

**“KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB HASANAH TERHADAP
LAYANAN PADA PT BNI SYARIAH KC BUKITTINGGI”**

Tugas Akhir

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Manajemen Perbankan Syariah DIII untuk memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

FIRA YUNIAR
1503050185

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH DIII

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

IMAM BONJOL PADANG

1439 H/2018

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tugas Akhir ini berjudul “Kepuasan Nasabah Tabungan ib Hasanah Terhadap Layanan Pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi” disusun Oleh Fira Yuniar NIM 1503050185 telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syari’ah UIN Imam Bonjol Padang, Hari Kamis tanggal 30 Agustus 2018 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi DIII dalam bidang keahlian Manajemen Perbankan Syari’ah.

Padang, 30 Agustus 2018

Tim Penguji Ujian Akhir

Ketua

Dr. Rozalinda, M. Ag
NIP. 197011062000032003

Sekretaris

Netta Agusti, ME. Sy

Penguji I

Dr. Rozalinda, M. Ag
NIP. 197011062000032003

Penguji II

Nila Mardiah, SE, MM
NIP. 198312082015032003

Pembimbing

Romi Iskandar, SE, MM
NIP. 197405202005011005

Mengetahui

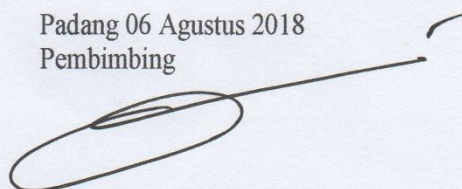
Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

H. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si, Ph.D
NIP. 197112011 199603 1002

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas akhir mahasiswa Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah UIN Imam Bonjol Padang dengan Judul "**Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Terhadap Layanan Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi**". Disusun oleh **Fira Yuniar**, NIM **1503050185** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Padang 06 Agustus 2018
Pembimbing



Romi Iskandar, SE, MM
NIP. 197405202005011005

PERNYATAAN KEORSINILAN

Saya yang menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul **“Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Terhadap Layanan Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi”** adalah benar hasil karya saya bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tugas akhir ataupun karya yang sudah dipublikasikan dan/atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tugas akhir ini adalah plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan tugas akhir dan gelar Ahli Madya.

Padang, 6 Agustus 2018
Yang Menyatakan



Fira Yuniar
NIM. 1503050185

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul **“Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Terhadap Layanan Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi”**. Tugas akhir ini ditulis oleh Fira Yuniar NIM 1503050185 Jurusan D3 Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Latar belakang dalam penulisan tugas akhir ini adalah kepuasan nasabah mempengaruhi nama baik suatu perusahaan. Jika nasabah itu puas maka akan membuat nama bank itu baik dimata nasabah. Namun jika nasabah itu kurang puas maka akan membuat nama bank itu buruk dimata nasabah.

Tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi. Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah adalah **“Bagaimana kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi. Sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data Primer yaitu membagikan kuesioner kepada nasabah, mewawancarai nasabah dan karyawan yang bersangkutan serta sumber data yang diambil menggunakan metode pengumpulan data observasi dan menyebarkan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis melalui penyebaran kuesioner mengenai Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan Pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi sudah sangat puas didasarkan dari hasil survei yang menunjukkan hasil sebesar 82.07% puas terhadap pelayanan pada Tabungan IB Hasanah

Kata Kunci : Layanan, Kepuasan, Tabungan

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Persepsi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan IB Hasanah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi”** ini dengan baik. Tugas akhir ini disusun dan diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan DIII Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Shalawat dan salam selalu penulis doakan kepada Allah SWT, semoga senantiasa disampaikan dan dicurahkan Allah SWT kepada junjungan umat Nabi Muhammad SAW, pengubah zaman dari kebodohan kepada yang berilmu pengetahuan serba canggih saat sekarang ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini banyak pihak yang telah membantu, mendoakan dan memberikan bimbingan kepada penulis, maka selayaknya penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi, ayahanda Darmius dan ibunda Nursiah yang selalu senantiasa memberikan dukungan materil, kasih sayang serta doa yang selalu mengiringi langkah penulis hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Serta kepada kakak dan abang tersayang penulis Tessa Silvia, A.Md., Keb dan Danu Eka Putra yang selalu memberi semangat kepada penulis.

2. Bapak Dr. Eka Putra Wirman, MA, selaku rektor UIN Imam Bonjol Padang, beserta Bapak pembantu rektor UIN Imam Bonjol Padang yang telah menciptakan suasana kondusif di kampus UIN Imam Bonjol Padang.
3. Bapak H. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, beserta Bapak/Ibu Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
4. Bapak Ketua dan Sekretaris jurusan Progam DIII Manajemen Perbankan Syariah yang telah mendidik dan memberikan ilmu serta memberikan motivasi kepada penulis.
5. Bapak Romi Iskandar SE, MM, selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, yang selalu memberikan nasehat, bantuan, saran dan perbaikan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu, mudah-mudahan atas segala kebaikan, ketulusan dan kemudahan yang selalu Bapak usahakan dapat dibalas oleh Allah SWT.
6. Bapak Aidil Novia SE, MM sebagai Pembimbing Akademik
7. Bapak/Ibu Karyawan Perpustakaan Universitas dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang dan Perpustakaan Daerah Sumatera Barat yang membantu penulis dalam memperoleh buku yang dibutuhkan.
8. Teman seperjuangan yang tercinta kelas MPSD15 Tiara Nazelia Cindra Kasih, Rahmadani, Annisa Rahmadini Sholeha, Nia Octama Chania, Sestia Aramanda, Vevi Oktarina, Wulandari, Gusti Ajeng Rahayu, Guzmayozan dan rekan-rekan seperjuangan lainnya yang selalu memberikan dukungan,

semangat, hiburan dan motivasi kepada penulis, semoga persaudaraan kita senantiasa terjaga hingga jannah.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan juga pembaca lain. Dari relung hati yang paling dalam penulis ucapkan ribuan terima kasih.

Padang, 06 Agustus 2018

Fira Yuniar
1503050185

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEORSINILAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penelitian	5
E. Penjelasan Judul	10
F. Sistematika Penulisan	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tabungan	13
B. Akad Yang Digunakan Dalam Tabungan Syariah.....	16
C. Layanan Prima	24
D. Kepuasan.....	26

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah berdirinya PT.Bank BNI Syariah KC Bukittinggi	31
B. Visi dan Misi PT.Bank BNI Syariah KC Bukittinggi	32
C. Budaya Kerja PT. Bank BNI Syariah KC Bukittinggi	32
D. Produk-produk pada PT.Bank BNI Syariah KC Bukittinggi.....	33
E. Struktur Organisasi PT.Bank BNI Syariah KC Bukittinggi.....	46

BAB IV PEMBAHASAN

A. Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan	48
B. Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
C. Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Usia.....	49
D. Kepuasan Nasabah Pada Tabungan IB Hasanah.....	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	60
B. Saran-saran.....	60

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Nasabah PT BNI Syariah	1
Tabel 1.2 Tabel Kriteria Persentase	9
Tabel 4.1 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.2 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.4 Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan IB Hasanah.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Saat ini, kepuasan nasabah menjadi salah satu hal yang penting dalam suatu bank. Nasabah sebagai konsumen dalam lembaga perbankan selain berperan sebagai pelanggan juga berperan sebagai media promosi. Kepuasan nasabah dapat mempengaruhi pasang surutnya jumlah nasabah yang ingin berinvestasi pada PT. BNI Syariah KC Bukittinggi.

Jumlah Nasabah Tabungan IB Hasanah

KC Bukittinggi

Tahun	2015	2016	2017
Jumlah	1.127	1.315	1.548

Sumber: PT. BNI Syariah KC Bukittinggi

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah maka bank harus menjaga nama baik bank dimata nasabah melalui pelayanan yang maksimal yang diberikan karyawan. Untuk menjaga nama baik bank maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya. Karyawan berperan penting dalam melayani masyarakat bukan hanya bagian *front office* tapi seluruh karyawan bank. Oleh karena itu bank harus menerapkan pelayanan prima yaitu melayani nasabah dengan sebaik-baiknya atau memuaskan pelanggan.

Kepuasan terjadi karena bagusnya pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah. Dari pelayanan yang bagus maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.¹

Sedangkan nasabah adalah orang yang biasa menjadi pelanggan atau konsumen Bank (dalam hal keuangan).² Nasabah adalah alasan beroperasinya sebuah bank, tanpa nasabah bank tidak akan pernah bisa berjalan dan beroperasi dengan benar. Produk bank menjadi salah satu keunggulan bank untuk menarik minat nasabah agar ingin berinvestasi dan bertransaksi pada Bank BNI KC Bukittinggi, salah satu produk Bank BNI KC Bukittinggi adalah Tabungan iB Hasanah.

Tabungan IB Hasanah terdiri dari kata hasanah. Hasanah memiliki pengertian atau makna perkataan atau perbuatan yang baik, bisa digunakan untuk nama bayi(nama anak) nama produk, nama tempat, dan lain sebagainya. Kata hasanah juga terdapat pada nama sahabat Nabi Muhammad SAW yaitu Syurahbil bin Hasanah (583-639) adalah sahabat Muhammad. Dia merupakan salah satu komandan tersukses dalam pasukan rasyidin, bertugas di bawah Khalifah rasyidin Abu Bakar dan Umar bin Khattab. Dia merupakan salah satu

¹ *Ibid.*h.177

² Tengku Ezni Balqiah dan Hapsari Setyowardani, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI, Cet 6, 2014), hal. 224.

komandan lapangan utama selama penaklukan muslim suriah, bertugas sejak tahun 634 hingga kematiannya pada tahun 639 akibat wabah.³ Tabungan IB Hasanah adalah tabungan yang menggunakan akad mudharabah dan wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.⁴

Fasilitas:

- a. Buku tabungan
- b. Hasanah Debit Silver
- c. E-banking (ATM, SMS banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking).

Keunggulan

- a. Hasanah debit silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima dan Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh
- b. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah diseluruh Indonesia.
- c. Pembukaan rekening otomatis berinfq Rp 500,-
- d. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

³ Crown Dirgantoro, *Keunggulan Bersaing Melalui Proses Bisnis*, (Jakarta:PT Grasindo, 2001),h.158

⁴ <https://www.bnisyariah.co.id/personal/pendanaan/bniibhasanah> (diakses pada tanggal 01-05-2018 pukul 01:55)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian di PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi dan menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah berupa Tugas Akhir (TA) dengan judul “**Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Pada Layanan di PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi**”.

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini lebih terfokus pada: Bagaimana Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi?

2. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penulisan ini, maka perlu dibuat batasan masalah tentang bagaimana persepsi dan kepuasan nasabah terhadap Tabungan IB Hasanah yang dibahas cukup luas. Untuk menghindari hal tersebut dan agar penulisan tugas akhir ini terarah maka yang dibahas adalah kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan Pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan PT BNI Syariah pada KC Bukittinggi.

2. Manfaat penelitian

Bagi penulis

1. Untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan pada Program DIII Manajemen Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang dan memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md).
2. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.

Bagi PT BNI Syariah KC Bukittinggi

Penelitian ini diharapkan sebagai upaya bagi PT Bank BNI Syariah dalam memecahkan masalah yang ditemui pada Tabungan IB Hasanah baik dari segi layanan, produk dan ATM.

Bagi pembaca

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

D. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan langkah-langkah sebagai berikut

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah riset lapangan (*field research*). Metode ini dilakukan guna mendapatkan data-data melalui

peninjauan langsung terhadap persepsi nasabah terhadap tabungan Ib Hasanah demi meningkatkan kualitas pelayanan pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi

2. Sumber Data

a. Data primer

Data primer diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dan membagikan kuesioner kepada nasabah dan karyawan lainnya yang memahami tentang Persepsi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan IB Hasanah Pada Kantor Cabang Bukittinggi.

b. Data sekunder

Data sekunder diambil dari buku-buku pedoman yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dan catatan hal yang dianggap penting serta mendokumentasikan file-file yang berhubungan dengan persepsi dan kepuasan nasabah terhadap Tabungan IB Hasanah pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan nasabah dan karyawan yang memahami bagaimana persepsi dan kepuasan nasabah pada Tabungan IB Hasanah pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi

b. Observasi

Mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada persepsi nasabah terhadap Tabungan IB Hasanah pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi saat melakukan praktek magang tanggal 1 Maret 2018-31Maret 2018 .

c. Dokumentasi

Mengumpulkan data tertulis berupa dokumen, file-file dan arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dari PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi.

d. Metode Angket

Metode angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang persepsi dan kepuasan nasabah terhadap Tabungan IB Hasanah pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi yang dilakukan pada tanggal 17 Juli 2018.

Populasi dari kuesioner ini adalah seluruh nasabah Tabungan IB Hasanah, sedangkan sampel dari kuesioner ini adalah 30 nasabah yang mengisi kuesioner ini. Teknik sampel yang digunakan adalah *convenience samples (accidental samples atau haphazard samples)*, yaitu sampel yang terdiri dari individu yang paling mudah ditemui atau diakses, misalnya mahasiswa yang kebetulan lewat di kampus.⁵

Dalam pengambilan data kuesioner, metode yang dilakukan penulis sebagai berikut:

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Jogjakarta:CV Andi Offset, 2008),h.177

1. Menyebarkan kuesioner secara langsung kepada nasabah Tabungan IB Hasanah Kantor Cabang Bukittinggi dengan jumlah responden sebanyak 30 orang nasabah Tabungan IB Hasanah Kantor Cabang Bukittinggi.
 2. Memberikan penjelasan kepada responden tentang cara pengisian kuesioner.
 3. Mengumpulkan kuesioner dan menganalisis data kuesioner yang telah didapatkan.
- e. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif berupa mendiskripsikan, mencatat, menganalisa dan menafsirkan kondisi sekarang yang terjadi secara tepat. Analisis data ini juga didasarkan pada hasil wawancara, pengamatan lapangan, penyebaran kuesioner serta data-data penunjang lainnya untuk mendapatkan gambaran yang mengenai topik permasalahan yang diteliti.

Data yang diperoleh dari hasil pembagian angket kemudian dianalisis secara deskriptif presentatif untuk mengetahui gambaran dari kondisi variabel yang diteliti

Rumus yang digunakan adalah:

$$NP = R/SM \times 100$$

Keterangan :

NP : Nilai persen yang dicari/diharapkan

R :Skor mentah hasil penelitian

SM :Skor maksimum ideal

Nilai presentase yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan kriteria presentase untuk ditarik kesimpulan.

Adapun langkah-langkah pembuatan kriteria presentase adalah⁶:

1. Mencari presentase maksimal

$$= \text{Skor maksimal} / \text{Skor maksimal} \times 100\%$$

$$= 5/5 \times 100\%$$

$$= 100\%$$

2. Mencari presentase minimum

$$= \text{Skor minimal} / \text{skor maksimal} \times 100\%$$

$$= 1/5 \times 100\%$$

$$= 20\%$$

3. Menghitung rentang presentase

$$= \text{Presentase maksimal} - \text{presentase minimal}$$

$$= 100\% - 20\% = 80\%$$

4. Menentukan banyak kriteria

Kriteria dibagi menjadi 5 yaitu tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas.

a. Menghitung banyaknya kriteria

$$= \text{Rentang} / \text{Banyak kriteria} = 80\% / 5 = 16\%$$

b. Membuat tabel kepuasan kriteria presentase sebagai berikut:

⁶ Purwanto, *Metode Analisis Deskriptif Persentase*, (Jakarta: PT.Gramedia, 2013), h.98

KELAS INTERNAL	KRITERIA
20%-35%	Tidak Puas
36%-51%	Kurang Puas
52%-67%	Cukup Puas
68%-83%	Puas
84%-100%	Sangat Puas

5. Tingkat penilaian

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin⁷. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada yaitu:

1 = Tidak Puas

2 = Kurang Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

E. Penjelasan Judul

Kepuasan : Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) produk dan harapan-harapannya.

Layanan : Kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costumer/* yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Nasabah : orang yang bisa berhubungan atau menjadi pelanggan bank.

⁷ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2006), h.65

Tabungan : Menurut UU No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, tabungan adalah dana simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁸

IB Hasanah : Tabungan yang menggunakan akad mudharabah dan wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

F. Sistematika penulisan

BAB I: Pada bab ini dikemukakan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan dan Pembatasan Masalah, Penjelasan Judul, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metodologi Penelitian, dan sistematika Penulisan.

BAB II: Landasan teori berisi tentang Pengertian Tabungan, Landasan Hukum, Tabungan Wadiah, Tabungan Mudharabah, , layanan, Kepuasan.

BAB III: Merupakan gambaran perusahaan yang berisikan tentang sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi, ruang lingkup dan produk-produk di PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi

⁸<https://wikipedia.org/Tabungan> (diakses pada tanggal 30-04-2018 pukul 01:50)

BAB IV :Bab ini merupakan pokok pembahasan dari penyusunan laporan, disini penulis membahas salah satu produk pada PT. Bank BNI Syariah yaitu Tabungan IB Hasanah khususnya tentang kepuasan Tabungan IB Hasanah terhadap layanan.

BAB V :Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tabungan

1. Pengertian tabungan

Menurut UU No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, tabungan adalah dana simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁹ Tabungan dalam bank syariah memiliki dua akad yaitu akad *mudharabah* dan *wadiah*.

2. Landasan hukum

a. Alquran

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh karena itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”. (an-Nisaa’:9).

“Apakah ada salah seorang diantaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir dibawahnya sungai-sungai; dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil (lemah)...”(al-Baqarah:266)

⁹ <https://wikipedia.org/Tabungan> (diambil pada tanggal 28-04-1018 pukul 15:25)

Kedua ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman dan takwa) maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu langkah perencanaan adalah dengan menabung.¹⁰

b. Hadis

Nabi Saw memuji sikap hemat sebagai suatu sikap yang diwariskan oleh para nabi sebelumnya. Seperti hadis nabi berikut ini

“sikap yang baik, penuh kasih sayang, dan berlaku hemat adalah sebagian dari dua puluh empat bagian kenabian.” (HR Tirmidzi)

“Termasuk dari kefaqihan seseorang adalah berhematnya dalam penghidupan.”(HR Ahmad)

“Tidak ada kekurangan bagi orang yang berlaku hemat.” (HR Ahmad)

Hemat yang dimaksud berbeda dengan pelit atau kikir. Hemat berarti membeli untuk keperluan tertentu secukupnya dan sesuai kebutuhan sedangkan kikir atau pelit adalah sikap terlalu menahan dari belanja sehingga untuk keperluan sendiri yang pokok pun sedapat mungkin dihindari apalagi memberikan kepada orang lain.¹¹

c. Menurut fatwa Dewan Syariah Nasional

¹⁰ Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 154

¹¹ *Ibid.*,h.155

Menurut Fatwa DSN No.02/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 1 April 2000 tentang tabungan, Tabungan pada bank syariah dapat dijalankan dengan menggunakan prinsip mudharabah dan wadiah. Berdasarkan fatwa tersebut, ketentuan umum tabungan berdasarkan mudarabah adalah sebagai berikut:¹²

- 1) Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai shahibul mal atau pemilik dana dan bank bertindak sebagai mudarib atau pengelola dana.
- 2) Dalam kapasitasnya sebagai mudarib, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk didalamnya mudarabah dengan pihak lain.
- 3) Modal dinyatakan dengan jumlahnya dalam bentuk tunai bukan piutang.
- 4) Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- 5) Bank sebagai mudarib menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- 6) Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Sementara itu, ketentuan umum dari tabungan berdasarkan wadiah adalah sebagai berikut:

¹² Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: produk-produk dan aspek-aspek hukumnya* (Jakarta: Prenadamedia, 2014) Cet. ke-1, h. 409

- 1) Bersifat simpanan
- 2) Simpanan dapat diambil kapan saja (on call) atau berdasarkan kesepakatan
- 3) Tidak ada imbalan yang diisyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian bonus ('athaya) yang bersifat sukarela dari bank.

B. Akad-akad Pada Tabungan Syariah

1. Tabungan Wadiah

a. Pengertian Tabungan Wadiah

Ada dua definisi wadiah yang dikemukakan oleh ahli fikih. Pertama, ulama Mahzab Hanafi mendefinisikan wadiah dengan “mengikutsertakan orang lain dalam memelihara harta, baik dengan ungkapan yang jelas, melalui tindakan, maupun melalui isyarat . Kedua, ulama Mahzab Maliki, Syafii, dan Mahzab Hanbali mendefinisikan wadia dengan mewakilkan orang lain untuk memelihara harta tertentu dengan cara tertentu¹³.

Tabungan wadiah adalah simpanan atau titipan dari pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan syarat-syarat tertentu yang telah disepakati antara bank dan nasabah.¹⁴

Media penarikan tabungan wadiah

1) Buku atau kartu tabungan

Persyaratan formal buku atau kartu tabungan sekurangnya memuat:

¹³*Ibid* h.351

¹⁴ Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2007) Cet. Ke-3, h.107

- a) Tanda tangan pejabat bank
 - b) Data nasabah
 - c) Tanda tangan nasabah
 - d) Nomor rekening
 - e) Ketentuan umum dan persyaratan
- 2) ATM (*Automatic Teller Machine*)

ATM merupakan salah satu media penarikan tabungan yang menggunakan kemajuan teknologi .

b. Rukun dan syarat wadiah ¹⁵

- 1) Dua orang yang berakad (orang yang menitipkan dan yang menerima titipan). Diisyaratkan berkal dan mumayiz meskipun belum baligh.

- 2) Wadiah (sesuatu yang dititipkan)

Diisyaratkan berupa harta yang bisa diserahterimakan, maka tidak sah menitipkan burung yang ada diudara. Benda yang dititipkan harus benda yang mempunyai nilai (qimah) dan dipandang sebagai harta.

- 3) Shighat (ijab dan kabul)

Seperti “saya titipkan barang ini kepadamu”. Jawabnya “saya terima”. Namun, tidak diisyaratkan lafal kabul, cukup dengan

¹⁵ Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016) Cet. Ke-1, h. 161-162

menerima barang titipan atau diam. Diamnya sama dengan Kabul sebagaimana dalam mu'athah pada jual beli.

c. Jenis-jenis wadiah

1) Wadiah yad amanah (*trustee safe custody*).

Bank bertindak sebagai *trustee* dan menjaga barang tersebut. Bank tidak menjamin pengembalian barang tersebut dalam hal barang tersebut hilang atau rusak karena pencurian, kebakaran, banjir atau musibah alam lainnya asalkan bank melakukan semua tindakan yang diperlukan untuk mengamankan barang tersebut. Bank wajib melindungi barang titipan tersebut dengan cara:

- a) Tidak mencampurkan atau menyatukan barang titipan tersebut dengan barang lain yang berada dibawah titipan bank tersebut.
- b) Tidak menggunakan barang tersebut
- c) Tidak membebankan fee apapun untuk penyimpanan barang tersebut. Barang titipan harus dijaga sedemikian rupa sehingga tidak akan hilang atau rusak.¹⁶

2) Wadiah yad dhamanah (*guarantee safe custody*)

Berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah, nasabah memperkenankan bank untuk menggunakan barang yang dititipkan itu asalkan penggunaannya harus sesuai dengan prinsip syariah dengan syarat bank harus mengganti keuntungan dan kerugian yang terjadi

¹⁶ Sutan Remi Sjahdeini, *Op.cit.*,h.352

berkaitan dengan penggunaan barang tersebut dan keuntungan dan kerugian yang merupakan akibat penggunaan barang itu menjadi milik dan tanggung jawab bank.

Bank dapat memberikan insentif kepada nasabah dalam bentuk bonus asalkan jumlahnya tidak disetujui sebelumnya dan harus diberikan oleh bank kepada nasabah secara sukarela.¹⁷

2. Tabungan Mudharabah

a. Pengertian tabungan mudharabah

Menurut Abdur Rahman L. Doi, mudharabah dalam terminologi hukum adalah suatu kontrak dimana suatu kekayaan (property) atau persediaan (stock) tertentu (Ras al-Mal) ditawarkan oleh pemiliknya atau pengurusnya (Rabb al-Mal) kepada pihak lain untuk membentuk suatu kemitraan (joint partnership) yang di antara kedua pihak dalam kemitraan itu akan berbagi keuntungan. Pihak yang lain berhak untuk memperoleh keuntungan karena kerjanya mengelola kekayaan itu.¹⁸

Menurut Kazarian, mudharabah didefinisikan sebagai suatu perjanjian antara sekurang-kurangnya dua pihak, dimana satu pihak yaitu pihak yang menyediakan pembiayaan (financier atau shahib mal), memercayakan dana kepada pihak lainnya, yaitu pengusaha (mudharib), untuk melaksanakan suatu kegiatan. Mudharib mengembalikan pokok dari dana

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*, h.292

yang diterimanya kepada shahib al-Mal ditambah suatu bagian dari keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁹

Tabungan mudharabah adalah simpanan dari pihak ketiga pada bank dengan akad kerja sama yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan syarat-syarat tertentu yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

b. Dasar hukum mudharabah

1) Al-Quran

“... dan dari orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah SWT...”(al-Muzzamil:20)

Yang menjadi wajah-dilalah atau argumen dari surah al-Muzzamil:20 adalah adanya kata yadhribun yang sama dengan akar kata mudharabah yang berarti melakukan suatu tujuan perjalanan usaha.²⁰

“Apabila telah ditunaikan shalat maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah SWT...” (al-Jumu’ah:10)

“Tidak ada dosa (halangan)bagi kamu untuk mencari karunia Tuhanmu...” (al-Baqarah:198)

Surah al-Jumuah:10 dan al-Baqarah:198 sama-sama mendorong kaum muslimin untuk melakukan upaya perjalanan usaha.

2) Al-Hadis

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Muhammad Syafii Antonio., *op.cit.*,h.95

“Diriwayatkan dari Ibnu Abbas bahwa Sayyidina Abbas bin Abbas bin Abdul Muthalib jika diberikan dana ke mitra usahanya secara mudharabah ia mensyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak. Jika menyalahi peraturan tersebut, yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikanlah syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah saw dan Rasulullah pun membolehkannya.” (HR Thabrani)

“Dari Shalih bin Shuhaib r.a bahwa Rasulullah saw bersabda, tiga hal didalamnya terdapat keberkatan: jual beli secara tangguh, muqaradhah (mudharabah) dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual.” (HR Ibnu Majah no.2280, kitab at-Tijarah)

3) Ijma

Landasan ijma ulama tentang kebolehan mudharabah adalah riwayat dari jamaah para sahabat bahwa mereka mengelola harta anak yatim secara mudharabah. Tidak ada satupun dari mereka yang mengingkarinya karena harta yang dianmanahkan itu akan bisa berkembang. Konsesus itu dapat pula dilihat dari perbuatan Umar bin Khatab terhadap harta Negara yang dikelola oleh Abdullah dan Ubaidillah secara mudharabah. Wahbah az-Zuhaily menjelaskan bahwa mudharabah diqiyaskan kepada musaqah (kerja sama antara

pemilik sawah/lading dengan petani penggarap dan hasilnya dibagi menurut kesepakatan)²¹

c. Rukun dan syarat mudharabah

Mudharabah merupakan akad kerja sama dimana bank akan berfungsi sebagai mitra, baik dengan penabung maupun dengan pengusaha yang meminjam dana. Dengan penabung, bank akan bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola sedangkan penabung bertindak sebagai *shahibul mal* atau pemilik dana. Antara keduanya diadakan akad *mudharabah* yang menyatakan pembagian keuntungan masing-masing pihak.²²

Menurut Wahbah az-Zuhaili rukun dan syarat mudharabah adalah²³

1) Dua orang yang berakad (pemilik dana dan pengelola)

Diisyaratkan ialah cakap hukum untuk berwakil, menerima wakil, dan tidak diisyaratkan keduanya muslim.

2) Modal

Diisyaratkan modal berbentuk uang, modal harus diketahui jumlahnya, modal harus berupa tunai, tidak hutang, modal diserahkan kepada pengelola.

3) Keuntungan

Laba diketahui jumlahnya, laba dibagi menurut ukuran tertentu sesuai dengan kesepakatan.

d. Jenis-jenis mudharabah

²¹ Rozalinda.,*op.cit.*,h.207

²² Muhammad Syafiin Antonio.,*op.cit.*,h. 137

²³ Rozalinda.,*op.cit.*,h.208

1) Mudharabah mutlaqah

Prinsipnya dapat berupa tabungan dan deposito, sehingga ada dua jenis tabungan mudharabah dan deposito mudharabah. Tidak ada pembatasan bagi bank untuk menggunakan dana yang telah terhimpun.

2) Mudharabah muqayyadah on balance sheet

Jenis ini adalah simpanan khusus dan pemilik dapat menetapkan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh bank, sebagai contoh disyaratkan untuk bisnis tertentu, atau untuk akad tertentu.

3) Mudharabah muqayyadah off balance sheet

Yaitu penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha bank dan bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pelaksana usaha juga dapat mengajukan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi bank untuk menentukan jenis usaha dan pelaksana usahanya.²⁴

C. Layanan Prima

1. Pengertian

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang

²⁴ Muhammad, *Manajemen Dana Syariah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014), cet.ke-1, h.31

terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.²⁵

2. Tujuan dan Manfaat Layanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pada sektor bisnis atau swasta pelayanan bertujuan untuk *profite* atau keuntungan perusahaan. Sedangkan manfaat pelayanan prima adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.²⁶

3. Kriteria pelayanan²⁷

- a) Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b) Reabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan saling menjaga ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan.
- c) Tanggung jawab dari petugas pelayanan.
- d) Kecakapan para petugas pelayanan.
- e) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas.

²⁵ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: LAN, 2006), h.9-11

²⁶ *Ibid.*, h.15 -17

²⁷ *Ibid.*, h.21-23

- f) Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.
- g) Keterbukaan, yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang.
- h) Komunikasi antara petugas dan pelanggan
- i) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan.
- j) Kejelasan dan kepastian, hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- l) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan.
- m) Kenyataan, meliputi bukti nyata dari pelayanan.
- n) Efisien, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o) Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

D. Kepuasan

1. Pengertian

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan hingga saat ini belum dicapai kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan.²⁸

Menurut Day (dalam Tse dan Wilton, 1998) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wikie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Dari berbagai definisi tersebut maka ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.²⁹

2. Konsep Kepuasan Pelanggan

²⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, penerapan, penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), h.353

²⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008), h.20

Faktor-faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam perusahaan jasa sebagai berikut³⁰:

- p) Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik , perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- q) Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- r) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- s) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat percaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- t) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan

3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Secara garis besar ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu³¹:

- a) Sistem keluhan dan saran. Seperti di kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos perangko, saluran telepon bebas pulsa, *website*, *email*, *fax*, *blog*, dan lain-lain.

³⁰ *Ibid.*, h.26

³¹ Fandy tjiptono, *Service Management: Mewujudkan layanan prima* (Jogjakarta: CV Andi offset, 2008), h.175

- b) *Ghost shopping (mystery shopping)*, yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang menyamar sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
 - c) *Lost customer analysis*, yakni menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebab melakukan perbaikan layanan.
 - d) *Survei* kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung. Hingga saat ini survei merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran kepuasan pelanggan.
- a. Tujuan pengukuran kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirement*). Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai tujuan sebagai berikut³²:

- a) Mengidentifikasi keperluan pelanggan (*importance rating*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
- b) Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.

³² *Ibid.*,h.176

- c) Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
- d) Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan.
- e) Mengukur indeks kepuasan pelangganyang bisa jadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

b. Menanyakan pertanyaan yang tepat

Survei yang baik harus didasari kuesioner yang akurat. Kalau daftar pertanyaannya tidak akurat, data yang terkumpul juga tidak akan akurat. Oleh karenanya diperlukan riset eksploratoris dalam rangka mengidentifikasi daftar keperluan (*Requirements*) pelanggan selanjutnya akan digunakan sebagai dasar perancangan kuesioner survei.³³

c. Bertanya kepada pelanggan yang tepat

Contohnya tentang kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan pada PT. BNI Syariah maka kuesioner dibagikan kepada nasabah tersebut.

d. Memilih tipe survei

e. Merancang kuesioner

Pedomam umum menyangkut perancangan pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam sebuah kuesioner antara lain:

³³ *Ibid.*,

- a) Pengetahuan responden
- b) Pemahaman responden atas pertanyaan yang diajukan.
- c) Bias potensial dalam setiap pertanyaan.

BAB III

GAMBARAN UMUM PT BNI SYARIAH

A. Sejarah Berdirinya BNI Syariah

Prinsip Syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap system 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.

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

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

B. Visi dan Misi BNI Syariah

1. Visi BNI Syariah

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

2. Misi BNI Syariah

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

C. Budaya Kerja BNI Syariah

1. Jamaah

- a. Peduli dan berani memberi masukan menerima umpan balik yang konstruktif
- b. Membangun sinergi secara professional
- c. Membagi pengetahuan secara bermanfaat

- d. Memahami keterkaitan proses kerja
 - e. Memperkuat kepemimpinan yang efektif
2. Amanah
- a. Jujur dan menepati janji
 - b. Bertanggung jawab
 - c. Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
 - d. Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah
 - e. Melayani melebihi harapan

D. Produk Dana dan Pembiayaan BNI Syariah

1. Produk Dana

a. Tabungan IB Hasanah

Tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi e- banking seperti internet Banking, SMS Banking dan lain lain

b. Tabungan IB Prima Hasanah

Tabungan bagi nasabah “*high networth*” dengan bagi hasil yang lebih kompetitif. Tabungan dengan manfaat lebih berupa fasilitas transaksi e-banking dan fasilitas Executive lounge bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah.

c. Tabungan IB Bisnis Hasanah

Tabungan dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi e banking.

d. Tabungan IB Tunas Hasanah

Tabungan yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 i disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi.

e. Tabungan IB THI Hasanah

Tabungan untuk perencanaan haji yang dikelola secara syariah dengan sistem setoran bebas atau bulanan dan terkoneksi dengan SISKOHAT Kementrian Agama sehingga proses mendapatkan nomor porsi haji lebih mudah.

Persyaratannya adalah melakukan setoran awal minimal sebesar Rp 500.000,-

Fasilitas yang didapatkan:

- 1) Buku tabungan
- 2) Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan IB Hasanah/ Bisnis Hasanah/Prima Hasanah.
- 3) Perlindungan asuransi kecelakaan diri.

Keunggulan:

- 1) Bebas biaya pengelolaan rekening tabungan.
- 2) Dilindungi asuransi kecelakaan diri.
- 3) Terkoneksi *real time online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).

f. Tabungan IB Tapenas Hasanah

Tabungan untuk perencanaan masa depan dengan sistem setoran bulanan dan manfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana lainnya.

Persyaratan:

- a) Memiliki rekening Tabungan IB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah sebagai rekening afiliasi.
- b) Setoran awal minimal Rp 100.000,-
- c) Setoran tetap bulanan minimal Rp 100.000,-
- d) Rekening akan otomatis ditutup dan saldo dana akan dicairkan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apabila 3 bulan berturut-turut mengalami gagal auto kredit.

Keunggulan

- a) Bagi hasil lebih tinggi
- b) Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga Rp 1 Milyar.
- c) Manfaat asuransi kesehatan hingga Rp 1.250.000,- /hari/jiwa
- d) Tersedia perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan (premi 5%,10% atau 20% dari setoran bulanan).

a. Tabungan IB Tapenas Griya Hasanah

Tabungan yang dipergunakan untuk merencanakan memiliki rumah lebih awal dan mendapatkan kemudahan untuk memperoleh pembiayaan kepemilikan rumah dengan proses persetujuan yang relative cepat dan mudah.

Manfaat

- a) Memperoleh peluang persetujuan Pembiayaan Griya IB Hasanah lebih besar.
- b) Memberikan kemudahan pengeolaan keuangan untuk memiliki rumah

Persyaratan

- a) Memiliki rekening Tabungan Anggota Property Plus/ Tabungan IB Hasanah.
- b) Setoran awal minimal Rp 100.000,-
- c) Setoran tetap bulanan minimal disesuaikan dengan harga rumah yang akan dibeli.
- d) Rekening akan otomatis ditutup dan saldo dana akan dicairkan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apabila 3 bulan berturut-turut mengalami gagal.

b. Giro IB Hasanah

Simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan bilyet giro.

Bilyet giro adalah surat perintah dari penarik kepada bank tertarik untuk melakukan pemindah bukuan sejumlah dana kepada rekening penerima.

Fasilitas

- a. Buku cek dan bilyet giro
- b. BNI Syariah card (bagi nasabah perorangan)
- c. Terdapat pilihan mata uang yaitu Rupiah dan US Dollar
- d. Layanan informasi 24 jam melalui BNI Call 500046
- e. Kemudahan transaksi online untuk penyetoran maupun penarikan uang tunai di 239 outlet regular BNI Syariah dan di lebih dari 1500 kantor cabang BNI dengan layanan syariah di seluruh Indonesia.
- f. Kemudahan transaksi Intercity Clearing untuk penarikan cek/bilyet giro dari bank-bank di seluruh Indonesia.

Kewajiban bank tertarik

- a. Memenuhi syarat formal
- b. Menatausahakan bilyet giro dan rekening giro
- c. Melakukan konfirmasi kepada nasabah apabila diperlukan
- d. Melaksanakan pemindah bukuan
- e. Menindaklanjuti pemblokiran
- f. Menolak bilyet giro yang tidak memenuhi syarat

Kewajiban bank penerima

- a) Memastikan syarat formal terpenuhi
- b) Melakukan verifikasi
- c) Meneruskan bilyet giro ke bank tertarik
- d) Menolak bilyet giro yang tidak memenuhi syarat
- e) Menyampaikan alasan penolakan bilyet giro ke penerima
- f) Meneruskan dana ke rekening penerima

Kewajiban penarik

- a) Mengisi bilyet giro secara lengkap dan benar
- b) Menyediakan dana yang cukup pada waktu yang ditentukan
- c) Memblokir bilyet giro yang hilang atau rusak

Kewajiban penerima

- a) Menolak bilyet giro jika tidak diisi dengan lengkap
- b) Mengajukan bilyet giro pada waktu yang ditentukan
- c) Memblokir bilyet giro yang hilang atau rusak melalui penarik.

Syarat formal

Diisi oleh bank

- a) Nama bilyet giro dan nomor bilyet giro
- b) Nama bank tertarik

- c) Perintah yang jelas dan tanpa syarat untuk memindah bukuan dana

Diisi oleh penarik

- a) Nama dan nomor rekening penerima
- b) Nama bank penerima
- c) Jumlah dana dalam bentuk angka dan huruf
- d) Tanggal penarikan
- e) Tanggal efektif
- f) Nama jelas penarik
- g) Tanda tangan penarik

Pemblokiran

- a) Pemblokiran bilyet giro yang dicuri atau hilang dilampiri dengan surat keterangan kepolisian.
- b) Pemblokiran bilyet giro yang rusak atau tidak dapat digunakan dilampiri dengan bilyet giro yang rusak

Yang perlu diperhatikan dalam penggunaan bilyet giro

- a) Bilyet giro bukan sarana transfer dana
- b) Bilyet giro tidak dapat dibatalkan
- c) Jika saldo pada rekening penarik tidak cukup pada saat bilyet giro diunjukkan, penarik dikategorikan sebagai penarik bilyet giro kosong.

c. Deposito IB Hasanah

Adalah investasi berjangka yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan. Pengelolaan dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan bagi hasil yang kompetitif.

Fasilitas

- a) Bilyet deposito
- b) Terdapat pilihan mata uang yaitu Rupiah dan US Dollar
- c) Terdapat pilihan jangka waktu yaitu 1,3,6 dan 12 bulan
- d) Transfer bagi hasil ke rekening tabungan, giro atau menambah pokok investasi.
- e) Dapat diperpanjang secara otomatis (Automatic Roll Over/ARO)

Keunggulan

- a) Bagi hasil kompetitif
 - b) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan
 - c) Dapat dijadikan agunan pembiayaan
- d. E- Banking IB Hasanah

E-Banking IB Hasanah dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Layanan pada E-Banking IB Hasanah

- a) SMS Banking
- b) Internet Banking
- c) ATM

1. Produk Pembiayaan

a. Tunas Usaha IB Hasanah

Pembiayaan produktif yang diberikan untuk usaha guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi.

Keunggulan

- a) Proses cepat dan mudah
- b) Uang muka ringan yaitu minimal 10%
- c) Minimal pembiayaan Rp 20 juta sampai Rp 500 juta
- d) Jangka waktu pembiayaan modal kerja maksimal sampai dengan 3 tahun dan pembiayaan investasi maksimal 5 tahun

b. Wirausaha IB Hasanah

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

Keunggulan

- a. Proses cepat dan mudah
- b. Uang muka ringan yaitu minimal 10%
- c. Minimal pembiayaan Rp 50 juta sampai dengan Rp 1 Milyar
- d. Biaya administrasi 1% dari plafond pembiayaan
- e. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun

c. Usaha Kecil IB Hasanah

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

Keunggulan

- a. Proses cepat dan mudah.
 - b. Uang muka ringan, minimal 20%.
 - c. Minimal pembiayaan Rp 1 milyar sampai dengan Rp 10 milyar
 - d. Biaya administrasi 1 % dari plafond pembiayaan
 - e. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun.
- d. Griya IB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk membeli, membangun, merenovasi rumah atau ruko ataupun membeli kavling siap bangun (KSB)

Keunggulan

- a) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun.
- b) Margin kompetitif
- c) Uang muka yang ringan
- d) Angsuran tetap sampai dengan lunas
- e) Rasa tenang dan tenang karena dengan pembiayaan syariah terhindar dari transaksi ribawi.
- f) Proses persetujuan pembiayaan mudah dan relative cepat

- g) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis
- h) Tariff bersaing

Persyaratan

- a) Pemohon minimal berusia 21 tahun, dan saat pembiayaan lunas berusia maksimum 60 tahun (usia pensiun)
- b) Karyawan/professional/pengusaha(wiraswasta)
- c) Mempunyai penghasilan tetap dan mampu mengangsur
- d) Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank.

Dokumen yang dilengkapi

- a) Foto copy KTP pemohon dan suami istri
- b) Pas foto 4x6 pemohon dan suami dan istri
- c) Foto copy surat nikah/cerai/pisah harta (jika ada)
- d) Foto copy keluarga
- e) Foto copy surat WNI, surat keterangan ganti nama bagi WNI keturunan
- f) Foto copy NPWP (pembiayaan diatas Rp 50 juta)
- g) Foto copy rekening koran atau tabungan 3 bulan terakhir.
- h) Asli slip gaji terakhir atau surat keterangan penghasilan
- i) Asli surat keterangan masa kerja dan jabatan terakhir perusahaan.

- j) Neraca dan laba rugi atau informasi keuangan 2 tahun terakhir
- k) Akte perusahaan, SIUP dan TDP
- l) Foto copy surat izin praktek profesi
- m) Dokumen kepemilikan jaminan
- n) Foto copy sertifikat dan IMB
- o) Surat pesanan atau penawaran
- p) Rencana anggaran biaya (RAB)
- q) Denah lokasi rumah tinggal

e. Fleksi IB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai atau karyawan suatu perusahaan/lembaga/instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa sesuai syariah islam.

Keunggulan

- a) Maksimal sampai dengan Rp 100 juta
- b) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.
- c) Margin kompetitif
- d) Angsuran tetap sampai dengan lunas

f. Multiguna IB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa fixed asset.

Keunggulan

- a) Uang muka ringan
- b) Minimal pembiayaan Rp 25 juta sampai dengan Rp 2 milyar
- c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 8 tahun
- d) Angsuran tetap sampai dengan lunas

g. Pembiayaan Emas IB Hasanah

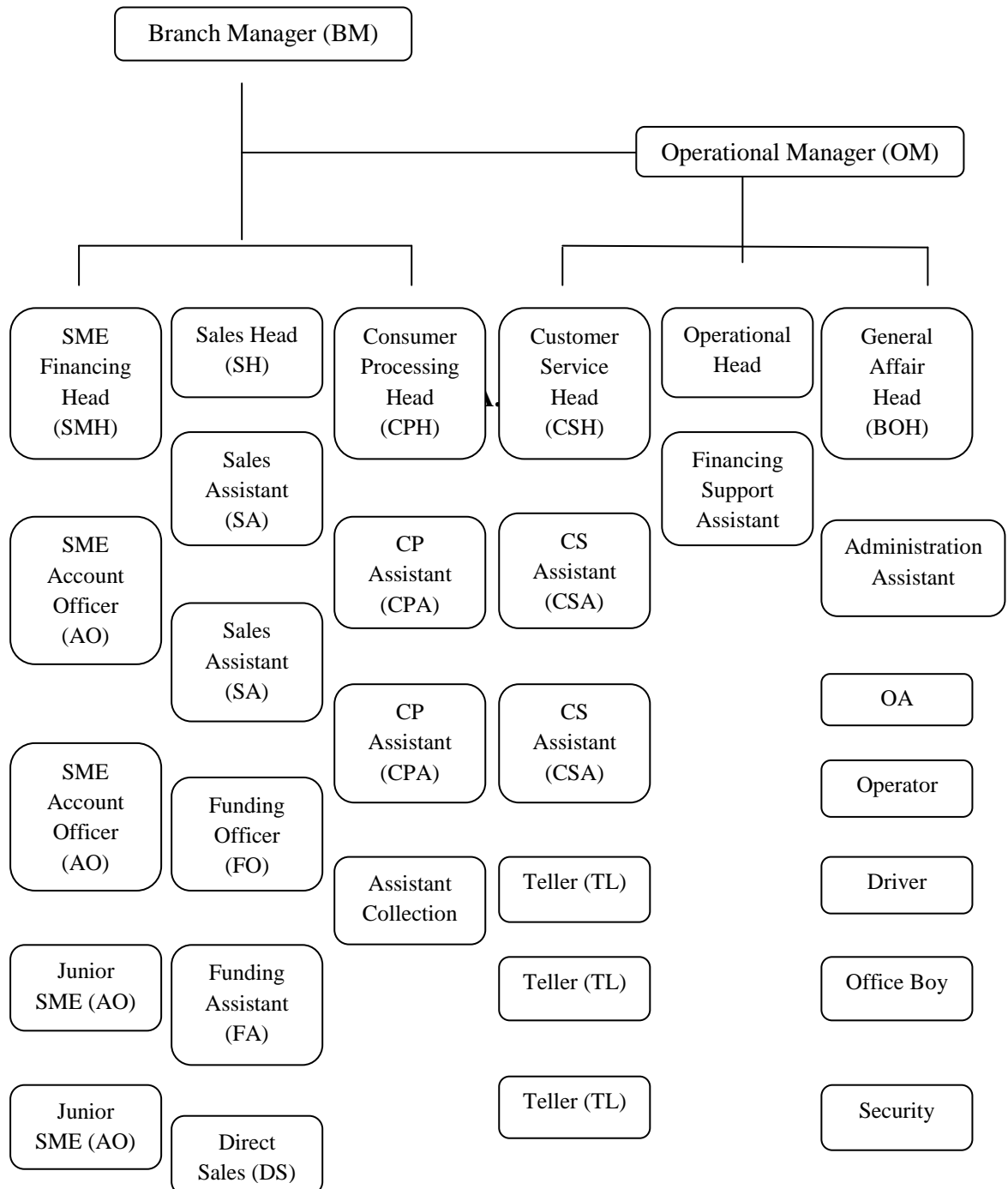
Pembiayaan IB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara tetap setiap bulannya.

Keunggulan

- a) Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT ANTAM
- b) Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas
- c) Biaya administrasi yang ringan mulai dari Rp50.000,-
- d) Margin kompetitif
- e) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis
- f) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan Rp 150.000.000,-

E. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT BNI Syariah KC Bukittinggi



Direct
Sales (DS)

Junior
Sales
Assistant

Junior
Funding
Assistant

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	7	23,3
Pedagang	11	36,7
Ibu rumah tangga	3	10
Wiraswasta	9	30
Total	30	100

Tabel 4.1 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti kepada nasabah Tabungan IB Hasanah Kantor Cabang Bukittinggi maka dapat diambil kesimpulan bahwa 7 dari 30 nasabah adalah mahasiswa, 11 dari 30 nasabah adalah pedagang, 3 dari 30 nasabah adalah ibu rumah tangga dan 9 dari 30 nasabah adalah wiraswasta.

B. Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	17	56,67
Laki-laki	13	43,33
Total	30	100

Tabel 4.2 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan peneliti kepada nasabah Tabungan IB Hasanah Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 17 dari 30 nasabah Tabungan IB Hasanah Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi berjenis kelamin perempuan dan 13 dari 30 nasabah berjenis kelamin laki-laki.

C. Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Usia

Rentang usia	Jumlah	Persentase
17-27 Tahun	17	56,66
28-38 Tahun	5	16,67
39-49 Tahun	3	10
50-60 Tahun	5	16,67
Total	30	100

Tabel 4.3 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan peneliti kepada nasabah Tabungan IB Hasanah Bukittinggi maka klasifikasi nasabah berdasarkan usia dapat ditarik kesimpulan 17 dari 30 kuesioner yang telah dibagikan merupakan nasabah yang berusia dari 17 tahun sampai 27 tahun, 5 dari 30 kuesioner yang telah dibagikan berusia 28 tahun sampai 38 tahun, 3 dari 30 kuesioner yang telah dibagikan merupakan nasabah yang berusia 39 tahun sampai 49 tahun, 5 dari 30 kuesioner yang telah dibagikan merupakan nasabah yang berusia 50 sampai 60 tahun.

D. Kepuasan Nasabah

Ringkasan perhitungan indikator kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah Terhadap Layanan Pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi.³⁴

No	Indikator	Nilai	Nilai ideal	Persen (%)	Kriteria
1	Kepuasan nasabah tentang penanganan yang dilakukan karyawan terhadap masalah Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	129	150	86	Sangat Puas

³⁴ Hasil Metode Kuesioner dengan nasabah Tabungan IB Hasanah PT BNI Syariah KC Bukittinggi, tanggal 17 Juli 2018

2	Kepuasan nasabah terhadap ketepatan karyawan dalam mencatat transaksi nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah	129	150	86	Sangat Puas
3	Kepuasan nasabah tentang keseriusan nasabah dalam menangani calon nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah	127	150	84,67	Sangat Puas
4	Kepuasan nasabah terhadap keramahan karyawan saat melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah	126	150	84	Sangat Puas
5	Kepuasan nasabah terhadap kemampuan karyawan dalam menanggapi masalah yang timbul pada produk tabungan IB Hasanah	125	150	83,3	Puas
6	Kepuasan nasabah terhadap tanggung jawab karyawan terhadap keamanan nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah	125	150	83,3	Puas
7	Kepuasan nasabah terhadap kejujuran karyawan dalam melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah	124	150	82,6	Puas
8	Kepuasan nasabah terhadap kesabaran karyawan saat menghadapi nasabah Tabungan IB Hasanah	123	150	82	Puas
9	Kepuasan nasabah terhadap pengetahuan karyawan pada produk Tabungan IB Hasanah	123	150	82	Puas
10	kepuasan nasabah terhadap kesopanan karyawan saat melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah	122	150	81,33	Puas
11	Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pada produk Tabungan IB Hasanah	121	150	80,6	Puas
12	Kepuasan nasabah tentang kemudahan yang diberikan karyawan saat pelaksanaan	120	150	80	Puas

	transaksi pada produk Tabungan IB Hasanah				
13	Kepuasan nasabah terhadap kemampuan berkomunikasi karyawan terhadap nasabah pada Tabungan IB Hasanah	120	150	80	Puas
14	kepuasan nasabah terhadap kecepatan karyawan dalam melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah	119	150	79,33	Puas
15	Kepuasan nasabah terhadap perlakuan adil karyawan pada setiap nasabah produk Tabungan IB Hasanah	114	150	76	Puas
Jumlah		1847	2250	82,07	Puas

Tabel 4.5 Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan IB Hasanah

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi terdapat beberapa indikator dari kepuasan nasabah Tabungan IB Hasanah terhadap layanan, yaitu :

1. Kepuasan nasabah tentang penanganan yang dilakukan karyawan terhadap masalah pada Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sudah sangat puas, hal tersebut dapat dilihat dari nilai yang diberikan nasabah yaitu 129(dari 30 nasabah) dari nilai sempurna 150 atau 86%. Menurut Saipullah sebanyak 231 responden dari 500 responden puas terhadap penggunaan kartu ATM serta pelayanan dalam kecepatan, ketepatan dan keandalan dalam penyampaian jasa, informasi yang jelas serta cepat tanggap dalam menanggapi keluhan serta sopan dan ramah,

kenyamanan ruangan dan kemodrenan peralatan yang diberikan oleh Bank Mandiri³⁵ . Menurut saya penanganan yang dilakukan karyawan pada masalah Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sudah sangat baik, hal tersebut dapat saya lihat ketika sedang melakukan magang. Karyawan dengan fokus mendengarkan keluhan nasabah dan cepat memberikan solusinya. Namun bank harus menjaga tingkat kepuasan nasabahnya.

2. Kepuasan nasabah tentang ketepatan karyawan dalam mencatat transaksi nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah sudah sangat puas, hal tersebut dapat dilihat dari nilai yang diberikan nasabah yaitu 129 (dari 30 nasabah) dari 150 atau 86%. Ketepatan karyawan dalam mencatat transaksi sangat penting dan nasabah sudah puas terhadap ketepatan karyawan dalam mencatat transaksi.³⁶ Berkurangnya kesalahan yang dilakukan karyawan saat mencatat transaksi nasabah akan membuat persepsi nasabah terhadap produk tabungan ini baik dimata nasabah. Hal ini sudah sangat baik karena mendorong bank untuk menjaga tingkat kepuasan nasabah dan terus meningkatnya.
3. Kepuasan nasabah tentang keseriusan karyawan dalam menganani calon nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah sudah sangat puas, hal tersebut dapat dilihat dari nilai yang diberikan nasabah yaitu 127

³⁵ Syaipullah, "Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru", diakses pada tanggal 27-07-2018 pukul 15:20, dari : <http://repository.uin-suska.ac.id>

³⁶ Zera N Imawan , "Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta" , diakses pada tanggal 27-07-2018 pukul 15:30 dari <http://journal.binus.ac.id>.

(dari 30 nasabah) dari nilai sempurna 150 atau 84,67%. Menurut Nadler (1990) keseriusan karyawan sangat penting . Keseriusan karyawan nasabah saat melayani nasabah dapat dilihat dengan sikap karyawan saat menghadapi nasabah seperti tidak mengerjakan sesuatu diluar kepentingan nasabah dan karyawan fokus mendengarkan keinginan nasabah. Dengan seriusnya karyawan menangani calon nasabah, akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, oleh karena itu bank harus meningkatkan tingkat kepuasan nasabahnya.

4. Kepuasan nasabah tentang keramahan karyawan saat melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah sudah sangat puas, hal tersebut dapat dilihat dari nilai yang diberikan nasabah yaitu 126 (dari 30 nasabah) dari nilai sempurna 150 atau 84%. Manajemen mengharapkan agar dalam melayani nasabah karyawan yang berada di *front liner* harus bersikap ramah, sopan dan rapih. Akan tetapi apa yang diharapkan oleh manajemen belum sepenuhnya diterapkan karyawan hal ini dibuktikan dengan banyaknya komplain dari nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan³⁷. Keramahan karyawan dapat dilihat ketika menghadapi nasabah seperti mengucapkan salam kepada nasabah, tersenyum dan lain-lain. Semakin ramah karyawan saat melayani nasabah akan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank harus menekankan kepada seluruh karyawannya untuk bersikap ramah kepada setiap nasabahnya.

³⁷ I.S.J Tulangi “Kinerja Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sulawesi Utara”, p.48 diakses pada tanggal 27-07-2018 pada pukul 17:00. <http://ejournal.unsrat.ac.id>

5. kepuasan nasabah tentang kemampuan karyawan menanggapi masalah yang timbul pada produk Tabungan IB Hasanah puas terbukti dengan nilai yang diberikan oleh nasabah yaitu 125 (dari 30 nasabah) dari 150 nasabah atau 83,3%. Oleh karena itu bank harus bisa mempertahankan kepuasan nasabah bahkan meningkatkannya dari sebelumnya.
6. Kepuasan nasabah tentang tanggung jawab karyawan terhadap keamanan nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah puas terbukti dengan nilai yang diberikan nasabah yaitu 125 (30 nasabah) dari nilai sempurna yaitu 150 nasabah atau 83,3%.
7. Kepuasan nasabah tentang kejujuran karyawan saat melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah sudah sangat puas, terbukti dengan nilai yang diberikan nasabah yaitu 124(dari 30 nasabah) dari 150 atau 82,6%. Menurut Videl Ramus (2010) sebanyak 64,89% nasabah puas terhadap kejujuran karyawan, 18,09% menyatakan sangat puas, 4,25% menyatakan kurang puas³⁸. Kejujuran merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Jika karyawan sudah tidak jujur lagi kepada nasabah maka nasabah tidak akan percaya lagi pada bank tersebut. Dengan demikian akan berpengaruh pada nama baik bank.
8. Kepuasan nasabah tentang kesabaran karyawan saat menghadapi nasabah pada Tabungan IB Hasanah sudah sangat puas, terbukti dengan nilai yang diberikan karyawan yaitu 123(dari 30 nasabah)

³⁸ Videl Ramus, "Persepsi Nasabah Terhadap Pemenuhan Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Al- Makmur Limbanang", Tugas Akhir,(Padang: Perpustakaan UIN Imam Bonjol, 2010),h.65,t.d

dari nilai sempurna yaitu 150 atau 82%. Bank harus dapat mempertahankan tingkat kepuasan nasabahnya. Kesabaran karyawan saat menghadapi nasabah sangat penting dan penilaian nasabah terhadap kesabaran karyawan sudah cukup baik³⁹.

9. Kepuasan nasabah tentang pengetahuan karyawan terhadap produk tabungan IB Hasanah sudah sangat puas terbukti dengan nilai yang diberikan nasabah yaitu 123(dari 30 nasabah) dari nilai sempurna yaitu 150 atau 82%. Menurut Zera N Imawan dan Bun Sucento pengetahuan karyawan terhadap produk yang ditawarkan sangat penting. Jika karyawan tidak memahami tentang produk yang mereka tawarkan akan berakibat fatal jika nasabah menanyakan sesuatu tentang produk tersebut tetapi karyawan tidak bisa menjawabnya.⁴⁰ Hal tersebut akan membuat nama baik dari bank akan buruk
10. Kepuasan nasabah tentang kesopanan karyawan dalam melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah sudah sangat puas, hal tersebut dapat dilihat dari nilai yang diberikan nasabah yaitu 122(dari 30 nasabah) dari nilai sempurna yaitu 150 atau 81,33%. Manajemen mengharapkan agar dalam melayani nasabah karyawan yang berada di *front liner* harus bersikap ramah, sopan dan rapih. Akan tetapi apa yang diharapkan oleh manajemen belum sepenuhnya diterapkan karyawan ha ini dibuktikan dengan banyaknya komplain dari nasabah

³⁹ Zera N Imawan, "Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta diakses pada tanggal 27 -07- 2018 pukul 15:30", dari: <http://journal.binus.ac.id>,

⁴⁰ *Ibid.*

yang tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan⁴¹. Dengan sopannya karyawan saat melayani nasabah akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dan membuat pendapat nasabah tentang pelayanan yang diberikan juga baik.

11. Kepuasan nasabah tentang pelayanan yang dilakukan karyawan pada produk Tabungan IB Hasanah sudah puas, terbukti dengan nilai yang diberikan nasabah yaitu 121 (30 nasabah) dari nilai sempurna yaitu 150 atau 80,6%. Menurut Titin Siti Alimah Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Prambanan Klaten baik. Karena mencapai 46% lebih besar jika dibandingkan dengan kategori lain. Ini membuktikan bahwa BMT Hasanah Prambanan sebagian besar memiliki kecenderungan pelayanan yang baik⁴². Dengan baiknya pelayanan yang dilakukan karyawan akan mendorong bank untuk mempertahankan tingkat kepuasan nasabahnya.

12. Kepuasan nasabah tentang kemudahan yang diberikan karyawan saat pelaksanaan transaksi Tabungan IB Hasanah sudah puas terbukti dengan nilai yang diberikan nasabah yaitu 120 (dari 30 nasabah) dari nilai sempurna yaitu 150 atau 80%. Namun bank harus dapat mempermudah lagi saat melakukan transaksi pada Tabungan IB Hasanah agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah

⁴¹I.S.J Tulangi “Kinerja Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sulawesi Utara”, diakses pada tanggal 27-07-2018 pada pukul 17:00, dari: <http://ejournal.unsrat.ac.id>

⁴² Titin Siti Alimah, “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Hasanah Prambanan Klaten”, diakses pada tanggal 27-07-2018 pukul 15:35, dari: <http://digilib.uinsuka.ac.id>

menganggap kemudahan yang diberikan karyawan sangat penting dan nasabah sudah puas terhadap kemudahan yang diberikan karyawan⁴³.

13. Kepuasan nasabah tentang kemampuan berkomunikasi nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah sudah puas terbukti dengan nilai yang diberikan nasabah yaitu 120 (30 nasabah) dari 150 atau 80%. Komunikasi merupakan salah satu alat untuk berinteraksi antara manusia satu dengan manusia lainnya Menurut saya kemampuan berkomunikasi sangat penting bagi setiap karyawan. Dengan kemampuan berkomunikasi yang baik nasabah akan memahami maksud yang dijelaskan oleh karyawan. Oleh sebab itu, karyawan bahkan pimpinan bank harus menerapkan etika berkomunikasi yang telah ditetapkan oleh bank agar terjalin hubungan yang baik dan harmonis dengan nasabah. Namun bank harus meningkatkan tingkat kepuasan nasabahnya.
14. Kepuasan nasabah tentang kecepatan karyawan dalam melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah sudah puas. Sebanyak 79,33% dari 30 nasabah puas dengan kecepatan karyawan saat melayani nasabah. Nasabah menganggap kecepatan karyawan dalam melayani nasabah sangat penting dan nasabah sudah puas terhadap kecepatan karyawan dalam melayani nasabah⁴⁴. Menurut saya

⁴³ Zera N Imawan , “Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta” , diakses pada tanggal 27-07-2018 pukul 16:00 dari <http://journal.binus.ac.id>.

⁴⁴ Zera N Imawan , “Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta” , diakses pada tanggal 27-07-2018 pukul 19:00 dari <http://journal.binus.ac.id>

kecepatan karyawan dalam melayani nasabah sangat penting. Semakin cepat dan teliti karyawan saat melayani nasabah akan meningkatkan kepuasan nasabah.

15. Kepuasan nasabah tentang perlakuan adil karyawan pada produk Tabungan IB Hasanah sudah puas terbukti dengan nilai yang diberikan oleh nasabah yaitu 114 (30 nasabah) dari nilai sempurna 150 atau 76%. Bank harus meningkatkan kepuasannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Terhadap Layanan Pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 11 dari 30 nasabah Tabungan IB Hasanah berprofesi sebagai pedagang. Hal ini dikarenakan bahwa lokasi Bank tersebut yang berdekatan dengan pusat perdagangan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 17 dari 30 nasabah Tabungan IB Hasanah berjenis kelamin perempuan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 17 dari 30 nasabah Tabungan IB Hasanah berusia antara 17 tahun sampai 27 tahun.
4. Nasabah sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan saat melayani nasabah produk Tabungan IB Hasanah. Hal itu dapat dibuktikan dengan nilai rata-rata yang diberikan oleh nasabah yaitu sebesar 82,07%. Nilai tertinggi diperoleh dari penanganan yang dilakukan karyawan terhadap masalah pada Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yaitu sebesar 86%. Dan nilai yang terendah dari perlakuan adil karyawan pada setiap nasabah yaitu sebesar 76%.

B. Saran

1. Bank harus meningkatkan kinerja karyawannya supaya tingkat kepuasan nasabah juga meningkat. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta:Gema Insan.2001
- Balqiah, Tengku Ezni dan Hapsari Setyowardani. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:ANDI. 2014
- Cahyani,Putri Dwi , “ Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, diakses pada tanggal 27-07-2018 pukul 16:30,dari <http://www.Journal.uinjkt.ac.id>
- Daulay Rayhanah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Kota Medan” p.14,diakses pada tanggal 27-juli-2018 pukul 16:10 <http://jurnal.umsu.ac.id>
- Dirgontoro, Crown. *Keunggulan Bersaing Melalui Proses Bisnis*. Jakarta:PT. Grafindo. 2001
- Depiknas. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2005
- Imawan, Zara N “Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta”, p. 397, diakses pada 27 Juli 2018 pukul 15:30 dari <http://journal.binus.ac.id>
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Indonesia:PT Mancanan Jaya Cemerlang. 2009
- Rozalinda. *Fikih Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.2016
- Siagian, Sondang P. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Adadimahasyatya. 2004
- Sjahdeini, Sultan Remy. *Perbankan Syariah:produk-produk dan aspek-aspeknya*. Jakarta: Prenadamedia.2014
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2008
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: CV Yogyakarta. 2014
- Zulkifli, Sunarto. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta:Zikrul hakim.2007

**Kuesioner Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Terhadap Layanan
Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bukittinggi**

Nama : Umur :

Jenis kelamin : Pekerjaan :

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang penanganan yang dilakukan karyawan terhadap masalah pada Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang keseriusan karyawan dalam menangani calon nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang ketepatan karyawan dalam mencatat transaksi nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kecepatan karyawan dalam melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang keramahan karyawan saat melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kesopanan karyawan dalam melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kemudahan yang diberikan saat pelaksanaan transaksi Tabungan IB Hasanah?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang pelayanan yang dilakukan karyawan pada Tabungan IB Hasanah?
 - a. Sangat puas

- b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Kurang puas
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kesabaran karyawan saat menghadapi nasabah pada Tabungan IB Hasanah?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kejujuran karyawan dalam melayani nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang pengetahuan karyawan terhadap produk Tabungan IB Hasanah?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kemampuan karyawan menanggapi masalah yang timbul pada produk Tabungan IB Hasanah?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas

- e. Tidak puas
13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kemampuan berkomunikasi karyawan terhadap nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perlakuan adil karyawan pada setiap nasabah produk Tabungan IB Hasanah?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas
15. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang tanggung jawab karyawan terhadap keamanan nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puas

Demikianlah kuesioner ini saya isi dengan sebaik-baiknya, atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Tanda Tangan

(Responden)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Fira Yuniar
 Tempat, Tanggal lahir : Paguh Duku, 17 November 1997
 Agama : Islam
 Alamat rumah : Paguh duku, kec Nan Sabaris Kab Padang Pariaman
 Nomer telepon : 08
 Email : firayuniar945@gmail.com
 Hoby : Musik dan Membaca
 Moto Hidup : Menjadikan kegagalan sebagai misi dimasa depan.

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal
 2003 sampai 2009 : SDN 21 Nan Sabaris
 2009 sampai 2012 : MTsn Pariaman Selatang
 2012 sampai 2015 : SMAN 3 Pariaman
 2015 Sampai 2018 : Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang.

Riwayat Pendidikan Non Formal / Pelatihan

Semester 1 & 2 2015-2016 : Pelatihan Softskill

Pengalaman Organisasi

Tahun 2010-2011 : Menjabat Sebagai Anggota Bidang Keagamaan . Di Organisasi Siswa Intra Sekolah (Osis) MTsN Pariaman Selatan

Tahun 2013-2014 :Menjabat Sebagai Anggota Unit Kegiatan Mahasiswa Bidang Olahraga (UKM Olahraga) UIN Imam Bonjol Padang.

Demikian Curriculum Vitae ini saya buat dengan sebenar-benarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,

Fira Yuniar