>	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
4.	<i>Assurance</i>	<p>Teller bertanggung jawab sebagai pelayan untuk menyampaikan kekurangan dan kelebihan uang terhadap transaksi yang dilakukan nasabah.</p>	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		<p>Dalam hal pelayanan Teller bersedia tanggung jawab dan dapat dipercaya dalam hal keamanan dan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan nasabah.</p>	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>

		Costumer Service memberikan penjelasan pada produk BNI Syariah dalam hal manfaat, kegunaan dan keunggulan yang diberikan pada produk tersebut.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
3) O b s e r v a s i	5. <i>Emphaty</i>	Kemudahan Teller BNI Syariah dalam melakukan pelayanan yang menekankan informasi yang harus dilakukan untuk nasabah	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
	O b s e r v a s i	Costumer service memberikan pelayanan dengan memperhatikan nilai kesopanan, etika dan akhlak yang baik. bahasa yang baik pada nasabah serta mudah dimengerti.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>

s
i yaitu pengamatan melalui kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek. Pengamatan yang penulis gunakan ini adalah pengamatan adalah secara tersembunyi dan pengamatan secara terbuka. Pengamatan tersebut penulis lakukan pada latar alamiah/paradigma alamiah (*Natural Inquiry*) dengan melalui berbagai pertimbangan sesuai dengan situasi

dan kondisi dimana, kapan, dan kepada siapa pengamatan ini ditujukan. Pengamatan yang dilakukan di Bank BNI Syariah kepada para karyawan dan para nasabah yang hadir untuk melakukan transaksi di tempat. Studi

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah laporan tertulis dari suatu peristiwa (proses kegiatan), yang isinya terdiri dari penjelasan dan pemikiran terhadap peristiwa itu, serta dengan sengaja untuk menyimpan atau meneruskan keterangan mengenai peristiwa tersebut. Dilihat dari dokumentasi dilakukan di Bank syariah KC Fatmawati bersama para karyawan dan nasabah ditempat.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut, analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.⁹²

- a. Reduksi data, Reduksi data yaitu menyaring data yang diperoleh lapangan yang masih ditulis dalam bentuk uraian atau laporan terperinci, laporan tersebut direduksi, dirangkum, dipilih, difokuskan pada fokus penelitian, disusun lebih sistematis, sehingga mudah dipahami.
- b. Penyajian Data, Penyajian data, yaitu usaha untuk mengorganisasikan sekumpulan data atau informasi, untuk melihat gambaran keseluruhan atau sebagian tertentu dari penelitian tersebut sehingga mudah dianalisis dan disimpulkan yang disesuaikan dengan jenis data yang terkumpul dalam proses pengumpulan data, baik dari hasil observasi partisipan, wawancara mendalam, maupun studi dokumentasi.

⁹²Noeng Muhajir, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996),

- c. Verifikasi/Penarikan Kesimpulan Simpulan ini merupakan proses pengecekan kembali yang dilakukan selama penelitian dengan cara mencocokkan data dengan catatan yang telah dibuat peneliti dalam melakukan penarikan simpulan awal.

7. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan. Peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, dan member check.⁹³ Suatu data penelitian kualitatif dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam proses pengecekan keabsahan data pada penelitian harus melalui beberapa teknik pengujian data. Adapun teknik pengecekan kredibilitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perpanjangan Pengamatan, ketika peneliti melakukan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.⁹⁴ Jadi, perpanjangan pengamatan ini secara langsung adanya perpanjangan keikutsertaan peneliti dengan informan dilapangan. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan pada latar penelitian. Hal ini berarti penelitian dilakukan dilapangan sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.⁹⁵ Maksud perpanjangan pengamatan ini berlaku juga sebagai perpanjangan keikutsertaan dalam penelitian ini

⁹³ Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011). h 183

⁹⁴ Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*,...h 369.

⁹⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), h. 327.

adalah usaha peneliti dalam melibatkan diri dalam kegiatan pada Bank BNI Syariah KC Fatmawati. Setelah peneliti banyak memperoleh informasi tentang penerapan *Service Quality*, pengaplikasian *service quality*/kualitas pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati dan tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati. Dalam dalam kurun waktu penelitian maka peneliti akan menambah waktu keterlibatan penelitian dalam beberapa hari tertentu keseharian di Bank BNI Syariah KC Fatmawati, dinyatakan bahwa data yang telah diperoleh dirasa dapat di pertanggung jawabkan keabsahannya.

- b. Meningkatkan Ketekunan (Ketekunan Pengamatan), ketekunan pengamatan dimaksudkan untuk menemukan data dan informasi yang relevan dengan persoalan yang sedang dicari oleh peneliti, kemudian peneliti memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Apabila perpanjangan keikutsertaan bermaksud untuk memungkinkan peneliti terbuka terhadap pengaruh ganda, yaitu faktor-faktor konstektual dan pengaruh bersama pada peneliti dan subyek yang akhirnya mempengaruhi fenomena yang diteliti. Maka ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain, jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.⁹⁶ Tahap uji kepercayaan ini peneliti akan melakukan pengamatan terhadap kegiatan Bank BNI Syariah KC Fatmawati, peneliti melakukan secara mendalam didukung dengan wawancara kembali kepada informan untuk memperoleh data yang terpercaya. Wawancara kepada informan terlebih dahulu dimulai dengan pengamatan deskriptif guna mengetahui suasana kerja pada Bank BNI Syariah KChingga ditemukan fokus penelitian sebagai kerangka berfikir dalam permasalahan tentang penerapan *Service*

⁹⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2005),...h. 124-125.

Quality, pengaplikasian *service quality*/kualitas pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati dan tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati. Dan akan melakukan penyebaran kuesioner kepada para nasabah Bank BNI Syariah Fatmawati untuk mendapatkan nilai sebuah kepuasan dari pelayanan yang diberikan bank BNI Syariah Fatmawati.

- c. Triangulasi, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.⁹⁷ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:
- 1) Triangulasi Sumber, digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁹⁸ Data atau informasi digali dari tiga sumber yakni, Direktur Bank BNI Syariah KC Fatmawati, Staff perencanaan strategis dan 10 orang pelanggan atau nasabah Bank BNI Syariah KCP Fatmawati.
 - 2) Triangulasi Teknik, digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁹⁹ Pengambilan data penelitian dilakukan dengan empat macam teknik pengumpulan data, yakni observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi.
 - 3) Triangulasi Waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data.¹⁰⁰ Triangulasi waktu digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu, hari dan situasi

⁹⁷Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,...h. 372.

⁹⁸Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,...h. 373

⁹⁹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,...h. 374.

¹⁰⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,... h. 375.

kondisi yang berbeda-beda. Maka pengecekan bisa dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukan kepastian datanya. Tiga triangulasi dalam penelitian ini akan dilakukan dengan mencocokkan data hasil temuan lapangan berupa data-data kegiatan penerapan *Service Quality*, pengaplikasian *service quality*/kualitas pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati dan tanggapan nasabah terkait pelayanan pada bank BNI Syariah KC Fatmawati dengan menyebarkan kuesioner terkait penilaian terhadap pelayanan yang diberikan kepada BNI Syariah KC Fatmawati. Melalui hasil observasi langsung, hasil wawancara kepada Direktur Bank BNI Syariah KC Fatmawati, Staff perencanaan strategis dan hasil kuesioner dari 10 orang pelanggan atau nasabah Bank BNI Syariah KCP Fatmawati.

- 4) *Member Check*, adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.¹⁰¹ Peneliti mengadakan *member check* dengan cara melakukan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data (informan). Hal tersebut akan peneliti lakukan dengan kunjungan ulang ke Bank BNI Syariah KC Fatmawati untuk mengonfirmasi data-data yang peneliti laporkan apakah telah sesuai ataukah belum. Proses pengecekan dilakukan melalui diskusi dan wawancara pada informan dengan harapan informan bisa memahami temuan peneliti. Selain itu, apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel. Wawancara akan dilakukan kepada Direktur Bank BNI Syariah KC Fatmawati, Staff perencanaan strategis dan untuk mengukur sebuah nilai kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank BNI Syariah KC Fatmawati dengan menghitung

¹⁰¹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, ...h. 376.

berapa presetanse penilaian yang diberikan tersebut, dengan beberapa pernyataan yang diberikan kepada 10 orang pelanggan atau nasabah Bank BNI Syariah KC Fatmawati.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. BNI Syariah

1. Sejarah Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.¹⁰²

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif

¹⁰²BNI Syaria'h dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.¹⁰³

2. Visi dan Misi

a. Visi BNI Syariah

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

b. Misi BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Jenis Produk Bank BNI Syariah

a. Pendanaan

- 1) BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah

¹⁰³BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

pembayaran lainnya atau dengan Pemindah bukuan. Manfaat, Giro dapat dibuka atas nama perorangan maupun perusahaan. Tersedia dalam pilihan mata uang, yaitu Rupiah dan US Dollar. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan. Fasilitas, Buku Cek dan Bilyet Giro khusus mata uang Rupiah. Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM (bagi Nasabah Giro Perorangan). Layanan Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking, dan Phone Banking (transaksi non-finansial). *Intercity Clearing* untuk kemudahan penarikan cek atau bilyet giro dari bank-bank di seluruh Indonesia. Laporan rekening koran dikirimkan setiap bulan. Cetak rekening koran sesuai permintaan nasabah dikenakan biaya Rp1.000 per lembar. *Automatic Transfer System Online (Sweep Account Online)*: Untuk pendebitan secara otomatis rekening tabungan/ giro lainnya milik nasabah apabila terjadi transaksi penarikan pada rekening giro, namun saldo giro tersebut tidak cukup. (Fasilitas pendebitan otomatis ini tidak berlaku untuk transaksi yang menggunakan e-channel). Persyaratan dan Tata Cara, Memiliki identitas diri (KTP) untuk WNI. Memiliki Passport dan Kartu Izin Menetap Permanen/Sementara (KITAP/ KITAS/ KIMS) untuk WNA. Memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Bank Indonesia. Mengisi formulir perjanjian BNI Giro iB Hasanah dan melakukan setoran awal.¹⁰⁴

- 2) BNI Deposito iB Hasanah adalah investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah. Fasilitas, Bilyet Deposito. Terdapat pilihan mata uang Rupiah dan US Dollar. Terdapat pilihan jangka waktu :

¹⁰⁴BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

1,3,6,12 bulan. Manfaat, dapat atas nama perorangan maupun perusahaan. Bagi hasil dapat ditransfer ke rekening Tabungan, Giro atau menambah pokok investasi (kapitalisasi). Fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan. Nisbah bagi hasil Deposito lebih tinggi dari nisbah tabungan. Persyaratan dan Tata Cara, Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor) untuk Nasabah Perorangan. Legalitas Perusahaan untuk Nasabah Perusahaan. Setoran awal minimal Rp 1.000.000,-/ USD 1.000.¹⁰⁵

- 3) **BNI TabunganKu iB Hasanah** ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat. **Fasilitas**, Buku Tabungan. Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver. *E-Banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking). **Keunggulan** Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia. Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan. Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan. **Persyaratan**, Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor). Setoran awal minimal Rp. 20.000. Pembuatan kartu ATM (chip) Rp. 10.000.¹⁰⁶
- a) BNI Dollar iB Hasanah, tabungan yang dikelola dengan akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah Perorangan dan

¹⁰⁵BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹⁰⁶BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Non Perorangan dalam mata uang USD. **Keunggulan,** dapat dibuka untuk perorangan dan non perorangan. Buku Tabungan E-Banking (SMS Banking, Phone Banking, Internet Banking, Mobile Banking).¹⁰⁷

- b) BNI SimPel iB Hasanah, tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Fasilitas, Buku Tabungan. Kartu ATM/Debit yang disebut Simpel iB Card. Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Prima Hasanah/ Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan *standing order*. E-Banking (ATM, SMS Banking, Phone Banking (cek saldo), Internet Banking (cek saldo)). Keunggulan, Simpel iB Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant yang menggunakan EDC berlogo GPN di seluruh Indonesia. Nama anak tertera pada buku Tabungan dan Simpel iB Card. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia. SMS notifikasi ke HP Orangtua.¹⁰⁸
- c) BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang

¹⁰⁷BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹⁰⁸BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Rupiah dan USD. **Fasilitas**, Kartu Haji dan Umroh Indonesia, Buku Tabungan. Auto kredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah. Dapat didaftarkan menjadi calon jemaah haji melalui SISKOHAT. Terdapat pilihan mata uang yaitu Rupiah dan US Dollar. **Manfaat**, Membantu Nasabah dalam merencanakan ibadah haji dan umrah. Memudahkan Nasabah untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji karena sistem BNI Syariah telah terhubung langsung dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berada dalam satu provinsi dengan domisili nasabah. Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan. Bebas biaya penutupan rekening (khusus tabungan rupiah). Fasilitas asuransi kecelakaan diri untuk nasabah tabungan Baitullah mudharabah IDR dengan saldo di atas Rp. 5.000.000.¹⁰⁹

- d) BNI Prima iB Hasanah, adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif. **Keunggulan**, Zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia. Zamrud card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp 10.000.000,-/hari, transfer hingga Rp 100.000.000,-/hari (ke sesama BNI Syariah/BNI) dan Rp 25.000.000,-/hari (ke non BNI Syariah/BNI). Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama

¹⁰⁹BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

dengan BNI Syariah. Perlindungan Asuransi Jiwa (untuk akad Mudharabah) Fasilitas *autodebet* untuk pembayaran tagihan tertentu. Fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking). Mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail. Layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukkan Zamrud Card. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan. *Pre-embossed Hasanah Card* Platinum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. **Fasilitas**, Buku Tabungan Hasanah Debit GPN atau Zamrud Card. E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking).¹¹⁰

- e) BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun. **Fasilitas**, Buku Tabungan. Kartu ATM/Debit yang disebut Tunas Card. Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Prima Hasanah/Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan *standing order*. E-Banking (ATM, Phone Banking (cek saldo), Internet Banking (cek saldo). **Manfaat**, Tunas Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant yang menggunakan EDC berlogo GPN di seluruh Indonesia. Nama anak tertera pada buku Tabungan dan Tunas Card. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh

¹¹⁰BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Indonesia.SMS notifikasi ke HP Orangtua.Desain Tunas Card yang menarik dan dapat dipersonalisasi.¹¹¹

- f) BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.**Fasilitas**,Buku Tabungan.Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Gold.E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone banking).**Manfaat**,Detail mutasi transaksi pada buku tabungan.BNI Syariah Card Gold sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah.Pembukaan rekening otomatis berinfq Rp 500. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
- g) BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.**Fasilitas**,Buku Tabungan. Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver.*E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking).**Keunggulan**,Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.Dapat melakukan transaksi di

¹¹¹BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia. Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan. Persyaratan dan Tata Cara, Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor). Setoran awal minimal Rp. 100.000.¹¹²

- h) BNI Tapenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya. **Fasilitas**, Buku Tabungan. Autodebet untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah. Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun hingga maksimal 18 tahun. **Manfaat**, Bagi hasil lebih tinggi. Setoran tetap bulanan minimal Rp. 100.000,- s/d Rp. 5.000.000. Asuransi otomatis bebas premi. **Biaya**, Pengelolaan Rekening Rp 500,- /bulan. Penutupan Rekening Rp 50.000. **Persyaratan dan Tata Cara**, Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor). Setoran awal minimal Rp. 100.000. Mempunyai Rekening Afiliasi di Bank BNI Syariah.¹¹³
- i) BNI TabunganKu iB Hasanah adalah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat. **Fasilitas**, Buku Tabungan. Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver. *E-Banking* (ATM, SMS Banking,

¹¹²BNI Syariah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹¹³BNI Syariah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking). **Keunggulan**, Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia. Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan. Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan. **Persyaratan**, Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor). Setoran awal minimal Rp. 20.000. Pembuatan kartu ATM (chip) Rp. 10.000.¹¹⁴

b. Pembiayaan

1) Konsumer

- a) BNI Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah. **Keunggulan**, Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Maksimum Pembiayaan sd Rp. 25 Milyar. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan pembayaran. Jangka waktu sd 20 tahun untuk nasabah fixed-income. Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan. Harga jual tetap tidak berubah sampai lunas. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh

¹¹⁴BNI Syariah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional. **Akad, Murabahah, Musyarakah Mutanaqisah. Persyaratan, Warga Negara Indonesia.** Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pensiun pembiayaan harus lunas.¹¹⁵

- b) BNI Multiguna iB Hasanah adalah Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai. **Keunggulan,** Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Minimal pembiayaan Rp. 50 juta dan maksimum Rp. 2 Milyar. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun. Uang muka ringan. Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional. **Akad, Murabahah atau Ijarah Multijasa.** Hawalah.
- c) BNI Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibayar dengan pembiayaan ini. **Keunggulan,** Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Minimal pembiayaan Rp. 5 Juta dan maksimum Rp. 1 Milyar. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun. Uang muka ringan. Harga Jual tetap tidak berubah sampai lunas. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI

¹¹⁵BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Syariah maupun BNI Konvensional. **Akad**, Murabahah. **Persyaratan**, Warga Negara Indonesia. Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pembiayaan lunas berusia maksimal 60 tahun. Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun. Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan.¹¹⁶

- d) BNI Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli). **Keunggulan**, Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT ANTAM. Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas. Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku. Margin kompetitif. Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis. Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun. Maksimum pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000.¹¹⁷
- e) BNI CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah. **Keunggulan**, Memberi kemudahan kepada nasabah yang mempunyai Simpanan Rupiah ataupun Valas USD untuk memperoleh pembiayaan dengan cara cepat. Maksimum pembiayaan sebesar 95% (untuk Simpanan Rupiah) dan 60% (untuk Simpanan Valas USD) dari jumlah nominal Deposito/Tabungan/Giro atas nama yang dijamin. Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI

¹¹⁶BNI Syariah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹¹⁷BNI Syariah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Konvensional. Maksimal jangka waktu selama 3 (tiga) tahun. **Akad, Murabahah dan Ijarah Multijasa.**¹¹⁸

- f) BNI Fleksi Umroh iB Hasanah, pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah. **Keunggulan,** Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh orang tua/mertua, suami/istri, dan anak-anak. Maksimal pembiayaan Rp. 200 juta. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk Nasabah payroll BNI atau BNI Syariah. Tanpa agunan untuk nasabah payroll BNI Syariah. Uang muka ringan. Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas. **Akad, Ijarah Multijasa.**¹¹⁹

2) Mikro

- a) Mikro 2 iB Hasanah, pembiayaan mulai dari Rp. 5 Juta hingga Rp. 50 Juta. Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan. Tujuan, Pembiayaan pembelian barang modal kerja, Investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).¹²⁰
- b) Mikro 3 iB Hasanah, pembiayaan mulai dari > Rp. 50 Juta hingga Rp. 500 Juta. Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 60 bulan. Tujuan, Pembiayaan Pembelian barang modal kerja, Investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).¹²¹

3) Koperasi

- a) BNI Syariah Multifinance, pembiayaan kepada Multifinance adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing*, kepada

¹¹⁸BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹¹⁹BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹²⁰BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹²¹BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Multifinance untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah. **Keunggulan**,maksimum Total Plafond kepada Multifinance s/d Rp. 75 Milyar.Maksimum plafond kerjasama ke perusahaan pembiayaan ditetapkan atas dasar proyeksi kebutuhan penyaluran pembiayaan ke end user.Jangka waktu penarikan plafond Pembiayaan 1 (satu) tahun.Jangka waktu akad pembiayaan ke Multifinance sesuai jangka waktu pembiayaan ke end user maksimal 7 tahun sejak penandatanganan akad.**Akad**,dibuatkan plafond pembiayaan dan akad Musyarakah/Murabahah.**Persyaratan Perusahaan Multifinace**,berbadan hukum dan telah beroperasi komersial selama sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun kecuali yang telah menjadi nasabah BNI Syariah.Mempunyai legalitas usaha lengkap dan masih berlaku (SIUP, TDP, NPWP, Ijin MENKEU, dan lain-lain sesuai perijinan multifinance yang berlaku).Telah menjadi nasabah simpanan dan atau nasabah pembiayaan di BNI Syariah atau Bank lain minimal 6 bulan.Memiliki kinerja usaha yang terbukti baik selama 3 (tiga) tahun terakhir.Kredibilitas manajemen baik (pengalaman, integritas pendidikan, struktur organisasi, dan succession planning/kaderisasi).Menyampaikan Laporan Keuangan Audited 3 (tiga) tahun terakhir.¹²²

- b) BNI Syariah Linkage Program, pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.**Manfaat, Bagi Lembaga Pendamping**,Mendapatkan kepastian pembiayaan kepada mitra binaannya.Mendapatkan ujah/fee dari LKS.**Bagi Lembaga**

¹²²BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 Sebtember 2019.

Keuangan Syariah (LKS),Membantu meningkatkan pemberdayaan Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia sebagai Lembaga Keuangan Mikro.Menjadi sumber pendanaan tambahan bagi Lembaga Keuangan Syariah (funding).Meningkatkan kepercayaan BNI Syariah kepada LKS.**Akad Pembiayaan**,adalah Mudharabah/Musyarakah sedangkan akad pembiayaan dari LKS ke end user sesuai dengan kebutuhan (Murabahah, Mudharabah, Musyarakah, Ijarah).**Jangka waktu Perjanjian Kerjasama**,Jangka waktu Perjanjian Kerjasama antara BNI Syariah dan LKS maksimal selama 3 (tiga) tahun dan dapat diperpanjang setelah dilakukan evaluasi.¹²³

- c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg, pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.**Akad Pembiayaan**mudharabah sedangkan akad pembiayaan dari kopkar/kopeg ke end user adalah murabahah.**Jangka waktu Perjanjian Kerjasama**,jangka waktu Perjanjian Kerjasama antara BNI Syariah dan kopkar/kopeg maksimal selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang setelah dilakukan evaluasi.¹²⁴
- d) BNI Syariah Usaha Besar, adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah. **Keunggulan**,persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00 (duapuluh lima ribu dollar Amerika Serikat).Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI

¹²³BNI Syaria'h dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹²⁴BNI Syaria'h dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Konvensional. **Akad** Akad pembiayaan yang dapat digunakan adalah Murabahah, Mudharabah, dan Musyarakah. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah valuta asing US\$ (United State Dollar).

- e) BNI Syariah Valas, adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing. **Keunggulan**, persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaannya. Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00 (duapuluh lima ribu dollar Amerika Serikat). Pembayaran angsuran Pembiayaan Valas iB Hasanah (pokok dan margin/bagi hasil) dilakukan dalam mata uang yang sama dengan mata uang pembiayaan yang diberikan atau dalam mata uang rupiah equivalent dengan angsuran pembiayaan pada kurs yang berlaku saat itu. Akad Pembiayaan Valas iB Hasanah yang dapat digunakan disesuaikan dengan kebutuhan calon nasabah pembiayaan. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah US\$ (United State Dollar), Singapura Dollar, Euro, dan valuta asing lainnya.¹²⁵
- f) BNI Syariah Ekspor adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor), baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor (sebelum barang dikapalkan/preshipment) dan/atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor. **Jenis-jenis Bentuk Pembiayaan Ekspor iB Hasanah dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:** Pembiayaan Ekspor iB Hasanah untuk pembiayaan pra-pengapalan (*Pre Shipment*). Pembiayaan Ekspor iB Hasanah untuk pembiayaan Pasca Pengapalan (*Post Shipment*). **Sesuai sifatnya Pembiayaan Ekspor iB Hasanah pra pengapalan dibedakan**

¹²⁵BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

menjadi 2 (dua) jenis, yaitu: Pembiayaan Murabahah/Musyarakah Ekspor, yaitu fasilitas Pembiayaan Ekspor iB Hasanah untuk membiayai kegiatan ekspor berdasarkan suatu rencana tertentu biasanya dalam waktu periode satu tahun. Pembiayaan Ekspor iB Hasanah/Transaksional, yaitu fasilitas pembiayaan ekspor untuk membiayai suatu transaksi ekspor tertentu atau bersifat transaksional (Transactie Financiering). **Persyaratan Murabahah/Musyarakah Ekspor,** Bagi nasabah pembiayaan eksportir baru yang belum mempunyai performance ekspor, fasilitas Murabahah/Musyarakah tahun pertama diberikan dalam bentuk fasilitas Murabahah/Mudharabah/Musyarakah Non Ekspor dan pada saat review berikutnya baru dapat dipertimbangkan untuk dapat diberikan fasilitas Murabahah/Musyarakah Ekspor. Untuk nasabah ataupun nasabah pembiayaan baru yang mempunyai performance ekspor lebih dari 1 (satu) tahun dan aktivitas ekspornya disalurkan melalui BNI Syariah, dapat dipertimbangkan langsung untuk diberikan fasilitas Pembiayaan Ekspor iB Hasanah. **Pembiayaan Investasi Ekspor** Pembiayaan Investasi Ekspor dapat diberikan kepada eksportir apabila setelah masa trial run/beroperasi, minimal 50% hasil produksinya diekspor, dengan ketentuan selama masa pembangunan fasilitas Pembiayaan Investasi diperlakukan sebagai Pembiayaan Non Ekspor.¹²⁶

- g) BNI Syariah Onshore, adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa). **Keunggulan,** Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00 (duapuluh lima ribu dollar

¹²⁶BNI Syariah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Amerika Serikat). Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional. Akad pembiayaan yang dapat digunakan adalah Murabahah, Mudharabah, dan Musyarakah. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah valuta asing US\$ (United State Dollar).¹²⁷

- h) BNI Syariah Sindikasi adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiaya suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula. **Tujuan**, untuk membantu nasabah pembiayaan yang membutuhkan fasilitas pembiayaan dalam jumlah besar, yang sulit dibiayai oleh suatu Bank, untuk membagi risiko (spreading risk), untuk mengatasi masalah BMPK (Batas Maksimum Pemberian Kredit/Pembiayaan) baik kepada nasabah pembiayaan Group maupun Non Group, untuk meningkatkan profit dan fee based income. **Ciri-ciri**, Jumlah pembiayaan biasanya meliputi jumlah besar. Jangka waktu pembiayaan biasanya berjangka menengah atau berjangka panjang. Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah selalu diberikan oleh lebih dari satu pemberi pembiayaan sebagai peserta sindikasi pembiayaan. Tanggung jawab dari peserta sindikasi tidak bersifat tanggung renteng dimana masing-masing peserta sindikasi hanya bertanggung jawab untuk bagian jumlah pembiayaan yang menjadi komitmennya. Kepada nasabah pembiayaan berlaku hanya satu tingkat margin/bagi hasil. Kepada nasabah pembiayaan berlaku hanya satu akad pembiayaan dengan yang telah disetujui para partisipan. Ditunjuk salah satu partisipan sebagai Agent (misalnya Facility Agent dan/atau Security Agent) yang mengadministrasikan Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah. Seluruh partisipan harus Bank yang berprinsip Syariah. Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah dapat dilakukan dengan Bank konvensional

¹²⁷BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

apabila akad dan perhitungan margin bagi hasil didudukkan dalam akad pembiayaan tersendiri.¹²⁸

c. Usaha Kecil Dan Menengah

- 1) BNI Syariah **Wirausaha iB Hasanah (WUS)** adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. **Keunggulan**, Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 (tujuh) tahun. Plafond pembiayaan minimal Rp. 50 Juta dan maksimum Rp.1 (satu) Milyar. Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional. **Akad**, Murabahah, Musyarakah, Mudharabah.¹²⁹
- 2) BNI Syariah Valas, adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing. **Keunggulan**, Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaannya. Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00 (duapuluh lima ribu dollar Amerika Serikat). Pembayaran angsuran Pembiayaan Valas iB Hasanah (pokok dan margin/bagi hasil) dilakukan dalam mata uang yang sama dengan mata uang pembiayaan yang diberikan atau dalam mata uang rupiah equivalent dengan angsuran pembiayaan pada kurs yang berlaku saat itu. Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional. Akad Pembiayaan Valas iB Hasanah yang dapat digunakan disesuaikan dengan kebutuhan calon

¹²⁸BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹²⁹BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

nasabah pembiayaan. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah US\$ (United State Dollar), Singapura Dollar, Euro, dan valuta asing lainnya.¹³⁰

- 3) BNI Syariah Kopkar/Kopeg adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai. **Persyaratan Kopkar/kopeg**, Koperasi telah beroperasi komersial selama sekurang-kurangnya 3 tahun. Mempunyai legalitas usaha lengkap dan masih berlaku (Anggaran Dasar berikut seluruh perubahannya, Pengesahan dari Departemen Koperasi, SIUP, dan TDP sesuai dengan ketentuan yang berlaku). Telah menjadi nasabah BNI Syariah atau Bank lain minimal selama 6 bulan. Kredibilitas manajemen baik (pengalaman, integritas, pendidikan, struktur organisasi dan *succession planning* / kaderisasi). Pengurus, pemilik dan Lembaga Keuangan (Koperasi dan instansi/perusahaan) tidak tergolong dalam Black List serta tidak tercatat dalam daftar kredit bermasalah di Bank Indonesia. Menyampaikan dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Akad pembiayaan ke kopkar/kopeg adalah mudharabah sedangkan akad pembiayaan dari kopkar/kopeg ke end user adalah murabahah. Jangka waktu Perjanjian Kerjasama antara BNI Syariah dan kopkar/kopeg maksimal selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang setelah dilakukan evaluasi.¹³¹
- 4) BNI Syariah Dealer iB Hasanah, pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan *end user* dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan tenaga yang cukup besar dalam

¹³⁰BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹³¹BNI Syaria'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya. **Manfaat, Bagi Dealer**, Membantu meningkatkan penjualan kendaraan bermotor dengan cara penyaluran pembiayaan kendaraan bermotor yang dibiayai oleh Bank. Memberikan alternatif lain dari adanya larangan pembiayaan oleh dealer kepada end user. **Bagi end user**, Meringankan cara pembayaran sekaligus menjadi berbentuk angsuran. Memiliki penjamin baik dalam hal rekomendasi maupun avalis apabila kesulitan membayar. Jangka waktu kerjasama antara Dealer dan BNI Syariah ditetapkan selama 3 tahun sejak penandatanganan Perjanjian Kerjasama dan dapat diperpanjang. **Tugas Dealer**, Merekomendasikan nasabah yang layak untuk diberikan pembiayaan oleh pihak Bank. Mengumpulkan legal dokumen nasabah yang dibutuhkan oleh Bank cfm ketentuan. Bertanggung jawab terhadap kebenaran data/dokumen nasabah dan bersedia melakukan verifikasi ulang bersama pihak BNI Syariah terhadap kebenaran data dimaksud.¹³²

- 5) BNI Syariah Usaha Kecil, adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah. **Keunggulan**, Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 (tujuh) tahun. Plafond pembiayaan sampai dengan Rp.10 (sepuluh) Milyar. Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional. **Akad**, Murabahah untuk pembelian barang baik untuk tujuan investasi maupun modal kerja secara angsuran (aflopend). Mudharabah/Musyarakah dapat diberikan dalam bentuk modal kerja atas suatu proyek/usaha tertentu

¹³²BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

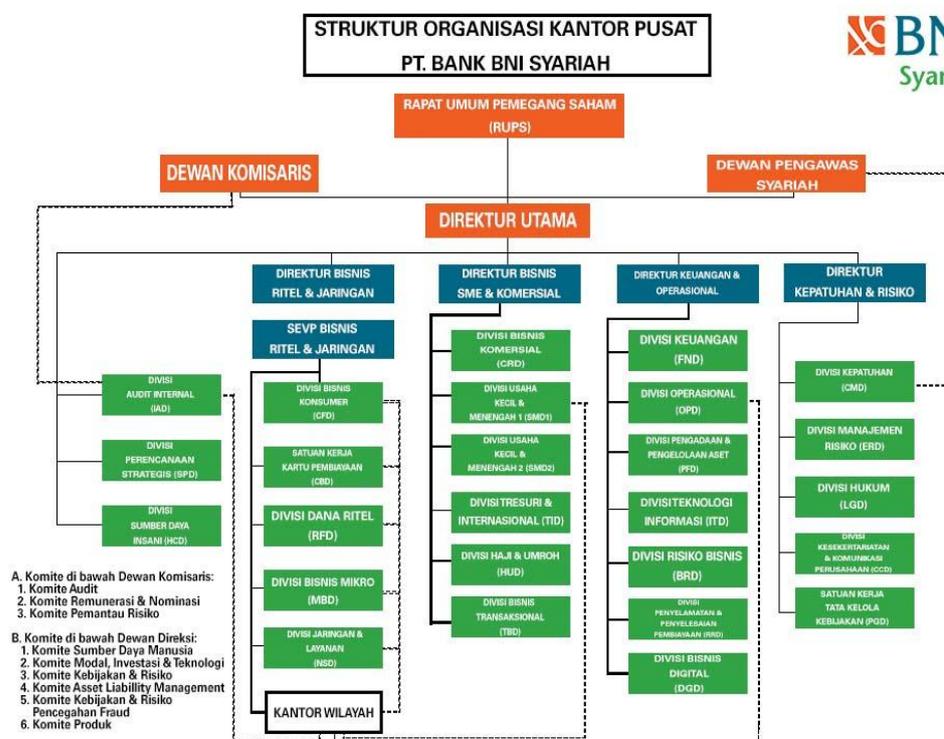
dengan menggunakan prinsip Mudharabah/ Musyarakah baik secara angsuran maupun lumpsum diakhir.¹³³

- 6) BNI Syariah Linkage adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping. **Manfaat, Bagi Lembaga Pendamping**, Mendapatkan kepastian pembiayaan kepada mitra binaannya. Mendapatkan ujarah/fee dari LKS. **Bagi Lembaga Keuangan Syariah (LKS)**, Membantu meningkatkan pemberdayaan Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia sebagai Lembaga Keuangan Mikro. Menjadi sumber pendanaan tambahan bagi Lembaga Keuangan Syariah (funding). Meningkatkan kepercayaan BNI Syariah kepada LKS. Mempercepat pemerataan penyaluran dana syariah kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam hal membantu mengentaskan kemiskinan. Akad pembiayaan ke LKS adalah Mudharabah/Musyarakah sedangkan akad pembiayaan dari LKS ke end user sesuai dengan kebutuhan (Murabahah, Mudharabah, Musyarakah, Ijarah). Jangka waktu Perjanjian Kerjasama antara BNI Syariah dan LKS maksimal selama 3 (tiga) tahun dan dapat diperpanjang setelah dilakukan evaluasi.¹³⁴

¹³³BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

¹³⁴BNI Syari'ah dalam <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses pada tanggal 5 September 2019.

4. Struktur Bank BNI Syariah



Gambar 4.2 Struktur BNI Syariah

Sumber: <https://www.bnisyariah.co.id>

B. Hasil Penelitian

1. Penerapan *Service Quality* Bank BNI Syariah Fatmawati

Bersarkan hasil penelitian wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Kepala *Customer Service* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati dalam hal pelayanan dan penerapan *Service Quality* yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Fatmawati mengatakan bahwa,

Service Quality di Bank BNI Syariah mengacu ke penerapan layanan untuk dari sisi tellernya dan *customer service*, untuk penerapan *Service Quality* dengan memberikan atau memenuhi keinginan nasabah dalam membantu mengakomodir keuangannya nasabah tersebut, misalkan dengan menanyakan kepada calon nasabahnya ingin memakai produk/jasa apadari kami bank BNI Syariah Fatmawati ini, seperti menabung atau kerjasama dan di samping itu kita meningkatkan dalam

bentuk jaringan, jaringan kita perluas seperti ATM, M banking, internet banking, jadi *service* bisa dalam bentuk teknologi juga maupun dalam bentuk pelayanan dari SDM.¹³⁵

Lalu dalam hal penerapan langkah-langkah untuk melakukan *service quality* dalam menambah jumlah nasabah maka bank BNI Syariah Cabang Fatmawati melakukan,

Langkah dalam meningkatkan *Service Quality* yaitu tadi M banking kita tingkatkan, *service-service* atm juga kita tingkatkan, untuk Sumber Daya Manusianya petugas-petugasnya juga kita, tingkatkan dengan mereka datang ke pelatihan-pelatihan petugas, saat ini kita bank BNI Syariah harus tanggap untuk nasabah. Dalam hal menambah jumlah nasabah Bank BNI Syariah yaitu menerapkan *service quality* dan juga meningkatkan dalam sisi layanan baikpun petugasnya maupun teknologinya memaksimalkan kepercayaan dari nasabah, produknya juga kita tingkatkan. Dan dari situ kepercayaan kepada nasabah bisa meningkat dimulai dari nasabah merasa puas dilayani oleh petugas CS, petugas Teller mereka nyaman salah satunya bisa meningkatkan nasabah di samping produk.¹³⁶

Berdasarkan hasil penelitian maka kendala sebagai faktor penghambat dan langkah menghadapi kendala/faktor penghambat tersebut kepala *Customer Service* pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati mengatakan bahwa,

Terus untuk kendala sebagai penghambat *Service Quality* yaitu tentu dari gangguan teknisnya seperti jaringan kadang-kadang down, untuk Sumber Daya Manusiannya seperti misalnya, tellernya yang seharusnya ada 2 yang 1 sakit, jadi untuk kendala sebagai faktor penghambat itunya biasanya human eror atau teknis. Tapi semua itu kita kurangi, karena kepuasan nasabah itu akan meningkatkan

¹³⁵Wawancara dengan Kepala *Customer Service*, Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, Jakarta, Ibu Deby, 4 Oktober 2019.

¹³⁶ Wawancara dengan Kepala *Customer Service*, Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, Jakarta, Ibu Deby, 4 Oktober 2019.

kinerja kita lagi pada dasarnya. Untuk mengatasi kendala kendalanya yaitu, terus menerus membantu para nasabah untuk bertransaksi, terus juga menjaga kenyamanan, keamanan, dan kebersihan. Lalu nasabah BNI Syariah fatmawati lebih cenderung ke permasalahan ATM nya nasabah mengalami masalah eror dalam ATM bank BNI Syariah kami, kami sudah menyiapkan nasabah untuk menghubungi BNI Call 150046.¹³⁷

2. Pengaplikasian *Service Quality* di Bank BNI Syariah Fatmawati

Dalam hal pengaplikasian *service quality* langkah yang dilakukan oleh bank BNI Syariah yang diungkapkan oleh Kepala *Customer Service* mengatakan bahwa,

Kenyamanan kepada nasabah, langkah pengaplikasinya adalah dengan memberikan kenyamanan tersebut contohnya seperti *banking hall* yang ada nyaman atau tidak, menyiapkan tempat untuk minum, jadi kalau nasabah haus bisa ambil minum disitu dan kita menyiapkan permen, maka langkahnya dan pengaplikasinya itu terkait bagaimana kita memberikan kenyamanan terhadap nasabah. Lalu juga untuk kebersihan, keharuman, kenyamanan itu yang selalu kita jaga. Jadi untuk memberikan penilaian terhadap langkah dan pengaplikasinya tersebut diadakannya beberapa survey kepuasan nasabah terkadang 1 tahun 2 kali untuk melakukan survey tersebut. Jadi nanti nasabah akan dikasih link yang berisikan survey penilaian pelayanan bank BNI Syariah ini. Untuk pengaplikasian dan langkah *Service Quality* salah satunya itu selain teknologi yang kita punya dan ATM-ATM itu juga termasuk dalam *Service*, *Service ATM*, lalu menggunakan ATM BNI dimanapun tidak dikenakan biaya, dan terus mobile banking, mobile banking untuk kemudahan transaksi jadi ketika hari sabtu minggu tanpa

¹³⁷ Wawancara dengan Kepala *Customer Service*, Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, Jakarta, Ibu Deby, 4 Oktober 2019.

harus ke bank nasabah bisa melakukan pembayaran, bisa melakukan stor tunai.¹³⁸

3. Tanggapan Nasabah Terkait Pelayanan Bank BNI Syariah Fatmawati

Berdasarkan hasil penelitian dari data yang didapatkan dari 20 nasabah menyangkut pelayanan yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati yang didasarkan dari beberapa pernyataan, maka dapat dihasilkan tanggapan nasabah tersebut adalah:

Tabel 4.4
Hasil Tanggapan Nasabah

No	Jenis	Pernyataan	Jawaban	
			Ya	Tidak
1.	<i>Tangible</i>	BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati memiliki penataan ruang yang tertata rapi, dan bersih.	20	0
		Sarana yang diberikan oleh BNI Syariah kantor cabang Fatmawati seperti AC, TV dan Parkiran	20	0
		Letak bangunan atau kantor cabang BNI Syariah sangat strategi dan mudah di jangkau	20	0
		Dalam hal melakukan pelayanan karyawan BNI Syariah Cabang Fatmawati	20	0

¹³⁸ Wawancara dengan Kepala *Customer Service*, Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, Jakarta, Ibu Deby, 4 Oktober 2019.

		menggunakan pakaian yang rapi, bersih dan harum.		
2.	<i>Realibility</i>	Karyawan BNI Syariah dalam hal melayani yang dilakukan Customer Service atau Teller melakukannya dengan cepat, cermat dan efisien.	20	0
		BNI Syariah pada Customer Service bersedia melayani setiap keluhan dari nasabah.	20	0
		Teller memberikan penjelasan dan cara yang mudah dalam melakukan transaksi pada produk yang digunakan	19	1
3.	<i>Responsiveness</i>	Dalam hal pelayanan BNI Syariah Fatmawati Teller memiliki kemampuan memecahkan masalah dari setiap kesalahan bertransaksi.	18	2
		<i>Costumer Service</i> dalam hal melakukan pelayanan memberikan solusi yang membantu dengan menerima segala keluhan	20	0
		Customer Service	20	0

		memberikan penjelasan yang mudah dan singkat dengan bahasa yang mudah dimengerti.		
4.	<i>Assurance</i>	Teller bertanggung jawab sebagai pelayan untuk menyampaikan kekurangan dan kelebihan uang terhadap transaksi yang dilakukan nasabah.	18	2
		Dalam hal pelayanan Teller bersedia tanggung jawab dan dapat dipercaya dalam hal keamanan dan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan nasabah.	20	0
		Costumer Service memberikan penjelasan pada produk BNI Syariah dalam hal manfaat, kegunaan dan keunggulan yang diberikan pada produk tersebut.	19	1
5.	<i>Emphaty</i>	Kemudahan Teller BNI Syariah dalam melakukan pelayanan yang menekankan informasi yang harus dilakukan untuk nasabah.	20	0

		Costumer service memberikan pelayanan dengan memperhatikan nilai kesopanan, etika dan akhlak yang baik. bahasa yang baik pada nasabah serta mudah dimengerti.	20	0
--	--	---	----	---

C. Analisis Data

Dalam hal ini penelitian akan melakukan analisis berdasarkan temuan hasil penelitian yang didasarkan pada penerapan *service quality* terhadap kepuasan nasabah Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Yang dikaitkan berdasarkan literatur atau teori-teori yang peneliti paparkan. BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati sebagai objek penelitian dengan subjek penelitian yang di cari adalah sebuah penerapan *service quality*, pengaplikasian *service quality* dan tanggapan nasabah terkait pelayanan pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Hasil penelitian dilihat dari hasil wawancara yang didapatkan dari kepala *costumer service* terkait permasalahan-permasalahan yang disajikan. Dengan menggunakan metode analisis penelitian yang akan peneliti gunakan. Dengan berupa hasil deskriptif yang jelas dan terarah sesuai dengan rumusan masalah yang ditetapkan.

1. Penerapan *Service Quality* Bank BNI Syariah Fatmawati

Berdasarkan penelitian yang didapatkan dari hasil wawancara maka *service quality* yang diterapkan oleh bank BNI Syariah Fatmawati adalah, mengacu kepada penerapan layanan untuk dari sisi teller dan *customer service*, yang dimana pelayanan pada bank BNI Syariah Fatmawati terdapat dua unsur sebagai pelaku pelayanan atau kualitas pelayanan (*service quality*) adalah *costumer service* dan *teller*. Pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah

melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Maka tugas inti dari *Customer Service* adalah melayani nasabah secara baik. Pelayanan yang prima yang diberikan untuk mendengar keluhan serta masalah yang dialami oleh nasabah namun tidak hanya mendengar saja, diwajibkan bahwa seorang *Customer Service* harus mampu memberikan solusi atau mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah terkait permasalahan keuangan/transaksi pada jasa bank BNI Syariah. Sedangkan teller adalah seorang petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima transaksi berupa simpanan, mencairkan cek, dan berupa memberikan sebuah bukti telah melakukan transaksi jasa pelayanan perbankan Syariah kepada masyarakat contohnya seperti, tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi. Pada umumnya kasir bekerja di belakang giral (*counter*), pada bank syariah atau bank konvensional semua telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan peraturan dan ketentuan yang ada di bank tersebut. Teller juga bertugas sebagai seorang kasir yang dimana juga menerima simpanan dari nasabah atau sebuah pembayaran transaksi nasabah pada produk perbankan yang disediakan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

Customer service yang disediakan pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati tentu tidak melewati fungsi customer service tersebut. Berdasarkan pandangan dan uraian yang dikemukakan oleh kasmir mengatakan bahwa, fungsi Customer service adalah:¹³⁹

- a. Sebagai *Receptionist*, seorang Customer Service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang, baik nasabah baru maupun nasabah lama.

¹³⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:PT.RAJAGRAFINDO PERSADA, 2008), Edisi Revisi, h. 182.

- b. Sebagai *Deskman*, seorang Customer Service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- c. Sebagai *Salesman*, Customer Service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- d. Sebagai *Customer Relation*, berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- e. Sebagai Komunikator Customer Service, berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Sebagai pelaku yang menerapkan service quality maka tugas seorang customer service adalah melayani setiap keinginan nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening bank pada produk yang disediakan di bank tersebut. Serta tak lupa juga seorang Customer Service harus mampu mencari jalan keluar dari setiap permasalahan transaksi atau yang lainnya yang dialami oleh setiap nasabah. Tidak hanya itu, peranan Customer Service juga sangat penting bagi bank untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah serta menjaga citra positif melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keamanan. Customer service diharapkan bisa menunjukkan sikap yang baik kepada nasabah, karena jika sikapnya kepada nasabahnya tidak baik atau tidak disukai seorang nasabah maka akan berpengaruh pada penerapan service quality atau kualitas pelayanan dan berefek kepada tingkat penambahan nasabah serta kepuasan nasabah. Dan sebagai sebuah sikap dan tampilan yang diharuskan oleh seorang pelaku yang menerapkan *service quality* adalah,

- a. Berpakaian dan berpakaian bersih.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama, jika kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Teller juga sebagai pelaku atau objek yang menerapkan *service quality* (kualitas pelayanan) maka fungsi, tugas dan sikap seorang teller, diantaranya:

Fungsi Teller atau kasir, fungsi pelayanannya sangat berbeda dengan CS dan humas, walaupun sebagian fungsi CS secara tidak langsung juga diemban oleh kasir atau teller. Fungsi teller yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non tunai) dari berbagai pihak. Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui teller atau kasir. Kemudian fungsi teller atau kasir yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai atau non tunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau teller. Penyetoran tunai dan penarikan tunai maksudnya adalah uang kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran nontunai adalah dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro.¹⁴⁰

Tugas dan sikap seorang teller dalam perbankan sebagai salah satu pihak yang menyelenggarakan *service quality*, diantaranya:

¹⁴⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008),...h. 24.

- a. Sebagai teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai dengan jam masuk, harus memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen, dan lain sebagainya).
- b. Bila ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih bila sudah selesai), selalu memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
- c. Harus menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dan lain sebagainya.)
- d. Bila ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib untuk menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan sebuah perhitungan uang di depan nasabah
- e. Untuk melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sebuah sistem komputer bank.
- f. Sesudah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib untuk memberikan slip kwitansi kepada nasabah yang sudah menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.
- g. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sebuah sistem dengan kas di terminalnya.¹⁴¹

Maka berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan bahwa *customer service* dan teller pada bank BNI syariah Kantor Cabang Fatmawati telah menerapkan *service quality* (kualitas pelayanan) yang sesuai dengan fungsi, tugas dan sikapnya sebagai seorang pelaku *service quality* (kualitas pelayanan) pada perusahaan jasa perbankan. Berdasarkan literatur yang dikemukakan diatas, maka penerapan *service quality* yang dilakukan oleh seorang *customer service* dan *teller* yang

¹⁴¹<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-fungsi-dan-tugas-teller-bank-beserta-syarat-menjadi-teller-bank-secara-lengkap/>, Diakses pada: 14 Oktober 2019.

ada pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati yang disandarkan pada fungsi, tugas dan sikapnya sebagai seorang yang menjaga dan menjalankan kualitas pelayanan (*service quality*), diantaranya:

- a. Dalam hal melakukan pelayanan karyawan *customer serviced* dan teller bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati menggunakan pakaian yang rapi, bersih dan harum.
- b. Dalam hal melakukan pelayanan *customer service* dan teller bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati bersikap tenang, sopan, hormat, dan menghormati lawan bicaranya dengan cara menjadi pendengar yang baik.
- c. Dalam hal melakukan pelayanan *customer service* dan teller memberikan penjelasan secara efisien, cepat dan cermat serta memberikan penjelasan dengan mudah dalam melakukan transaksi terkait produk-produk yang disediakan perbankan BNI Syariah terkait produk-produk yang disediakan perbankan BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar.
- d. Dalam hal melakukan pelayanan *customer service* dan teller bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati sebagai seorang yang paham akan kekurangan dan kelebihan produk perbankan, memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah terkait transaksi. Lalu mampu menyakinkan kepada nasabah atas kenyamanan dan keamanan transaksi terkait produk yang akan digunakan agar nasabah puas akan pelayanan.
- e. Dalam hal melakukan pelayanan *customer service* dan teller bertanggung jawab dan dapat dipercaya serta meminta bantuan kepada rekan dan atasannya terkait permasalahan yang tidak bisa diselesaikan.

Berdasarkan hasil penelitian teller dan *customer service* pada perbankan syariah khususnya bank BNI Syariah Kantor Cabang

Fatmawati telah melakukan tugas, fungsi dan sikapnya sebagai seorang teller dan customer service. Kualitas pelayanan (service quality) adalah sumber dari sebuah pelayanan yang dilakukan oleh seorang teller yang dimana seorang teller telah menerapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan (service quality) untuk melakukan aktivitasnya sebagai seorang pelayan yang memberikan kepuasan untuk nasabah. Maka penerapan yang dimensi-dimensi kualitas pelayanan (service quality) adalah,

- a. *Tangible* sebagai sebuah kerja nyata yang dimana customer service sebagai seorang karyawan menggunakan pakaian rapi, bersih dan harum.
- b. *Realibility* sebagai kehandalan dalam pelayanan customer service melakukannya secara cepat, efisien dan cermat sedangkan teller memberikan penjelasan secara terperinci dan mudah dimengerti dalam hal melakukan transaksi di perbankan syariah BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati semua menyangkut produk perbankan BNI Syariah.
- c. *Responsiveness* sebagai daya tanggap teller dan Customer service mendengarkan permasalahan atau keluhan yang dihadapi nasabah dan memberikan jawaban atas permasalahan, baik permasalahan penjelasan produk yang dibutuhkan atau permasalahan nasabah dalam melakukan transaksi.
- d. *Assurance*, customer service dan teller memberikan penjelasan terhadap kekurangan dan kelebihan produk BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati atau kekurangan dan kelebihan uang dalam melakukan transaksi serta menjamin keamanan, kerahasiaan pada setiap transaksi.
- e. *Emphaty*, customer service dan teller menerapkan nilai-nilai kesopanan, akhlak yang baik pada setiap nasabah di bank BNI Syariah Fatmawati dalam hal penyampaian informasi dan ketentuan apapun.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati dalam melakukan pelayanan berdasarkan literatur yang di tuliskan maka jenis pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan Core service yang dimana pelayanan yang ditawarkan terkait produk yang dimiliki bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati tersebut. Maka dengan ini juga kualitas pelayanan (service quality) yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati telah menerapkan kualitas pelayanan Islam yang dituliskan berdasarkan literatur. Yang dimana:

- a. Customer service dan teller bersifat profesional, ahli dan bertanggung jawab dalam melayani nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.
- b. Customer service dan teller bersifat ramah, amanah dan dapat dipercaya kepada nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.
- c. *Customer Service* dan *Teller* memelihara etos kerja/bersungguh dalam hal menjaga amanah dan menjaga profesionalitas dalam melayani nasabah pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan maka dapat dikatakan penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati adalah dengan mengandalkan seorang pelaku *Service Quality* tersebut, yang dimana pelaku service quality adalah *Customer Service* dan *Teller*. Tentunya dalam hal penerapan *Service Quality* telah menerapkan dimensi-dimensi *Service Quality* tersebut. Penerapan *Tangible* yaitu *Teller* dan customer service bank BNI Syariah memperhatikan penampilan pakaian, yang rapi dan harum. Penerapan *Realibility* seorang *Customer Service* dan *Teller* memperlihatkan kehandalan dalam melakukan pelayanan secara cepat, efisien dan cermat lalu memberikan penjelasan secara terperinci dan mudah dimengerti dalam hal melakukan transaksi di perbankan syariah BNI Syariah Kantor Cabang Fatamawati. Penerapan *Responsiveness* *Customer Service* dan *Teller* memberikan penjelasan yang secara jelas,

terperinci dan mudah dimengerti sebagai jalan keluar terkait permasalahan nasabah pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Penerapan *Assurance*, *Customer Service* dan *Teller* memberikan penjelasan terhadap kekurangan dan kelebihan produk atau kelebihan uang dalam BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati serta menjamin keamanan, kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Penerapan *Empathy* bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati adalah dengan menerapkan nilai-nilai kesopanan, akhlak yang baik dalam hal menyampaikan informasi dan ketentuan untuk nasabah. Semua dalam dimensi *Service Quality* telah diterapkan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati dalam hal melayani dan kepuasan untuk nasabah. Jika ada karyawan *Customer Service* atau *Teller* tidak menerapkan dimensi-dimensi *Service Quality* ini maka akan berdampak pada penurunan nilai kepuasan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati dalam meningkatkan *Service Quality* sebagai langkahnya adalah,

- a. Meningkatkan M Banking dengan cara menghimbau / menginformasikan nasabah untuk memakai M Banking.
- b. Melakukan service mesin ATM-ATM bank BNI Syariah/BNI yang mengalami kerusakan agar mempermudah nasabah melakukan kegiatan transaksinya.
- c. Meningkatkan sumber daya manusianya dengan penambahan karyawan atau melakukan pelatihan kepada sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.
- d. Lebih meningkatkan sisi pelayanan dalam melakukan service quality (kualitas pelayanan) kepada nasabah agar kepercayaan pada nasabah bisa terbentuk.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan maka faktor penghambat dan langkah menghadapi kendala/faktor penghambat pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, yaitu:

- a. Sebagai kendala/faktor penghambat
 - 1) Gangguan teknis seperti jaringan kadang turun.
 - 2) Sumber daya manusia/karyawan yang sakit atau izin.
 - 3) Atm yang eror menyebabkan nasabah gagal melakukan transaksi.
- b. Untuk mengatasi kendala/faktor penghambat tersebut
 - 1) Terus melakukan pelayanan yang terbaik untuk nasabah dalam melakukan transaksi.
 - 2) Menjaga kenyamanan, keamanan dan kebersihan di BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.
 - 3) Menginformasikan nasabah untuk menelepon call center BNI 150046.

2. Pengaplikasian *Service Quality* Bank BNI Syariah Fatmawati

Dalam hal ini berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan maka yang dimaksud dengan pengaplikasian *service quality* pada bank BNI Syariah Fatmawati terkait tentang bagaimana memberikan kenyamanan pada nasabah tentang fasilitas yang disediakan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Jadi dalam *service quality* bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati selain menggunakan pelaku pelayanan yaitu, customer service dan teller dan juga menggunakan peralatan fisik sebagai sebuah pengaplikasiannya. Dengan pengaplikasiannya adalah berupa fasilitas yang memanjakan seorang nasabah. Agar nasabah merasa nyaman, puas dan merasa dilayani dengan sungguh-sungguh.

Pengaplikasian *Service quality* yang dilakukan bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati selain berbentuk karyawan *Customer Service* dan *Teller* juga terdapat sebuah peralatan fisik berbentuk fasilitas, pelayanan yang disediakan di Kantor Cabang Fatmawati untuk membantu menerapkan *Service Quality* Berdasarkan hasil observasi berbagai fasilitas sebuah peralatan fisik yang disediakan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, diantaranya:

- a. *Banking Hall*, tempat ruang tunggu yang nyaman dan bersih, yang dimana banking hall ini terdapat beberapa fasilitas atau ketersediaan sesuatu dalam rangka memanjakan nasabah, seperti:
- 1) Tersedianya TV untuk menonton berita dan perkembangan-perkembangan ekonomi Indonesia.
 - 2) Terdapat AC yang membuat udara tetap sejuk dan dingin.
 - 3) Terdapat kursi yang empuk dan nyaman diduduki.
 - 4) Tersedianya pulpen dan kertas untuk menuliskan setoran dana yang akan dilakukan nasabah dalam rangka untuk melakukan transaksi di bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.
 - 5) Tersedianya Air minum yang digunakan nasabah untuk minum sambil menunggu proses antrian dan proses transaksi.
 - 6) Permen yang untuk dimakan nasabah sebagai sebuah penyejuk mulut saat berbicara oleh orang lain dan karyawan.
- b. Terdapatnya mesin ATM dan M banking sebagai teknologi yang digunakan nasabah dalam melakukan transaksi di luar kantor bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh Bank dalam hal ini fasilitas-fasilitas.¹⁴²Definisilain, juga menjelaskan bahwa fasilitas merupakan segala sesutau yang bersifat peralatanfisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.¹⁴³

¹⁴² Palenewen Pieter, dkk, *Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu*, (Palu: dalam Jurnal EMBA, September 2014) Vol. 2 No. 3 , h 187

¹⁴³ PhilipKotler, dan Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), Edisi 13, Jilid 1, h. 45

Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk, karena apalah artinya suatu perusahaan tanpa fasilitas, tanpa mesin-mesin produksi, tanpa alat-alat kantor, dan tanpa tenaga kerja, mungkin hanya papan nama saja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa berproduksi secara optimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya memberikan kemudahan kepada nasabah agar dapat bertransaksi dengan mudah. Fasilitas yang diberikan oleh pihak bank misalnya fasilitas ATM, pembayaran telpon, listrik dan PAM, serta fasilitas lainnya.¹⁴⁴

Maka dengan ini berdasarkan hasil penelitian pengaplikasian service quality yang ada di bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati berupa sebuah fasilitas. Dikarenakan fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha bank BNI Syariah kantor cabang Fatmawati dengan ini melakukan pengaplikasian dengan berupa fasilitas sebagai penunjang yang bertujuan memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Perbankan syariah khususnya BNI Syariah sebagai perusahaan jasa merupakan usaha yang bentuknya tidak bisa dilihat dan di raba maka dilakukannya sebuah penunjang/penompang untuk memenuhi kualitas pelayanan ini dengan dihadirkannya sebuah fasilitas. Karena untuk membuktikan sebuah penerapan *Service Quality* berhasil atau tidak ditentukan dari pengaplikasiannya yang berbentuk sebuah fasilitas fisik untuk nasabah yang dimana, nasabah akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai

¹⁴⁴Arya Maman Putra, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kandangan Semarang*, (Semarang: dalam Jurnal Umum Ekonomi, 2010), h. 12

suatu yang diberikan oleh Bank dalam hal ini fasilitas, sarana prasarana dan perlengkapannya.

Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil observasi bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati melakukan pengaplikasian service quality (kualitas pelayanan) dengan menyediakan sebuah fasilitas sebagai sebuah kewajiban untuk menunjang kegiatan *Service Quality* tersebut. Jadi pengaplikasian yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang BNI Syariah dengan menyediakan fasilitas berupa perlengkapan, penampilan, sarana dan prasarana dengan tujuan untuk memanjakan dan memberikan kepuasan nasabah dalam bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Tanpa adanya sebuah fasilitas penunjang maka sebuah kegiatan *Service Quality* tidak akan berjalan di karenakan nasabah dibutuhkannya sebuah penilaian nasabah secara fisik, bentuk dan perilakunya.

Untuk menilai kepuasan nasabah tersebut maka bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati melakukan beberapa survey kepuasan nasabah yang dilakukan secara 1 tahun 2 kali untuk melakukan survey terkait kepuasan akan penerapan *Service Quality* yang dilakukan oleh *Teller* dan *Customer Service* dan juga pengaplikasian berupa sebuah fasilitas penunjang untuk kenyamanan dan kepuasan nasabah di dalam bank BNI Syariah Kantor Cabang BNI Syariah ini. Mekanismenya nasabah akan dikasih link yang berisikan survey penilaian pelayanan yang dilakukan bank BNI Syariah dan penilaian terhadap fasilitas yang diberikan oleh bank BNI Syariah Fatmawati Kantor Cabang Fatmawati.

3. Tanggapan Nasabah Terkait Pelayanan Bank BNI Syariah Fatmawati

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada para nasabah yang ada di bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, dengan menyebarkan beberapa pernyataan yang menyatakan atas *Service Quality* yang diterapkan dan diaplikasikan yang berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Teller* dan *Customer Service* Maka dinyatakan bahwa,

Tabel 4.5
Hasil Perhitungan Tanggapan Nasabah

No	Jenis	Pernyataan	Jawaban		Presentase	
			Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	<i>Tangible</i>	BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati memiliki penataan ruang yang tertata rapi, dan bersih.	20	0	1%	0
		Sarana yang diberikan oleh BNI Syariah kantor cabang Fatmawati seperti AC, TV dan Parkiran	20	0	1%	0
		Letak bangunan atau kantor cabang BNI Syariah sangat strategi dan mudah di jangkau	20	0	1%	0
		Dalam hal melakukan pelayanan kariyawan BNI Syariah Cabang Fatmawati menggunakan pakaian yang rapi, bersih dan harum.	20	0	1%	0
2.	<i>Realibility</i>	Kariyawan BNI Syariah dalam hal melayani yang dilakukan Customer Service atau Teller melakukannya	20	0	1%	0

		dengan cepat, cermat dan efisien.				
		BNI Syariah pada Customer Service bersedia melayani setiap keluhan dari nasabah.	20	0	1%	0
		Teller memberikan penjelasan dan cara yang mudah dalam melakukan transaksi pada produk yang digunakan	19	1	0.95%	0.05%
3.	<i>Responsiveness</i>	Dalam hal pelayanan BNI Syariah Fatmawati Teller memiliki kemampuan memecahkan masalah dari setiap kesalahan bertransaksi.	18	2	0,9%	0,1%
		<i>Customer Service</i> dalam hal melakukan pelayanan memberikan solusi yang membantu dengan menerima segala keluhan	20	0	1%	0
		Customer Service memberikan penjelasan yang mudah dan singkat dengan bahasa	20	0	1%	0

		yang mudah dimengerti.				
4.	<i>Assurance</i>	Teller bertanggung jawab sebagai pelayan untuk menyampaikan kekurangan dan kelebihan uang terhadap transaksi yang dilakukan nasabah.	18	2	0,9%	0,1%
		Dalam hal pelayanan Teller bersedia tanggung jawab dan dapat dipercaya dalam hal keamanan dan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan nasabah.	20	0	1%	0
		Costumer Service memberikan penjelasan pada produk BNI Syariah dalam hal manfaat, kegunaan dan keunggulan yang diberikan pada produk tersebut.	19	1	0,95%	0,05%
5.	<i>Emphaty</i>	Kemudahan Teller BNI Syariah dalam melakukan pelayanan yang menekankan informasi yang harus	20	0	1%	0

		dilakukan untuk nasabah.				
		Costumer service memberikan pelayanan dengan memperhatikan nilai kesopanan, etika dan akhlak yang baik. Bahasa yang baik pada nasabah serta mudah dimengerti.	20	0	1%	0
		Jumlah	294	6	14,7%	0,3%.

Maka berdasarkan hasil perhitungan pernyataan yang menyatakan bahwa, nasabah puas terhadap penerapan service quality (kualitas pelayanan) atau penerapan dimensi-dimensi service quality (kualitas pelayanan) serta pengaplikasian service quality (kualitas pelayanan) dengan fasilitas peralatan yang ada di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati yang di dapatkan nilai kepuasan tersebut sebesar 14,7% sedangkan yang tidak puas akan penerapan service quality (kualitas pelayanan) atau pengaplikasian yang berupa fasilitas pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati sebesar 0,3%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan *Service Quality* Bank BNI Syariah Fatmawati

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan maka dapat dikatakan penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati adalah dengan mengandalkan seorang pelaku *Service Quality* (kualitas pelayanan) tersebut, yang dimana pelaku *Service Quality* adalah customer service dan teller. Tentunya dalam hal penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) telah menerapkan dimensi-dimensi *Service Quality* (kualitas pelayanan) tersebut. Penerapan *Tangible* yaitu *Teller* dan *Customer Service* bank BNI Syariah memperhatikan penampilan pakaian, yang rapi dan harum. Penerapan *Realibility* seorang *Customer Service* dan *Teller* memperlihatkan kehandalan dalam melakukan pelayanan secara cepat, efisien dan cermat lalu memberikan penjelasan secara terperinci dan mudah dimengerti dalam hal melakukan transaksi di perbankan syariah BNI Syariah Kantor Cabang Fatamawati. Penerapan *Responsiveness Customer Service* dan *Teller* memberikan penjelasan yang secara jelas, terperinci dan mudah dimengerti sebagai jalan keluar terkait permasalahan nasabah pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Penerapan *Assurance, Customer Service* dan *Teller* memberikan penjelasan terhadap kekurangan dan kelebihan produk atau kelebihan uang dalam BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati serta menjamin keamanan, kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Penerapan *Emphaty* bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati adalah dengan menerapkan nilai-nilai kesopanan, akhlak yang baik dalam hal menyampaikan informasi dan ketentuan untuk nasabah. Semua dalam dimensi *Service Quality* telah diterapkan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati dalam hal melayani dan kepuasaan untuk nasabah. Jika ada kariyawan *Customer Service* atau *Teller* tidak menerapkan dimensi-

dimensi *Service Quality* ini maka akan berdampak pada penurunan nilai kepuasan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati.

2. Pengaplikasian *Service Quality* Bank BNI Syariah Fatmawati

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil observasi bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati melakukan pengaplikasian *Service Quality* (kualitas pelayanan) dengan menyediakan sebuah fasilitas sebagai sebuah kewajiban untuk menunjang kegiatan *Service Quality* (kualitas pelayanan) tersebut. Jadi pengaplikasian yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang BNI Syariah dengan menyediakan fasilitas berupa perlengkapan, penampilan, sarana dan prasarana dengan tujuan untuk memanjakan dan memberikan kepuasan nasabah dalam bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. Tanpa adanya sebuah fasilitas penunjang maka sebuah kegiatan *Service Quality* (kualitas pelayanan) tidak akan berjalan di karenakan nasabah dibutuhkannya sebuah penilaian nasabah secara fisik, bentuk dan perilakunya. Perbankan syariah khususnya BNI Syariah sebagai perusahaan jasa merupakan usaha yang bentuknya tidak bisa dilihat dan di raba maka dilakukannya sebuah penunjang/penompang untuk memenuhi kualitas pelayanan ini dengan dihadirkannya sebuah fasilitas. Karena untuk membuktikan sebuah penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) berhasil atau tidak ditentukan dari pengaplikasiannya yang berbentuk sebuah fasilitas fisik untuk nasabah yang dimana, nasabah akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh Bank dalam hal ini fasilitas, sarana prasarana dan perlengkapannya.

3. Tanggapan Nasabah Terkait Pelayanan Bank BNI Syariah Fatmawati

Berdasarkan hasil perhitungan pernyataan yang menyatakan bahwa, nasabah puas terhadap penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) atau penerapan dimensi-dimensi *Service Quality* (kualitas pelayanan) serta pengaplikasian *Service Quality* (kualitas pelayanan) dengan fasilitas peralatan yang ada di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati yang di dapatkan nilai kepuasan tersebut sebesar 14,7% sedangkan yang tidak puas

akan penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) atau pengaplikasian yang berupa fasilitas pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati sebesar 0,3%.

B. Saran-Saran

Maka saya sebagai peneliti memberikan saran terkait dalam penerapan service quality terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, maka saran tersebut sebagai berikut:

1. Untuk perbankan BNI Syariah dalam melakukan penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) diperlukannya sebuah pelatihan kepada para karyawan agar mengerti sebuah nilai-nilai atau dimensi dari *Service Quality* tersebut.
2. Untuk peneliti lain dibutuhkannya meneliti tentang peranan *Customer Service* dan *Teller* sebagai seorang yang menjalankan kualitas pelayanan (*Service Quality*) serta mengenai pengaplikasiannya berupa peralatan fasilitas di bank tersebut
3. Untuk para perbankan BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati harus melakukan pengecekan kembali terkait gerai ATM yang mengalami kerusakan dan melakukan pemasangan kembali ATM agar memudahkan para nasabah melakukan transaksi di luar kantor cabang Fatmawati.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Feigenbaum, V, *Total Quality Control*, Singapore, McGraw-Hill, 1986, 3rd Ed.
- A. Hamdani, Lupiyoadi, Rambat, dan *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat, 2006.
- Ahmad, Mustaq *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta, Pustaka Al-Kutsar, 2001.
- Al Qur'an dan Terjemahannya, Kerajaan Saudi Arabia, *Mujamma' Al Malik Fahd LiThiba'at Al Mush-haf Asy-Syarif Medinah Munawwarah 2002 M/1422 H*.
- Ali, Zainuddin *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta, Sinar Grafika, 2010.
- Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah, Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*.
- Antonio, M. Syafi'i *Bank Islam*, Jakarta, Gema Insani, 2001.
- Antonio, M. Syafi'i *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta, Pustaka Alfabeta, 2006, Cet ke-4.
- Antonio, Muhamad Syafi'i *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, Jakarta, Gema Insani Press, 2001.
- Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta, PT. RajaGrafindo, 2011.
- Azhar, Ahmad Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta, UII Press, 2005.
- Dedi Aji, Mulawarman, *Menyibak Akuntansi Syariah: Rekonstruksi Teknologi Akuntansi Syariah dari Wacana ke Aksi*, Yogyakarta, KreasiWacana, 2006.
- Dendawijaya, Lukman, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2005.

- Dewi, Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta, Tazkia Institute, 2002.
- Dewi, Gemala *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Dewi, Gemala *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*.
- Fandy, Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi Offset, 2001, Edisi 2.
- Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, Bumi Aksara, 2009.
- Hasibuan, Malayu *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT Bumi Aksara, 2005, Cet. Ke-4.
- HR Muslim, *Kitab Al-Buyu, Bab: Buthlaan Bai Al-Hashah wal Bai Alladzi Fihl Gharar*.
- <https://www.bnisyariah.co.id/>, Diakses 5 September 2019.
- <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-fungsi-dan-tugas-teller-bank-beserta-syarat-menjadi-teller-bank-secara-lengkap/>, Diakses pada: 14 Oktober 2019.
- International Shari'ah Research Academy For Islamic Finance (ISRA), Sistem Keuangan Islam*, Jakarta, Rajawali Pers, 2015.
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo; 2009.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013.
- J, Juran, M, *Quality Planning and Analysis*, New York, Mc-Graw Hill Book Inc, 1993, 3rd Edition.
- J, Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2010.

- J, Raco R., *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis Karakteristik dan Keunggulan*, Jakarta, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Kompas Gramedia Building, 2010.
- Jenu Widjaja, Tandjung, *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Malang, Bayumedia Publishing, 2004, Edisi Kedua, Cetakan Kedua.
- Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Malang, UINMalangPress, 2009.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta, PT.RAJAGRAFINDO PERSADA, 2008, Edisi Revisi.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarata, Rajagrafindo Persada, **2008**.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, Grafindo Persada, 2012.
- Keller Kevin Lane, Philip Kotler, dan *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Erlangga, 2009, Edisi 13, Jilid 1.
- Keller, Kotler dan *Manajemen Pemasaran, Terj. Benyamin Molan*, Jakarta, indeks, 2007.
- M, Nasution, N. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2004.
- M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung, Alfabeta, 2010.
- Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung, Pustaka Setia, 2011.
- Maman, Arya Putra, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kangengan Semarang*, Semarang, dalam Jurnal Umum Ekonomi, 2010.

- Mardani, *Hukum Bisnis Syari'ah*, Jakarta, Kencana, 2014.
- Maruf, K.H. Amin, Orasi Ilmiah, *Solusi Hukum Islam (Makharij Fiqhiyah) Sebagai Pendorong Arus Ekonomi Syariah Indonesia Kontribusi Fatwa DSN-MUI dalam Peraturan Perundang-Undang RI*, Disampaikan dalam pengukuhan Guru Besar Bidang Ilmu Ekonomi Muamalat Syariah, Kementerian Agama, Universitas Islam Negeri, Maulana Malik Ibrahim, 2017.
- Muhajir, Noeng Metodologi Penelitian Kualitatif, Yogyakarta, Rake Sarasin, 1996.
- Muhammad Karebet Widjajakusuma, Muhammad Ismail Yusanto dan *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta, Gema Insani Press, 2002.
- Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2005.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2015.
- Mursal, *Implementasi Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah: Alternatif Mewujudkan Kesejahteraan Berkeadilan*, Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam Volume 1 Nomor 1, Maret 2015.
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2001.
- Nur M. Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, Bandung, CV Pustaka Setia.
- Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syari'ah, *Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.*
- Pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syari'ah, *Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.*
- Penjelasan Pasal 2 ayat 3, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 tentang perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/09/PBI/2007 tentang Pelaksanaan

Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.

Philip B, Crosby, *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*, New York, New American Library Crosby, 1979.

Pieter, Palenewen dkk, *Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu*, Palu, dalam Jurnal EMBA, September 2014, Vol. 2 No. 3.

Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar, 2005.

Remy, Sutan Sjahdeini, *Perbankan Islam*, Jakarta, PT Pustaka Utama Grafiti, 2007, Cet, ke-3.

Rukmana, Amir Machmud dan *Bank Syariah (Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia)*, Jakarta, Erlangga, 2010.

Stinnet, Bill *Think Like Your Customer*. Jakarta, Alex Media Komputindo.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2005.

Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang, CV. Widya Karya, 2006, Edisi Lux.

Suwiknyo, Dwi *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010.

Tjiptono, Fandy *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi, 2006.

Usmara, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, Amoro Book, 2003.

Vincent, Gaspersz, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

W, Deming, E, *Out of the Crisis-Quality, Productivity, and competitive Position*, Cambridge, University Press, 1982.

Wawancara dengan Kepala *Customer Service*, Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, Jakarta, Ibu Deby, 4 Oktober 2019.

Wibowo, Edy dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor, Ghalia Indonesia 2005.

Wibowo, Edy dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2005.

Wirdyaningsih, dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta, Kencana Prenada Media, 2007.

Zainuddin, Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008.

LAMPIRAN

A. Kuesioner Kepuasan Nasabah BNI Syariah KCP Fatmawati

No	Jenis	Pernyataan	Jawaban	
1.	<i>Tangible</i>	BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati memiliki penataan ruang yang tertata rapi, dan bersih.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Sarana yang diberikan oleh BNI Syariah kantor cabang Fatmawati seperti AC, TV dan Parkiran.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Letak bangunan atau kantor cabang BNI Syariah sangat strategi dan mudah di jangkau.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Dalam hal melakukan pelayanan karyawan BNI Syariah Cabang Fatmawati menggunakan pakaian yang rapi, bersih dan harum.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
2.	<i>Realibility</i>	Karyawan BNI Syariah dalam hal melayani yang dilakukan Customer Service atau Teller melakukannya dengan cepat, cermat	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>

		dan efisien.		
		BNI Syariah pada Customer Service bersedia melayani setiap keluhan dari nasabah	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Teller memberikan penjelasan dan cara yang mudah dalam melakukan transaksi pada produk yang digunakan	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
3.	<i>Responsiveness</i>	Dalam hal pelayanan BNI Syariah Fatmawati Teller memiliki kemampuan memecahkan masalah dari setiap kesalahan bertransaksi.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		<i>Costumer Service</i> dalam hal melakukan pelayanan memberikan solusi yang membantu dengan menerima segala keluhan.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>

		Customer Service memberikan penjelasan yang mudah dan singkat dengan bahasa yang mudah dimengerti.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
4.	<i>Assurance</i>	Teller bertanggung jawab sebagai pelayan untuk menyampaikan kekurangan dan kelebihan uang terhadap transaksi yang dilakukan nasabah.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Dalam hal pelayanan Teller bersedia tanggung jawab dan dapat dipercaya dalam hal keamanan dan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan nasabah.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Customer Service memberikan penjelasan pada produk BNI Syariah dalam hal manfaat, kegunaan dan keunggulan yang diberikan pada produk tersebut.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>

5.	<i>Emphaty</i>	Kemudahan Teller BNI Syariah dalam melakukan pelayanan yang menekankan informasi yang harus dilakukan untuk nasabah	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>
		Costumer service memberikan pelayanan dengan memperhatikan nilai kesopanan, etika dan akhlak yang baik. bahasa yang baik pada nasabah serta mudah dimengerti.	Ya <input type="radio"/>	Tidak <input type="radio"/>

B. Teks Wawancara

Untuk Direktur BNI Syariah KC Fatmawati

1. Apa saja pelayanan yang diberikan kepada nasabah?
2. Bagaimana penerapan *service quality* di perbankan BNI Syariah Fatmawati
3. Bagaimana sebuah pengaplikasian *service quality* tersebut pada Bank BNI Syariah?
4. Apakah dengan penerapan dan pengaplikasian *service quality* nasabah bisa menambah jumlah nasabah dan membuat nasabah merasa senang atau puas?
5. Bagaimana langkah-langkah dalam memulai menerapkan sebuah *service quality*?
6. Adakah kendala dalam menerapkan sebuah *service quality*?
7. Bagaimana mengatasi kendala-kendala tersebut?
8. Apakah kendala tersebut bisa menghambat pada kepuasan seorang nasabah?
9. Bagaimana cara/langkah untuk terus meningkatkan sebuah *service quality* tersebut?
10. Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat dalam sebuah *service quality*?

Untuk Bagian Staff Divisi Perencanaan Strategi

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah?
2. Bagaimana sebuah pengaplikasian *service quality* di BNI Syariah?
3. Apakah semua pengaplikasian *service quality* di BNI Syariah sudah mencakup dalam dimensi-dimensi sebuah *service quality*?
4. Bagaimana contohnya jika sudah sesuai dengan dimensi-dimensi *service quality* tersebut?
5. Adakah sebuah standar kualitas pelayanan yang diterapkan oleh bank BNI Syariah Fatmawati?
6. Dalam penerapan standar tersebut terdapat kendala?
7. Bagaimana mengatasi kendala tersebut?
8. Adakah sebuah pengukuran *service quality* yang diberikan karyawan kepada nasabah?
9. Adakah sebuah sanksi jika suatu karyawan melewati ketentuan-ketentuan dalam standar kualitas pelayanan yang diterapkan bank BNI Syariah Fatmawati?
10. Apakah solusi dalam hal pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah Fatmawati sebagai faktor untuk menambah jumlah nasabah?

C. Dokumentasi

