

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH  
KANTOR CABANG PALEMBANG DIUKUR DARI EFEKTIFITAS  
KINERJA PEGAWAI BERDASARKAN “DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN”**



**OLEH:  
CINTYA DESI PERMATA SARI  
NIM: 13180035**

**TUGAS AKHIR**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

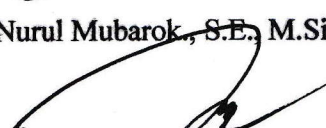
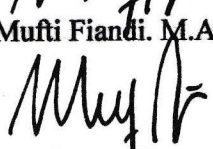
**2016**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM DIII PERBANKAN SYARIAH

Nama : Cintya Desi Permata Sari  
NIM/ Jurusan : 13180035 / D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel  
Syaria'ah Kantor Cabang Palembang Diukur Dari  
Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan "Dimensi  
Kualitas Pelayanan"

Telah diterima dalam ujian Munaqosyah pada tanggal, 29 September 2016

**PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH**

|                     |                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tanggal 19/16<br>12 | Penguji Utama : Chandra Zaky Maulana, MM<br>t.t :                                                        |
| Tanggal 02/16<br>12 | Penguji Kedua : Nurul Mubarak, S.E., M.Si<br>t.t :                                                      |
| Tanggal 19/16<br>12 | Pembimbing Utama : Peny Cahaya Azwari, S.E., M.M., M.B.A., Ak., C.A.<br>An. Mufti Fiandi M.Ag<br>t.t :  |
| Tanggal 19/16<br>12 | Pembimbing Kedua : Mufti Fiandi, M.Ag<br>t.t :                                                          |
| Tanggal 02/16<br>12 | Ketua : RA. Ritawati, SE., M.H.I<br>t.t :                                                               |
| Tanggal 19/16<br>12 | Sekretaris : Tuti Yunarni, SE., M.Si<br>t.t :                                                           |



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

*Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

**Formulir D.2**

**Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Kepada Yth.  
Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Cintya Desi Permata Sari  
NIM/ Jurusan : 13180035 / D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah  
Kantor Cabang Palembang Diukur Dari Efektivitas Kinerja  
Pegawai Berdasarkan "Dimensi Kualitas Pelayanan"

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, November 2016

**Penguji Utama**

**Chandra Zaky Maulana, MM**  
NIP. 197912232009121002

**Penguji Kedua**

**Nurul Mubarak., S.E., M.Si**  
NIK. 1605061691

**Mengetahui  
Wakil Dekan I**

**Dr. Maftukhatul Solikhah, M.Ag.**  
NIP. 197509282006042001

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cintya Desi Permata Sari

Nim : 13180035

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel  
Syari'ah Kantor Cabang Palembang Diukur Dari  
Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan  
"Dimensi Kualitas Pelayanan"

Menyatakan bahwa tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 08 September 2016

Saya Yang Menyatakan,

  
  
Cintya Desi Permata Sari

# Moto dan Persembahan



## MOTTO

- ∴ Ketika kita berani berkomitmen kita berani menjaganya
- ∴ Keberhasilan adalah kumpulan motivasi yang diperoleh dari sebuah kegagalan

## Ku Persembahkan Kepada

- ∴ Ayahku Eko Setiawanto dan ibuku Milka yang telah memberikan kasih sayang, nasehat serta doa yang tiada henti-hentinya di setiap waktu, semoga Allah SWT selalu menjaga dan melindungi kalian.
- ∴ Adikku tersayang Andini Dwi Indah Lestari dan Akbar Syam Alrafi
- ∴ Almamaterku yang kucintai dan kubanggakan

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warrahmatullah Wabaarakatuh*

*Alhamdulillah*, puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya, serta masih diberi-Nya kekuatan, perlindungan, dan kesehatan kepada penulis hingga saat ini dan Insya Allah seterusnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Cabang Palembang Diukur Dari Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan "Dimensi Kualitas Pelayanan"*. Shalawat dan salam penulis hanturkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang Insya Allah tetap istiqomah sampai akhir zaman.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna mencapainya kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dijadikan sumbangan pemikiran kepada semua pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut.

Palembang, September 2016

Cintya Desi Permata Sari

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, karena penulis menyadari bahwa tanpa ada bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari semua pihak tidaklah mungkin Tugas ini dapat selesai. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. H. Muhammad Sirozi, Phd, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. DR. Qodariyah Barkah, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Mufti Fiandi, M. Ag selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah dan RA.Ritawati, SE, M.H.I selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah.
4. Yuswalina, SH, MH selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikat bimbingan dalam kegiatan kuliah selama ini.
5. Peny Cahaya Azwari, S.E., M.B.A., M.M, AK, CA selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Mufti Fiandi, M. Ag selaku Pembimbing II yang juga telah banyak membantu dan memberikan bimbingan, saran dan petunjuk dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang terimakasih untuk seluruh ilmu dan motivasi yang luar biasa.

8. Pimpinan beserta Staf Karyawan dan Karywati Bank Negara Indonesia Syariah atas segala bantuan dalam penyediaan data-data yang diperlukan penulis.
9. Ibu dan Ayahku, Kakak-kakak serta adikku yang tak henti-hentinya memberikan dan mecurahkan kasih sayang, atas semua dukungan baik moril maupun materil, serta doa mereka yang tak pernah putus.

Akhirnya atas segala bantuan, petunjuk dan bimbingan serta semangat dari berbagai pihak, penulis hanya dapat menyerahkan semuanya kepada Allah SWT. Dan Mudah-mudahan Allah SWT melimpahkan segala kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Amin Ya Rabbal'Alamin. Semoga Tugas Akhir yang telah penulis buat ini mendapat Ridho dari Allah SWT dan bermanfaat bagi para pembaca.

Palembang, September 2016

Penulis

Cintya Desi Permata Sari

## DAFTAR ISI

|                            |      |
|----------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....        | i    |
| PERNYATAAN KEASLIAN.....   | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....   | iii  |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv   |
| KATA PENGANTAR.....        | v    |
| UCAPAN TERIMAKASIH.....    | vi   |
| DAFTAR ISI.....            | viii |
| DAFTAR TABEL.....          | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....         | xii  |

### **BAB I PENDAHULUAN.....**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| A. LATAR BELAKANG.....          | 1  |
| B. RUMUSAN MASALAH.....         | 9  |
| C. TUJUAN PENELITIAN.....       | 9  |
| D. KEGUNAAN PENELITIAN.....     | 10 |
| E. JENIS DAN SUMBER DATA.....   | 11 |
| F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA..... | 12 |
| G. TEKNIK ANALISA DATA.....     | 15 |

### **BAB II LANDASAN TEORI.....**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| A. PENGERTIAN BANK.....                       | 16 |
| B. KEPUASAN NASABAH.....                      | 17 |
| 1. DEFINISI NASABAH.....                      | 17 |
| 2. METODE PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN.....   | 19 |
| C. NASABAH.....                               | 20 |
| 1. DEFINISI NASABAH.....                      | 20 |
| 2. SIFAT-SIFAT NASABAH.....                   | 21 |
| 3. SEBAB-SEBAB NASABAH MENINGGALKAN BANK..... | 23 |
| D. EFEKTIVITAS.....                           | 25 |

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 1. DEFINISI EFEKTIVITAS.....                  | 25 |
| 2. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI.....       | 26 |
| 3. UKURAN EFEKTIVITAS.....                    | 28 |
| E. KINERJA.....                               | 29 |
| 1. DEFINISI KINERJA.....                      | 29 |
| 2. SARANA KINERJA.....                        | 30 |
| F. PEGAWAI.....                               | 30 |
| 1. DEFINISI PEGAWAI.....                      | 30 |
| 2. FUNGSI DAN TUGAS.....                      | 31 |
| G. DIMENSI KUALITAS PELAYANAN.....            | 33 |
| 1. DEFINISI PELAYANAN.....                    | 33 |
| 2. DASAR-DASAR PELAYANAN.....                 | 34 |
| 3. KUALITAS PELAYANAN.....                    | 36 |
| H. PENELITIAN TERDAHULU.....                  | 37 |
| <b>BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....</b> |    |
| A. SEJARAH BANK SUMBEL BABEL.....             | 40 |
| B. VISI DAN MISI.....                         | 42 |
| C. LOKASI PENELITIAN.....                     | 42 |
| D. STRUKTUR ORGANISASI.....                   | 43 |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>                 |    |
| A. TINGKAT KEPUASAN NASABAH.....              | 49 |
| B. PERSEPSI NASABAH.....                      | 63 |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| <b>BAB V PENUTUP.....</b> |    |
| A. KESIMPULAN.....        | 66 |
| B. SARAN.....             | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA.....       | 71 |
| LAMPIRAN                  |    |

## DAFTAR TABEL

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| TABEL II.1 PENELITIAN TERDAHULU.....              | 37 |
| TABEL IV.1 KARAKTERISTIK JENIS KELAMIN.....       | 52 |
| TABEL IV.2 KARAKTERISTIK UMUR.....                | 53 |
| TABEL IV.3 KARAKTERISTIK PENDIDIKAN TERAKHIR..... | 54 |
| TABEL IV.4 KARAKTERISTIK PEKERJAAN.....           | 54 |
| TABEL IV.5 KARAKTERISTIK ALAMAT.....              | 55 |
| TABEL IV.6 KARAKTERISRIK JENIS PRODUK.....        | 56 |
| TABEL IV.7 ANALISIS DIMENSI TAGIBELES.....        | 57 |
| TABEL IV.8 ANALISIS DIMENSI RELIABILITY.....      | 58 |
| TABEL IV.9 ANALISIS DIMENSI RESPONSIVENESS.....   | 59 |
| TABEL IV.10 ANALISIS DIMENSI ASSURANCE.....       | 60 |
| TABEL IV.11 ANALISIS DIMENSI EMPATHY .....        | 61 |
| TABEL HASIL ANALISIS DIMENSI.....                 | 62 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| GAMBAR II.1 STRUKTUR ORGANISASI..... | 43 |
|--------------------------------------|----|

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank jika dilihat dari cara menentukan harga terbagi menjadi dua, yaitu bank yang berdasarkan prinsip konvensional dan bank yang berdasarkan prinsip syariah. Dalam bank konvensional penentuan harga selalu didasarkan kepada bunga, sedangkan dalam bank syariah didasarkan kepada konsep Islam, yaitu kerja sama dalam skema bagi hasil, baik untung maupun rugi.<sup>1</sup>

Kehadiran bank yang berdasarkan syariah di Indonesia masih relatif baru, yaitu baru pada awal tahun 1990-an, meskipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat Muslim terbesar di dunia. Prakarsa untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990. Namun, diskusi tentang Bank Syariah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980.<sup>2</sup> Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Bank Syariah telah menawarkan berbagai produk yang cukup kompetitif yang merupakan pengembangan dari produksi perbankan konvensional yang

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya: Edisi Revisi 2014*. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014). Hal.164

<sup>2</sup> Ibid.

dipadu lebih luas dan lebih lengkap dengan ekonomi Islam yang telah ada dalam beberapa prinsip dasar transaksi syariah secara umum.<sup>3</sup>

Bank Syariah harus mampu melakukan persaingan dengan lembaga keuangan yang berbasis konvensional dengan tidak melupakan konsep ekonomi Islam melalui produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Pelayanan yang dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya. Jika nasabahnya tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien dalam karakteristik pelayanan.<sup>4</sup> Kualitas pelayanan yang baik di dalam perusahaan akan memberikan kepuasan bagi para konsumennya juga akan mampu meningkatkan *image* bagi perusahaan sehingga citra perusahaan di mata pelanggannya terus meningkat.

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang semakin ketat. Nasabah yang puas adalah nasabah yang mendapat *value* (nilai) dari penyedia jasa, nilai ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika nilai bagi nasabah adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat nasabah tersebut terasa nyaman<sup>5</sup>. Beberapa faktor itu, jelas saling memengaruhi karena di

---

<sup>3</sup> Zulkifli Sunarto, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, (Jakarta :Zikrul Hakim, 2007) Hal.60

<sup>4</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011) Hal 36.

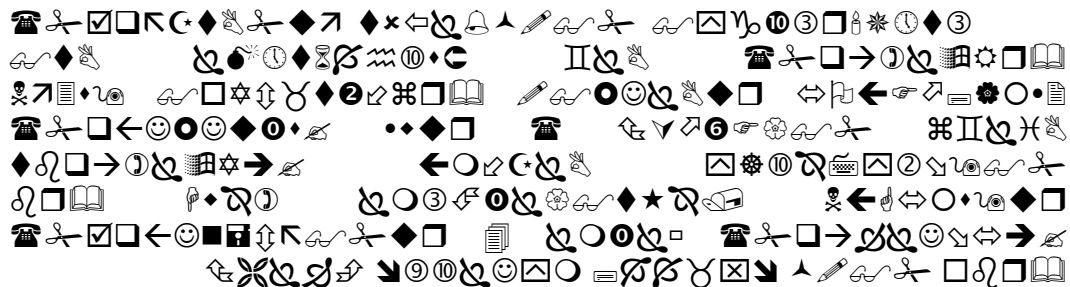
<sup>5</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* ( Bandung: Alfabeta, 2012) Hal. 194.

tengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sulit untuk dipertahankan.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan adalah hal yang paling diutamakan untuk bisa memberikan kepuasan pada pelanggannya. Bank syariah harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh lini produk dan jasanya dengan tidak melupakan konsep ekonomi Islam melalui produk yang ditawarkannya. Hal itu juga yang selalu ditingkatkan pada Bank Sumsel Babel Syariah sebagai bank daerah di Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.

Bank Sumsel Babel Syariah menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dari sejak awal berdiri. Bank Sumsel Babel Syariah adalah unit usaha bank daerah yang berorientasi kepada pembangunan ekonomi daerah. Bank ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi tuntutan perkembangan perbankan dan upaya untuk dapat melakukan kegiatan perbankan yang baik dan halal.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:



*Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas lebih tinggi dari pesaing dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga mempengaruhi pada loyalitas nasabah yang sudah diperoleh untuk dapat dipertahankan atau diperluas.<sup>6</sup>

Sehingga pihak manajemen lebih banyak memfokuskan pada sisi ini. Penelitian-penelitian yang dilakukan oleh pihak manajemen maupun pihak luar banyak yang ditunjukan mengukur dan menilai kualitas dan pelayanan guna menentukan strategi yang akan digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan.

Hanya saja ada pelayanan yang di berikan secara langsung dan tidak langsung. Produk bank ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai dan pembeian produk lainnya, yang dalam hal tersebut memerlukan penjelasan baik sekedarnya ataupun secara rinci. Namun, ada juga

---

<sup>6</sup> Ratminto dan Atik Winarsih, 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm 2

produk bank yang tidak memerlukan langsung pelayanan dari karyawan seperti yang di berikan mesin ATM.

Kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian, semakin bagus kinerja atau hasil yang didapatkan nasabah maka akan menciptakan rasa puas didalam hati nasabah.<sup>7</sup>

Ketika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka yang diharapkan yaitu dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang berupa rekomendasi masyarakat untuk menabung uangnya di Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang. Sebaliknya, jika nasabah merasa tidak puas maka biasanya mereka akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Hal ini akan membuat kerugian pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang diantaranya dapat membuat nasabah melirik lembaga keuangan lainnya dan memindahkan dana tabungannya kepada lembaga keuangan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis menuangkannya kedalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul: **Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Cabang Palembang Diukur Dari Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan “Dimensi Kualitas Pelayanan”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini akan membahas mengenai tingkat kepuasan nasabah diukur dari efektivitas kinerja pegawai

---

<sup>7</sup> Philip Kotler, 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Indonesia:Macanan Jaya Cemerlang. Hlm 177

berdasarkan “Dimensi Kualitas Pelayanan” dengan rumusan masalah yang akan dibahas Tugas Akhir (TA) ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah diukur dari efektivitas kinerja pegawai berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai bank sumsel babel syari’ah kantor cabang Palembang ?
2. Bagaimana persepsi nasabah dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai bank sumsel babel syari’ah kantor cabang Palembang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian dan rumusan masalah yang telah dirumuskan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang diukur dari efektivitas berdasarkan dari dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh bank sumsel babel syari’ah kantor cabang Palembang khususnya mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai bank sumsel babel syari’ah kantor cabang Palembang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

- a. Bagi penyusun / peneliti

1. Untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai dimensi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang telah diberikan oleh bank sumsel babel syari'ah kantor cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi ilmu yang didapat dari bangku kuliah.
3. Untuk membawa wawasan tentang hal-hal yang nyata dalam dunia perbankan syari'ah.

b. Bagi Institusi

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam bidang perbankan syari'ah, khususnya mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima dari produk-produk bank syari'ah.
2. Menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa.

c. Bagi Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Cabang Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi, sebagai bahan masukan untuk menyempurnakan kinerja yang berkaitan dengan keputusan dalam menentukan dan mengembangkan kegiatan usaha di bank sumsel babel syari'ah kantor cabang Palembang. khususnya dalam pelayanan kepada pengguna jasa agar tercipta mitra kerja yang baik.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi wacana yang baik agar dapat menambah wawasan bagi pembaca.

**E. Jenis dan Sumber Data**

#### a) Jenis Data

Data yang digunakan pada penelitian ini termasuk ke dalam data kualitatif. Data kualitatif adalah jenis data yang mempunyai sifat non angka. Data kualitatif adalah mengumpulkan data, menyusun, menganalisa dan menginterpretasikan data yang didapat kemudian mengadakan penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan.<sup>8</sup>

Data kualitatif amat bersifat subjektif, karenanya peneliti yang menggunakan data kualitatif sesungguhnya harus berusaha sedapat mungkin untuk menghindari dari sikap subjektif yang dapat mengeburkan objektivitas data penelitian.<sup>9</sup>

#### b) Sumber Data

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian. oleh karena itu, peneliti harus mampu memahami sumber data yang mana yang harus digunakan dalam penelitian.

##### 1) Primer

Data yang dapat diperoleh dari sumber data langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>10</sup> Data ini diperoleh dari sumber wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan.

##### 2) Sekunder

---

<sup>8</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta:Raja Garfindo Persada,2011) Hlm.143

<sup>9</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2013) Hlm.124

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Manajemen* (Alfabeta: Yogyakarta,2013) Hlm.223

Data sekunder merupakan keterangan atau fakta-fakta yang diperoleh penulis dari literature, arsip-arsip, buku-buku, jurnal, tugas akhir atau skripsi, internet, majalah, dan sumber lain yang ada relevasinya dengan penelitian ini.<sup>11</sup> Oleh karena itu, sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Burhan Bungin menjelaskan bahwa metode pengumpulan data adalah bagian instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian. Kesalahan penggunaan metode pengumpulan data atau metode pengumpulan data tidak digunakan semestinya, berakibat fatal terhadap hasil-hasil penelitian yang dilakukan.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini, untuk mendapat data-data yang dibutuhkan maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengambilan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian.

Ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan antaranya:

##### **a. Wawancara / Interview**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang dibagikan tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai. Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada

---

<sup>11</sup> Nasution, *Metode Reserch* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008) Hlm. 113

<sup>12</sup> *Op.cit.* Hlm.129-130

suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik. Terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara.<sup>13</sup>

b. Obsevasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan obsevasi digunakan bila penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>14</sup>

c. Dokumentasi

Adapun teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi ini adalah pengumpulan data yang berkaitan dengan penerapan dimensi kualitas pelayanan yang di berikan oleh pegawai Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Cabang Palembang yang bersumber dari buku, Tugas Akhir, internet, artikel dan sumber lainnya yang ada relevansinya dengan masalah yang di teliti, dari data tersebut kemudian dilakukan pengumpulan, penyusunan, penganalisaan, dan penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan. Library Research (Riset Perpustakaan) yaitu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data-data (materi-materi) dari penjelasan buku-buku, dokumentasi yang bersifat tekstual makalah, dan sumber media

---

<sup>13</sup>Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif:Teori dan Praktik, Cetakkan ke-3 ( PT. Bumi Aksara: Jakarta, 2015) Hlm. 160

<sup>14</sup> *Ibid.* Hlm. 176

masa lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas dalam penulisan tugas akhir ini.<sup>15</sup>

d. Angket atau Kuisisioner

Teknik pengumpulam data yang menyusun daftar pertanyaan atau pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden sampel yang akan diteliti. Jumlah pertanyaan yang diambil dari masing-masing indikator. Angket yang diberikan langsung kepada responden dengan tujuan agar lebih efektif dan efesien menjangkau jumlah sampel dan mudah memberikan penjelasan berkenaan dengan pengisian angket tersebut. Instrumen yang digunakan untuk mengetahui jawaban responden dengan menggunakan 5 dimensi.<sup>16</sup>

Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada yaitu:

1. SP : Sangat Puas
2. P : Puas
3. CP : Cukup Puas
4. TP : Tidak Puas
5. STP : Sangat Tidak Puas

---

<sup>15</sup> *Op.cit.* Hlm. 236

<sup>16</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Mitahul Jannah, *Metode Penelitian Kualitatif* (PT. Raja Grafindo Persada, 2006) Hlm. 65

### **G. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisa yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang artinya metode analisis data yang dicari dan disusun secara sistematis dalam bentuk sasaran kalimat yang dapat mengingatkan pemahaman peneliti dengan mengkaji, mengedit, mengklasifikasi, dan menyajikannya.<sup>17</sup>

Metode ini dimulai dengan cara sebagai berikut :

1. Mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara baik secara langsung maupun menggunakan media kepada nasabah dan pihak Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Palembang.
2. Mencatat hasil wawancara.
3. Memaparkan hasil wawancara secara tertulis, sehingga dapat diketahui dan disimpulkan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidak puasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Palembang.

---

<sup>17</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan ( Bandung:Alfabeta,2002) Hlm. 131

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Bank**

Pengertian bank dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>18</sup>

Sebagai lembaga intermediasi, bank berperan dalam memobilisasi dana masyarakat yang digunakan untuk membiayai kegiatan investasi serta memberikan fasilitas pelayanan dalam lalu lintas pembayaran.<sup>19</sup> Selain menjalankan kedua kegiatan tersebut, bank juga berfungsi sebagai media dalam mentransmisikan kebijakan moneter yang dilakukan oleh bank sentral.

Dan dengan diberlakukannya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit tanggal 16 juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara cepat lagi. Perbankan syariah sendiri dalam menjalankan fungsinya berasaskan prinsip kehati-hatian.

---

<sup>18</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014) Hlm. 24

<sup>19</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010) hlm.187

Fungsi utama perbankan indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional.

Sebagai bagian dari lembaga keuangan, bank syariah harus mampu melakukan persaingan dengan lembaga keuangan yang berbasis konvensional dengan tidak melupakan konsep ekonomi islam melalui produk yang ditawarkan.

Senada dengan hal tersebut, Bank Syariah telah menawarkan berbagai produk yang cukup kompetitif yang merupakan pengembangan dari produk perbankan konvensional yang dipadu lebih luas dan lebih lengkap dengan ekonomi Islam yang telah ada dalam beberapa prinsip dasar transaksi syariah secara umum.<sup>20</sup>

## **B. Kepuasan Nasabah**

### **1. Definisi Kepuasan Nasabah**

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak baik pemerintah, pelaku bisnis, dan konsumen. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis.

---

<sup>20</sup> Zulkifli Sunarto, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, (Jakarta :Zikrul Hakim, 2007) hlm.60

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan jasa dengan harapan-harapannya.<sup>21</sup> Pada umumnya harapan-harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya saat ia membeli atau menggunakan suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang mereka terima setelah menggunakan produk yang dibeli.<sup>22</sup>

Kepuasan nasabah dapat terpenuhi apabila nasabah memperoleh apa yang mereka inginkan, terutama dari segi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Kepuasan yang dirasakan nasabah akan membawa efek positif terhadap kelangsungan sebuah perusahaan.

Jika tingkat kepuasan mendapatkan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan maka akan berpengaruh terhadap kesetiaan konsumen. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas. Konsumen yang puas akan setia dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> *Loc.cit* Hlm. 32.

<sup>22</sup> Tjiptono, Fandy dan Anastisa Diana, *Total Quality Manajemen*, edisi revisi (Yogyakarta : Andi, 2003). Hlm. 22

<sup>23</sup> Sangadji, Etta mamang dan Sopiah, *Perilaku konsumen-pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian* ( Yogyakarta:Cv.Andi Offset,2013). Hlm. 181

## **2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya :

### **a) Sistem Keluhan dan Saran**

Organisasi memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan saran agar dapat memberikan ide yang cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkan untuk berinteraksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

### **b) Ghost shopping**

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli profesional.

Kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

### **c) Lost customer analysis**

Salah satu cara yang dilakukan untuk memahami atau memantau mengapa pelanggan berhenti membeli atau pindah pemasok ke perusahaan lain dengan tindakan perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau berpindah tangan bertujuan untuk menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

#### d) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan melakukan survei, baik melalui po, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.<sup>24</sup>

### C. Nasabah

#### 1. Definisi Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank.<sup>25</sup>

Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok yaitu sebagai berikut :

##### a. Nasabah Baru

Nasabah jenis ini artinya adalah nasabah baru pertama kali datang ke bank, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi.

##### b. Nasabah Biasa

Nasabah jenis ini artinya adalah nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan bank, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah

---

<sup>24</sup> *Op.cit.* Hlm. 22

<sup>25</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar pemasaran bank syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012). Hlm. 189

untuk melakukan transaksi, hanya saja kegiatan melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

c. Nasabah Utama (primer)

Nasabah jenis ini artinya adalah nasabah yang sudah sering berhubungan dengan bank. Sebagai pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan bank nomor satu dalam berhubungan dan nasabah ini tidak lagi diragukan loyalitasnya.<sup>26</sup>

## 2. Sifat – Sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka pegawai harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Disamping itu juga seorang pegawai harus memperlakukan nasabah secara benar.

Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah<sup>27</sup> :

a. Nasabah adalah raja

Pegawai harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginannya dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat perusahaan dan pegawai itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi

---

<sup>26</sup> Kasmir, Etika Customer Service ( Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,2005). Hlm. 76

<sup>27</sup> Kasmir,Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada,2003). Hlm. 230

atau keluhan-keluhan. Jadi tugas para pegawai adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahkan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang kebank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-sekali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa keinginan dan kebutuhan nasabah harus dipenuhi karena semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan cukup berhenti di satu pihak bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

### 3. Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank

Banyak penyebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank.<sup>28</sup> Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersingung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang diberikan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari pihak bank pesaing.

Untuk mengatasi hal-hal diatas tersebut maka, perlu diketahui cara-cara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut:

---

<sup>28</sup> *Ibid.* Hlm. 236

- a. Petugas atau pegawai harus pandai menarik perhatian dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Petugas atau pegawai harus memiliki daya tanggap yang cepat tanggap dengan keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c. Pihak perusahaan harus menyediakan bukti fisik yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, yang luas, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan sehingga nasabah merasa nyaman.
- d. Pihak perusahaan harus menyediakan brosur yang lengkap dan petugas harus memiliki kehandalan dalam menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

#### **D. Efektivitas**

##### **1. Definisi Efektivitas**

Efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan atau pencapaian usaha yang sesuai dengan rencana rencananya.

Efektivitas adalah keadaan atau kemampuan kerja yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan nilai guna yang diharapkan, dengan kata lain efektivitas adalah sebagai konteks perilaku organisasi yang merupakan

hubungan antara produksi, kualitas, efesiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan.<sup>29</sup>

Gibson mengungkapkan tiga pendekatan efektivitas, yaitu:

#### 1. Pendekatan Tujuan

Pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Menurut pendekatan ini menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktik manajemen dan perilaku organisasi, tetapi sulit memahami bagaimana melakukannya. Alternatif terhadap pendekatan tujuan ini adalah pendekatan teori sistem.

#### 2. Pendekatan Teori Sistem

Teori ini menggambarkan hubungan organisas terhadap sistem yang lebih besar, dimana organisasi menjadi bagiannya. Teori sistem juga menekankan pentingnya umpan balik informasi, seperti kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan antara organisasi dan lingkungan yang lebih besar dimana organisasi itu berada.

#### 3. Pendekatan *Multiple Constituency*

Pendekatan ini adalah prespektif y6ang menekankan pentingnya hubungan relatif di antara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan mengkombinasikan

---

<sup>29</sup> Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, Manajemen Perkantoran ( Bandung:Alfabeta,2013) Hlm. 11

tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas

Empat faktor yang mempengaruhi efektifitas, yaitu<sup>30</sup>:

### a. Karakter Organisasi

Merupakan hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

### b. Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

### c. Karakteristik Pekerja

Merupakan faktor paling berpengaruh terhadap efektifitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya

---

<sup>30</sup> *Ibid.* Hlm 13

mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

#### d. Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

### 3. Ukuran Efektivitas

Menurut Duncan yang dikutip Richard M. Steers dalam bukunya “*Efektivitas Organisasi*” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

#### a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahaapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Dalam melakukan pencapaian terdiri dari beberapa faktor yaitu: pertama, kurun waktu, dan kedua, sasaran yang merupakan target kongkrit.

#### b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan

komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

#### c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.<sup>31</sup>

### E. Kinerja

#### 1. Definisi Kinerja

Kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang dimiliki kemampuan kompensasi, motivasi, dan kepentingan.<sup>32</sup>

Kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Di dalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian, dan peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia untuk mengetahui pencapaian kemajuan kinerja yang dilakukan prediksi apakah terjadi deviasi pelaksanaan terhadap rencana yang mengganggu pencapaian tujuan.

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat deviasi antara progres yang direncanakan dengan kenyataan. Apabila terdapat deviasi berupa progres yang lebih rendah daripada rencana, perlu dilakukan

---

<sup>31</sup> Richard M. Steers, Efektivitas Organisasi, (Jakarta: Erlangga, 1985), Hlm. 53

<sup>32</sup> Wibowo, Manajemen Kinerja. ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007) Hlm. 5

langkah-langkah untuk memacu kegiatan agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Untuk memacu kegiatan agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai perlu memiliki sasaran kinerja secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai, kapan, dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut diselesaikan. Sifatnya dapat dihitung, prestasi yang dapat diamati, dan dapat diukur.<sup>33</sup>

## 2. Sasaran Kinerja

Sasaran yang efektif dinyatakan secara spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, berorientasi pada hasil, dan dalam batasan waktu tertentu, yang dapat dinyatakan dengan akronim *SMART* yang berarti sebagai berikut<sup>34</sup>:

(S) *Specific* : artinya dinyatakan dengan jelas, singkat dan mudah dimengerti.

(M) *Measurable* : artinya dapat diukur dan dikuantifikasi.

(A) *Attainable* : artinya bersifat menantang, tetapi masih dapat terjangkau.

(R) *Result oriented* : artinya memfokus pada hasil yang untuk dicapai.

(T) *Time-bound* : artinya ada batas waktu dan dapat dilacak, dapat dimonitor progresnya terhadap sasaran untuk dikoreksi.

## F. Pegawai

### 1. Definisi Pegawai

Pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu instansi dan mendapatkan gaji setiap bulannya. Menurut Soedaryono dalam bukunya dalam pembahasan ini penulis mengambil *Customer Service* sebagai salah satu contoh pegawai

---

<sup>33</sup> *Ibid* . Hlm 49

<sup>34</sup> *Ibid*. Hlm. 50

yang dibahas dalam penelitian ini, *Costumer Service* adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (*front office*) yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah dalam menikmati produk dan jasa-jasa pelayanan yang ditawarkan bank dan juga *customer service* sebagai perantara memelihara hubungan baik dan kontinuitas dengan nasabah.

## 2. Fungsi dan Tugas Customer Service

Dalam praktiknya fungsi *Customer Service* adalah sebagai *cutomer relation officer*, *communicator*, *salesman*, serta sebagai *resepsionis*,<sup>35</sup> dan tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya tersebut adalah sebagai berikut:

### a. *Communicator*

Tugas *Customer Service* sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi dari nasabah.

### b. *Customer Service Officer*

Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah kadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Dalam hal itu, tugas seorang *Customer Service* harus menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank.

---

<sup>35</sup> Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta:Kencana,2005). Hlm. 202

c. *Receptionist*

Dalam hal ini *Customer Service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. *Customer service* haarus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam sebelum melakukan pelayanan pada nasabah.

d. *Salesman*

Tugas *Customer Service* berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan serta mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru untuk berusaha membujuk nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

Dalam tugas operasional sehari-hari, hampir sebagian jam kerja *customer service* dipergunakan untuk pelayanan kepada nasabah, antara lain:

- a. Melayani transaksi nasabah baik tunai maupun non tunai di *counter*.
- b. Melayani pembukaan/penutupan *rekening giro*, tabungan, deposito, ATM, pembiayaan dan lainnya.
- c. Melayani penerbitan buku cek/ giro bilyet
- d. Melayani permintaan:
  - 1) Informasi saldo
  - 2) Salinan rekening koran
  - 3) Surat referensi bank
  - 4) *Standing instruction*

- 5) Perubahan specimen tanda tangan dan lain-lain
  - 6) Perubahan alamat dan data nasabah
  - 7) Rehabilitas rekening
  - 8) Pembuatan rekening koran/ deposito/ tabungan
  - 9) Permohonan gilarisasi (listrik dan telepon)
  - 10) Permohonan kartu kredit (untuk konvensional)
  - 11) Permintaan kartu ATM
  - 12) Permohonan sewa *safe deposito box* (SDB)
  - 13) Permintaan salinan rekening koran (bulanan/koran)
  - 14) Permintaan *stop payment order* (SPO)
  - 15) Permintaan perubahan specimen
- e. Melayani dan mengatasi keluhan nasabah
  - f. Memperkenalkan produk-produk bank kepada nasabah
  - g. Melakukan pembinaan yang baik terhadap nasabah.<sup>36</sup>

## **G. Dimensi Kualitas Pelayanan**

### **1. Definisi Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan yang bermaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> *Loc.cit.* Hlm. 294

<sup>37</sup> Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2005). Hlm. 2

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang memberikan manfaat yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau perorangan, suatu proses yang membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana kepekaaan hubungan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

## **2. Dasar-dasar Pelayanan**

Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut<sup>38</sup>:

### **a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih**

Para petugas harus mengenakan baju dan celana yang sepasang dengan kombinasi yang menarik, berpakaian rapi, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung. Gunakan pakaian seragam jika petuga diberikan pakaian seragan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

### **b. Percaya Diri, bersikap akrab dan penuh senyum dalam melayani nasabah**

---

<sup>38</sup> *Loc.cit.*Hlm. 205

Petugas tidak ragu-ragu, yakin dan juga bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama dalam melayani nasabah. Petugas haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

- c. Tenang, sopan, hormat, serta tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan nasabah

Pada saat nasabah datang petugas harus segera menyapa dengan sopan, usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, menghormati nasabah serta pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan.

- d. Semangat dalam melayani nasabah

Petugas menunjukkan kemampuan dalam melayani nasabah dengan semangat jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan nasabah.

- e. Jika tidak sanggup melayani permasalahan yang ada mintalah bantuan.

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

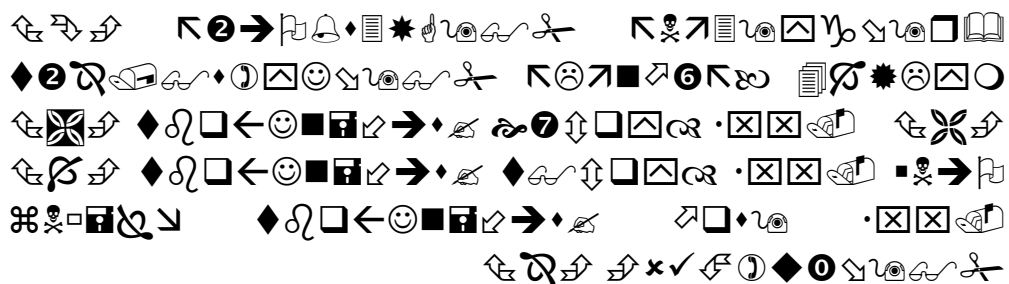
- f. Bila belum dapat melayani nasabah, beritahukan kepada nasabah tersebut kapan akan dilayani. Artinya jika pada saat tertentu, petugas sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah yang belum bisa dilayani tersebut kapan bisa diberikan pelayanan.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas lebih tinggi dari pesaing dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga akan mempengaruhi loyalitas nasabah yang sudah diperoleh untuk dapat dipertahankan atau diperuas.<sup>39</sup> Untuk mengatasi hal-hal tersebut, maka perlu diketahui dimensi kualitas pelayanan sebagai patokan instrumen variabel pelayanan, yaitu sebagai berikut<sup>40</sup>:

#### 1. Dimensi *Tangible* ( bukti fisik )

Fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:



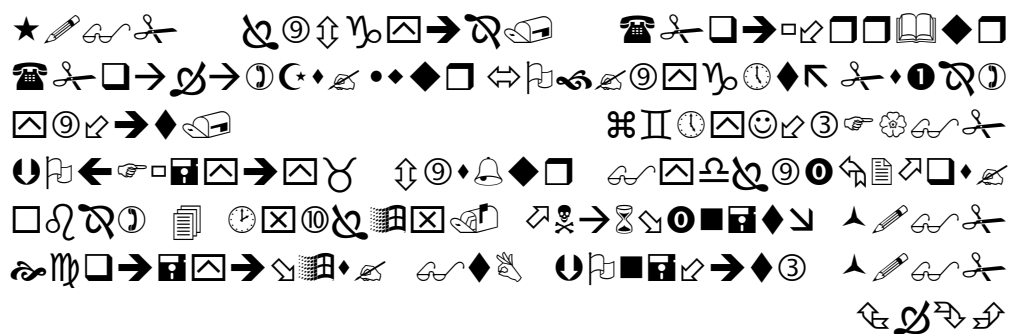
Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.

<sup>39</sup> Loc.cit. Hlm. 631

<sup>40</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, Cetakan ke-3 ( Bandung:Alfabeta,2014) Hlm. 631

## 2. Dimensi *Reliability* ( kehandalan )

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:



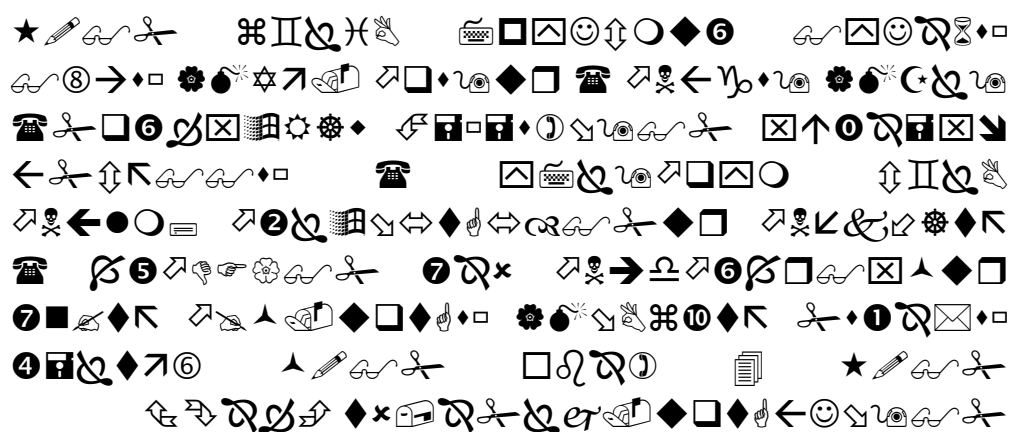
Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.

## 3. Dimensi *Responsivevess* ( Daya tanggap )

## 4. Dimensi *Assurance* ( Jaminan )

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga

penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:



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

##### 5. Dimensi *Empathy* ( Perhatian )

## H. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel II. 1**

### Penelitian Terdahulu

| No. | Nama Peneliti<br>( Tahun)    | Judul<br>Penelitian                                                                                                                                | Hasil<br>Penelitian                                                                                                                                                                              | Penelitian                                                                                                                                                       |                                                                                                      |
|-----|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                  | Persamaan<br>penelitian                                                                                                                                          | Perbedaan<br>penelitian                                                                              |
| 1.  | Aji Wicaksono<br>(2010)      | Peran <i>Customer Service</i> dalam pelayanan proses transaksi produk tabungan (studi kasus pada <i>customer service</i> Bank Muamalat KCP Palur). | <i>Cutomer Service</i> berperan aktif dalam proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi                                                                                             | Sama-sama membahas mengenai pelayanan <i>Customer Service</i> Bank                                                                                               | Penelitian ini lebih fokus pada peranan <i>customer service</i> dalam proses transaksi tabungan      |
| 2.  | Dina Novita Krisni<br>(2014) | Peranan <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulung Aung      | Peranan <i>customer service</i> di bank muamalat indonesia KCP tulung agung dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melauai pelayanan yang diberikan oleh <i>customer service</i> | <i>Customer service</i> digunakan secara khusus untuk duni perbankan. Artinya memang ada bagian khusus yagn melayani nasabah dengan nama <i>customer service</i> | Pelayanan yang diberikan oleh <i>customer service</i> bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah |

|    |                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                               |                                                                              |                                                                                                                         |
|----|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Badi'u Rajab<br>(2008)             | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank DKI Syari'ah                                                                        | Ada hubungan positif antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah pada Bank DKI Syari'ah | Petugas bank diuntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya | Pelayanan yagn tidak hanya dilakukan oleh seorang <i>customer service</i> . Namun, dilakukan oleh seluruh karyawan bank |
| 4. | Rumana Novita Starihoran<br>(2014) | Pengaruh etika perilaku <i>Customer Service</i> terhadap kepuasan nasabah ada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor layanan bumi seroja medan | Bahwa etika <i>customer service</i> memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah sebesar 28,19%      | Sama-sama bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah                | Berfokus kepada etika <i>customer service</i> terhadap kepuasan nasabah                                                 |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mengapa penulis memilih Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Cabang Palembang Diukur Dari Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan “Dimensi Kualitas Pelayanan” sebagai judul yang diangkat, karena menurut penulis setiap tahun akan ada pengrekrut pegawai baru disetiap perusahaan dan tujuannya dilakukan penelitian terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel

Syari'ah Kantor Cabang Palembang Diukur Dari Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan “Dimensi Kualitas Pelayanan” agar perusahaan bisa mengetahui tingkat kinerja pegawainya apakah baik atau buruk dalam menjalankan tugas mereka dan itu akan sangat berpengaruh terhadap minat nasabah yang akan melakukan berbagai macam transaksi-transaksi.

Karena pasti setiap nasabah setelah melakukan transaksi jika mendapatkan pelayanan tidak memuaskan mereka pasti akan langsung menyampaikan kepada kerabat dekat ataupun jauh dan akan meluas sampai kelingkungan sosial lalu akan berdampak kepada perusahaan itu sendiri. Jadi kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai tolak ukur apakah perusahaan mengalami peningkatan hasil kinerja dari pelayanan yang telah mereka berikan kepada nasabahnya atau mengalami penurunan hasil kinerja.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang**

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan didirikan pada tanggal 06 November 1957 dengan nama PT. Bank Pembangunan Sumatera Selatan, yang didirikan berdasarkan:

1. Keputusan Panglima Ketua Perang Daerah Srwijaya Tingkat I Sumatera Selatan No. 132/SPP/58 tanggal 10 April 1958 dengan beralaku surat tanggal 06 November 1957.
2. Akte Notaris Tan Thong Khe No.54 tanggal 29 September 1958 dengan izin Menteri Kehakiman No. J. A. 5/44/16 tanggal 11 mei 1959.
3. Izin usaha bank dari Menteri Keungan No. 47629/UM II tanggal 18 April 1959.<sup>41</sup>

Selanjutnya dengan berlakunya Undang-undang No. 1 tahun 1962 tentang BPD, maka terhitung sejak tahun 1962 secara resmi seluruh kegiatan PT. BPD Sumatera Selatan menjadi milik Pemerintah Daerah Sumatera Selatan dengan status Badan Hukum Perusahaan Daerah berdasarkan Peraturan Daerah No. 11/DPRD GR Tingkat I Sumatera Selatan, dengan izin usaha yang dikeluarkan menteri urusan Bank Sentral atau Gubernur Bank Indonesia No.2/kep.MUBS/G/63 tanggal 27 februari 1963.

---

<sup>41</sup> Situs resmi Bank SumselBabel, [www.banksumselbabel.com](http://www.banksumselbabel.com). Diakses tanggal 25 juni 2016. Pukul 11.45

Setelah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir sejak diberlakukannya Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan dan sesuai Perda No. 6 tahun 2000 tanggal 19 Mei 2000, Bnak Sumsel-Babel mengubah bentuk badan hukum dari perusahaan daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan akte pendirian No. 20/2000 tanggal 25 November 2000 dan persetujuan Deputy Gubernur Bank Indonesia No. 3/2/kep.DPG/2001 tanggal 29 september 2001. Dengan adanya perubahan badan hukum tersebut terhitung sejak 01 Oktober 2001 dengan berbagai perubahan yang mendasar dan menyeluruh tersebut agar bank sumsel lebih profesional dan mampu tetap bersaing pada era Otonomi Daerah.

Seiring dengan perkembangan perbankan yang berdasarkan prinsip syariah, Bank Sumsel membuka unit usaha baru yaitu Bank Sumsel yang mulai berdiri pada tanggal 2 Januari 2005 atas izin Surat Bank Indonesia mengenai izin Operasional No. 7/158/DP/P/Prz/Pg tanggal 7 Desember 2005.<sup>42</sup>

Selanjutnya dengan pelaksanaan operasional perbankan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah maka PT.Bank Sumsel pada tahun 2006 merencanakan meresmikan Unit Usaha Syari'ah (UUS), tepatnya pada tanggal 04 Januari 2006. PT.Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang didirikan berkat kerja keras dari semua pihak, baik dukungan dari pihak pemerintah maupun pihak perbankan sendiri.

---

<sup>42</sup> Situs resmi Bank SumselBabel, [www.banksumselbabel.com](http://www.banksumselbabel.com). Diakses tanggal 25 juni 2016. Pukul 11.45

PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang telah menunjukan kemajuan yang pesat. Kelahiran Bank Syariah merupakan buah usaha yang hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohaniah yang melandasi operasionalnya.

Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani ini yang menjadi salah satu keunggulan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia<sup>43</sup>.

## **B. Visi dan Misi PT. Bank Sumsel Babel Cabang Palembang**

- Visi

“Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya dengan Kinerja Unggul”

- Misi

1. Membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah.
2. Menumbuhkembangkan *Retail Banking*, *Corporate Banking*, dan *International Banking*.
3. Mengembangkan *Human Capital* yang profesional dan tata kelola perusahaan yang baik.<sup>44</sup>

## **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Palembang di JL. Letkol Iskandar No. 537-538, Kecamatan Bukit Kecil, Kelurahan 26 Ilir (30129) Palembang.

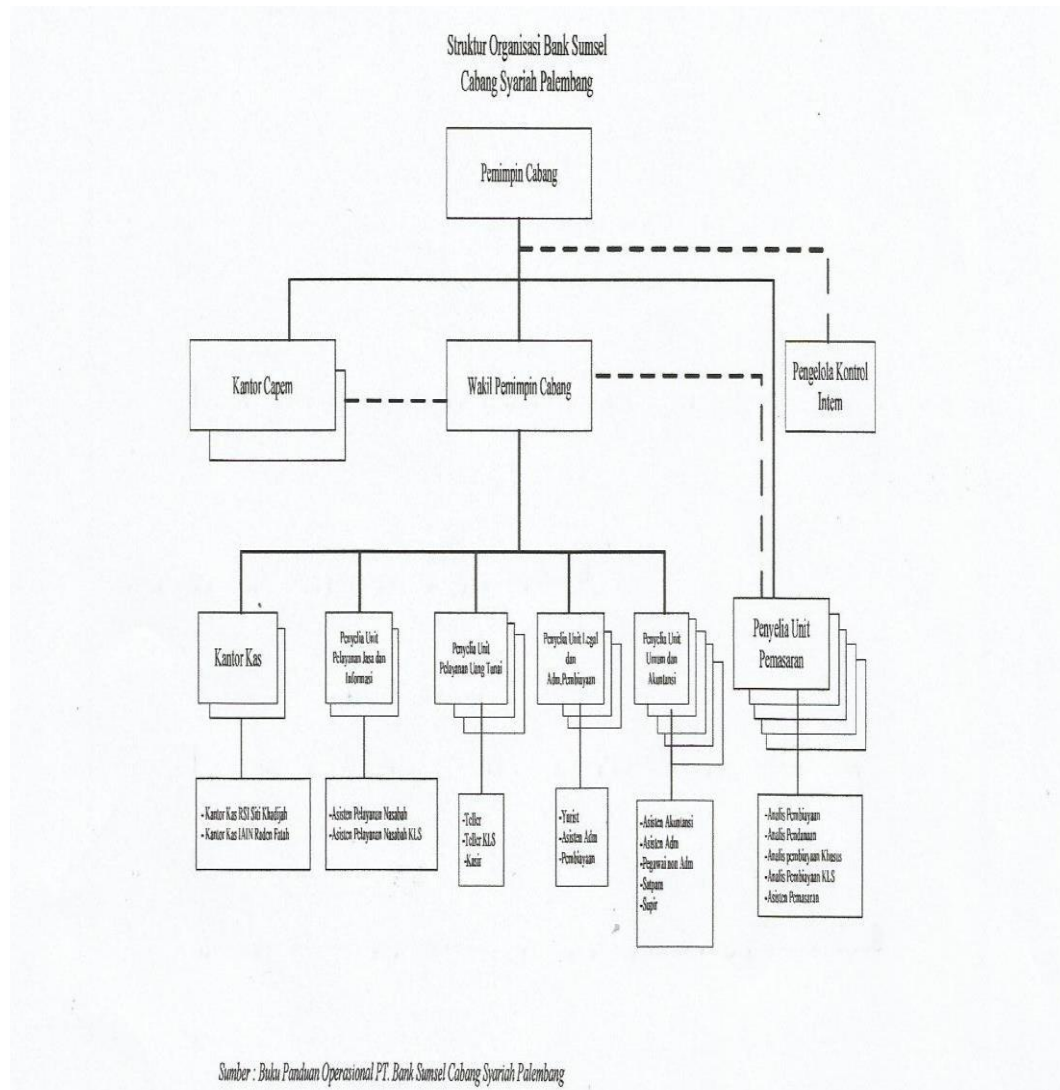
---

<sup>43</sup> *Ibid.* Pukul 14.15

<sup>44</sup> *Ibid*

## D. Struktur Organisasi

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi**



Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Organisasi:

### **Pemimpin Cabang**

Tugas dan wewenang Pemimpin cabang<sup>45</sup>:

1. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional perusahaan sesuai dengan rencana kerja tahunan yang disusun Direks dan diketahui oleh Dewan Komisaris.
2. Bertanggung jawab terhadap pemasaran produk, pengolahan keuangan dalam hal menghimpun dan pelepasan dana.
3. Berwenang menandatangani Cek dan Bilyet Giro, Bilyet Deposito, Perjanjian Kredit, dengan pihak ke Tiga berdasarkan ketetapan Dewan Komisaris.
4. Berwenang melakukan survey calon debitur dan memutus kredit sesuai wewenang komite kredit yang ditetapkan Dewan Komisaris.
5. Berwenang menandatangani Perjanjian Kredit dengan berdasarkan padad Keputusan Persetujuan dari Komote Kredit.
6. Berwenang menandatangani dokumen pembukaan dan laporan keuangan bank ke Bank Indonesia dan Instansi lain terkait.
7. Bertanggung jawab terhdap perekrutan, pengembangan, peningkatan kemampuan kerja (kompetansi), kesejahteraan, dan pemberhentian SDM Bank.

---

<sup>45</sup> Dody Hartanto, Praktikum Perbankan, (Palembang, Modul, 2015) Hlm. 32

8. Berwenang untuk menunjukkan hapus buku dan hapus tagih Debitur bermasalah dengan persetujuan dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
9. Bertanggung jawab atas hasil operasional perusahaan dengan persetujuan RUPS.
10. Berwenang membeli dan menjual Aktiva Tetap milik perusahaan dengan sepengetahuan Dewan Komisaris.

### **Wakil Pemimpin Cabang**

Tugas Wakil Pemimpin Cabang<sup>46</sup>:

1. Melaporkan tugas dan pekerjaannya kepada Kepala Cabang.
2. Bertanggung jawab terhadap pengeturan, koordinasi, pengarahan, dan pengawasan terhadap semua kegiatan.
3. Membantu pada level managerial untuk merencanakan dan memutuskan yang strategis.
4. Memiliki konsep untuk mengembangkan sistem manajemen secara berkesinambungan sesuai dengan trend yang berlaku pada saat ini dan masa depan.

### **Kantor Kas**

Fungsi pokok dari bagian Kantor Kas<sup>47</sup>:

1. Melayani informasi mengenai produk dan jasa bank.
2. Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan dan *payment point*.

---

<sup>46</sup> *Ibid.* Hlm. 33

<sup>47</sup> Situs resmi Bank SumselBabel, [www.banksumselbabel.com](http://www.banksumselbabel.com). Diakses tanggal 17 juni 2016. Pukul 11.45

3. Melayani transaksi penukaran valuta asing dan produk jasa lainnya.
4. Mengelola administrasi surat/dokumen yang keluar masuk.
5. Mengelola kas ATM.

#### **Penyelia Unit Pelayanan Uang Tunai**

Fungsi pokok dari penyelia pelayanan uang tunai adalah<sup>48</sup>:

1. Melayani semua jenis transaksi/tunai dan pemindahan.
2. Melayani kegiatan external *payment point*.

#### **Penyelia Unit Layanan Jasa dan Informasi**

Fungsi pokok dari penyelia layanan jasa dan informasi:

1. Mengelola transaksi produk, dana, jasa dan kredit.
2. Melayani informasi transaksi produk, dana, jasa dan kredit.
3. Melayani transaksi luar negeri.
4. Melayani transaksi jasa dalam negeri.
5. Mengelola sistem penerimaan/antran nasabah.
6. Melayani transaksi simponi dan *payment point*.
7. Mengelola pelaksanaan layanan untuk kenyamanan nasabah.

#### **Penyelia Unit Pemasaran**

Fungsi pokok dari penyelia unit pemasaran:

1. Menjual produk dan jasa Bank Sumsel.
2. Melakukan *ekstensif* dan *intensif marketing*,
3. Melakukan penelitian potensi ekonomi dan menyusun peta bisnis regional.

---

<sup>48</sup> Tri Astuti, Penyelia Bank Sumsel Babel, Wawancara Pribadi, Palembang 25 Agustus 2015, pukul 15.45 WIB

4. Mengelola administrasi penjualan.

### **Penyelia Unit Legal dan Adm Pembiayaan**

Fungsi pokok Unit Legal dan Adm Pembiayaan<sup>49</sup>:

1. Unit legal berperan dalam analisis yuridis, analisis kontrak, analisis pengikatan baik jaminan maupun pembiayaan.
2. Mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pencairan hingga pelunasan dan membuat surat-surat perjanjian lain.

### **Customer Service**

Fungsi dan tugas *Customer Service*<sup>50</sup>:

- a. Melayani transaksi nasabah baik tunai maupun non tunai di *counter*.
- b. Melayani pembukaan/penutupan *rekening giro*, tabungan, deposito, ATM, pembiayaan dan lainnya.
- c. Melayani penerbitan buku cek/ giro bilyet
- d. Melayani permintaan:
  - 1) Informasi saldo
  - 2) Salinan rekening koran
  - 3) Surat referensi bank
  - 4) *Standing instruction*
  - 5) Perubahan specimen tanda tangan dan lain-lain
  - 6) Perubahan alamat dan data nasabah
  - 7) Rehabilitas rekening
  - 8) Pembuatan rekening koran/ deposito/ tabungan

---

<sup>49</sup> *Ibid*

<sup>50</sup> Kasmir, Kewirausahaan-Edisi Revisi, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2014) Hlm.301

- 9) Permohonan gilarisasi (listrik dan telepon)
- 10) Permohonan kartu kredit (untuk konvensional)
- 11) Permintaan kartu ATM
- 12) Permohonan sewa *save deposito box* (SDB)
- 13) Permintaan salinan rekening koran (bulanan/koran)
- 14) Permintaan *stop payment order* (SPO)
- 15) Permintaan perubahan specimen
- e. Melayani dan mengatasi keluhan nasabah
- f. Memperkenalkan produk-produk bank kepada nasabah
- g. Melakukan pembinaan yang baik terhadap nasabah.

### **Teller**

Fungsi dan tugas *Teller*<sup>51</sup>:

- a. Menerima setoran tunai, warkat sendiri dan warkat kliring dalam mata uang rupiah untuk segala jenis transaksi.
- b. Menerbitkan/mengesahkan tanda terima setoran tunai, warkat sendiri dan warkat kliring.
- c. Menerima bank notes dalam mata uang asing untuk segala jenis transaksi.
- d. Membayar tunai dalam mata uang rupiah untuk segala jenis transaksi.
- e. Menyerahkan bank notes dalam mata uang asing untuk segala jenis transaksi.

---

<sup>51</sup> Dody Hartanto, Praktikum Perbankan, *Loc.Cit*, Hlm 34

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### **A. Tingkat Kepuasan Nasabah diukur dari Efektivitas Kinerja Pegawai berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan**

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 dan tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>52</sup>

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>53</sup>

Kepuasan nasabah sangat tergantung pada kinerja dan harapan nasabah. Dalam praktiknya banyak hal yang menyebabkan nasabah berhenti menjadi investor pada perusahaan baik untuk sementara atau untuk selamanya.

Terdapat beberapa sebab nasabah meninggalkan perusahaan antara lain, pelayanan yang tidak memuaskan, produk yang tidak baik dan tidak lengkap, ingkar janji dan tidak tepat waktu, biaya yang relatif mahal, lokasi sulit dijangkau, dan layout yang kurang nyaman.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), Hlm.152

<sup>53</sup> *Ibid*,

<sup>54</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, Loc.Cit, Hlm 302

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang, maka seluruh pegawai bank terutama bagian *frontliner* yang di antaranya adalah *customer service*, teller, dan satpam bertanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan dengan baik.

Berikut ini hal-hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan yaitu, karyawan harus menarik, baik dari segi penampilan, gaya bicara, maupun gerak-geriknya, sehingga tidak membosankan. Buatlah agar nasabah selalu senang, ceria, dan bersemangat dalam berhadapan dengan kita. Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Usahakan kita dapat menduga apa yang ingin diperoleh oleh nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu, karena sekali saja kita ingkar janji maka akan kehilangan kepercayaan. Ruang tunggu yang nyaman, tenang, dan aman, sehingga begitu nasabah masuk dapat merasakannya. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah. Keragaman dan kelengkapan produk atau jasa yang ditawarkan. Dan lokasi yang aman dan nyaman.<sup>55</sup>

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* salah satunya adalah keramahan, memberikan pelayanan tepat waktu, penampilan fisik, memberikan informasi dengan jelas, dan pelayanan yang dilakukan sesuai prosedur yang ditentukan.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> *Ibid.*, Hlm. 340

<sup>56</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, Cetakan ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2014) Hlm. 631

Hal ini diperkuat oleh tanggapan Bapak Hasrul Erwandi selaku Pimpinan Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Palembang bahwa satpam bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dengan memenuhi beberapa unsur seperti melayani nasabah dengan ramah dan antusias serta berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>57</sup>

Ibu Tri Astuti juga memberikan penjelasan bahwa *Customer Service* di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang merupakan petugas *frontliner* yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang diberikan telah diatur melalui kertas kerja pelayanan atau standar pelayanan yang harus dipelajari dan ditaati oleh *customer service* itu sendiri. Apel pagi (*briffing*) adalah salah satu cara meningkatkan dan memperbaiki tata cara dalam pelayanan.<sup>58</sup>

#### 1. Data Deskripsi Responden

Jumlah pengguna jasa Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 35 pengguna jasa yang ditemui selama 3 hari dan seluruh kuisioner kembali serta layak untuk dianalisa. Berdasarkan kuisioner tersebut dapat didefinisikan karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan lima karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, alamat, dan jenis jasa.

---

<sup>57</sup>Hasrul Erwandi, Pimpinan, *Wawancara*, Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Palembang, Tanggal 27 juni 2016, jam 12.30 WIB

<sup>58</sup>Tri Astuti, Penyelia Bank Sumsel Babel, *Wawancara Pribadi*, Palembang 25 Agustus 2015, pukul 15.45 WIB

Secara rinci karakteristik dari responden/pengguna jasa Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Karakteristik untuk jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Jenis Kelamin**

| No    | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase ( % ) |
|-------|---------------|------------------|------------------|
| 1     | Laki-laki     | 9                | 25,7%            |
| 2     | Perempuan     | 26               | 74,3%            |
| Total |               | 35               | 100%             |

Sumber : Data Primer (kuisisioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 diatas diketahui bahwa dari jumlah keseluruhan responden Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa mayoritas responden sebagian besar adalah perempuan. Dijelaskan sebagai berikut:

- Responden laki-laki

$$\frac{100}{35} \times 9 = 25,7\%$$

- Reponden perempuan

$$\frac{100}{35} \times 26 = 74,3\%$$

- b. Karakteristik untuk umur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Umur**

| No    | Umur             | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|------------------|------------------|------------|
| 1     | 20 tahun kebawah | 10               | 28,6%      |
| 2     | 21 - 30 tahun    | 24               | 68,5%      |
| 3     | 31 – 40 tahun    | 1                | 2,9%       |
| Total |                  | 35               | 100%       |

Sumber : Data Primer (kuisisioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 diatas menjelaskan bahwa pengguna jasa pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang menjadi responden sebagian besar adalah umur 21 tahun sampai 30 tahun. Dijelaskan sebagai berikut:

- Usia responden 20 tahun kebawah:

$$\frac{100}{35} \times 10 = 28,6\%$$

- Usia responden 20-30 tahun

$$\frac{100}{35} \times 24 = 68,5\%$$

- Usia responden 31-40 tahun

$$\frac{100}{35} \times 1 = 2,9\%$$

- c. Karakteristik untuk pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Pendidikan Terakhir**

| No    | Pendidikan      | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|-----------------|------------------|------------|
| 1     | SMA             | 28               | 80%        |
| 2     | Akademi/Diploma | 5                | 14,3%      |
| 3     | S1 – S3         | 2                | 5,7%       |
| Total |                 | 35               | 100%       |

Sumber : Data Primer (kusioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden pengguna jasa Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sebagian besar pendidikan terakhir yaitu SMA. Dijelaskan sebagai berikut:

- Responden yang tingkat pendidikan SMA

$$\frac{100}{35} \times 28 = 80\%$$

- Responden yang tingkat pendidikan Akademi/Diploma

$$\frac{100}{35} \times 5 = 14,3\%$$

- Responden yang tingkat pendidikan S1 – S3

$$\frac{100}{35} \times 2 = 5,7\%$$

d. Karakteristik untuk pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Pekerjaan**

| No    | Pekerjaan        | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|------------------|------------------|------------|
| 1     | Pelajar/Mhasiswa | 20               | 57,1%      |
| 2     | PNS              | 8                | 22,9%      |
| 3     | Wiraswasta       | 5                | 14,3%      |
| 4     | TNI/POLRI        | 2                | 5,7%       |
| Total |                  | 35               | 100%       |

Sumber: Data Primer (kusioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang adalah pelajar. Dijelas kan sebagai berikut:

- Responden yang pekerjaannya Pelajar:

$$\frac{100}{35} \times 20 = 57,1\%$$

- Responden yang pekerjaannya PNS:

$$\frac{100}{35} \times 8 = 22,9\%$$

- Responden yang pekerjaannya Wiraswasta:

$$\frac{100}{35} \times 5 = 14,3\%$$

- Responden yang pekerjaannya TNI/POLRI:

$$\frac{100}{35} \times 2 = 5,7\%$$

- e. Karakteristik alamat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Alamat**

| No    | Alamat               | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|----------------------|------------------|------------|
| 1     | Dalam kota Palembang | 29               | 82,9%      |
| 2     | Luar kota Palembang  | 6                | 17,1%      |
| Total |                      | 35               | 100%       |

Sumber: Data Primer (kusioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.5 diatas ini memperlihatkan bahwa mayoritas pengguna Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang adalah penduduk kota Palembang. Dijelaskan sebagai berikut:

- Responden yang alamatnya di kota Palembang:

$$\frac{100}{35} \times 29 = 82,9\%$$

- Responden yang alamatnya diluar kota Palembang:

$$\frac{100}{35} \times 6 = 17,1\%$$

- f. Karakteristik jenis produk dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Jenis Produk**

| No    | Jenis Jasa Produk    | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|----------------------|------------------|------------|
| 1     | Pendanaan (simpanan) | 15               | 42,8%      |
| 2     | Pembiayaan           | 10               | 28,6%      |
| 3     | Jasa                 | 10               | 28,6%      |
| Total |                      | 35               | 100%       |

Sumber: Data Primer (kusioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.6 diatas memperlihatkan bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang mayoritasnya menggunakan jenis produk pendanaan (simpanan). Dijelaskan sebagai berikut:

- Responden berdasarkan produk Pendanaan (simpanan):

$$\frac{100}{35} \times 15 = 42,8\%$$

- Responden berdasarkan produk pembiayaan:

$$\frac{100}{35} \times 10 = 28,6\%$$

- Responden berdasarkan produk jasa:

$$\frac{100}{35} \times 10 = 28,6\%$$

## 2. Perincian tingkat kepuasan berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Hasil ini di dapat dari pembagian kusioner sebanyak 35 responden/orang untuk mengetahui bagaimana penilaian tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang diukur berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.

Hasil dari analisis data dimensi kualitas pelayanan dijelaskan sebagai berikut:

|     |                    |
|-----|--------------------|
| SP  | : Sangat Puas      |
| P   | : Puas             |
| CP  | : Cukup Puas       |
| TP  | : Tidak Puas       |
| STP | :Sangat Tidak Puas |

Dengan perincian masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

### 1) Tanggapan Responden mengenai Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dengan 3 item pertanyaan dan 5 kombinasi jawaban mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang menghasilkan informasi sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Analisis Dimensi *Tangibles* (Bukti fisik)**

| No         | Varian Pertanyaan                                                                                        | SP    | P   | CP    | TP | STP | Total |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-------|----|-----|-------|
| 1          | Bentuk gedung bank layak dan nyaman di pandang                                                           | 4     | 22  | 9     | 0  | 0   | 35    |
| 2          | Fasilitas ruang tunggu (tempat duduk, AC,dan lain-lain yang dimiliki Bank membuat nasabah merasa nyaman) | 5     | 17  | 12    | 1  | 0   | 35    |
| 3          | Pegawai Bank berpenampilan rapi dan sesuai seragam pada saat bekerja                                     | 4     | 25  | 6     | 0  | 0   | 35    |
| Total      |                                                                                                          | 13    | 64  | 27    | 1  | 0   | 105   |
| Persentase |                                                                                                          | 12,4% | 61% | 25,6% | 1% | 0%  | 100%  |

Sumber: Data Primer (kusioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.7 terlihat bahwa untuk masing-masing indikator jawaban responden mayoritas menyatakan Puas, dapat diambil kesimpulan dari jawaban dan tanggapan bahwa menurut mayoritas nasabah tentang kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sudah cukup baik. Artinya, pihak Bank sudah memberikan pelayanan dengan baik terhadap nasabah.

## 2) Tanggapan responden mengenai Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dengan 4 item dan 5 kombinasi jawaban mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa pada Babel Syariah Kantor Cabang Palembang menghasilkan informasi data sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Analisis Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

| No         | Varian Pertanyaan                                                                            | SP   | P     | CP    | TP   | STP | Total |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------|------|-----|-------|
| 1          | Pegawai Bank mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat waktu       | 3    | 11    | 20    | 1    | 0   | 35    |
| 2          | Pegawai Bank memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan prosedur kecepatan yang tepat | 0    | 15    | 19    | 1    | 0   | 35    |
| 3          | Pegawai Bank memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian                                   | 0    | 14    | 20    | 1    | 0   | 35    |
| 4          | Pegawai Bank dalam menangani nasabah memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi          | 0    | 15    | 19    | 1    | 0   | 35    |
| Total      |                                                                                              | 3    | 55    | 78    | 4    | 0   | 140   |
| Persentase |                                                                                              | 2,1% | 39,3% | 55,7% | 2,9% | 0%  | 100%  |

Sumber: Data Primer (kusioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.8 menggambarkan bahwa dimensi kehandalan yang terdiri dari 4 indikator, mayoritas jawaban responden merasa cukup puas. Ini berarti dari segi kehandalan pihak Bank dalam menempatkan orang-orang yang tepat dan handal dalam memiliki kemampuan yang memadai untuk melayani nasabah.

### 3) Tanggapan Responden mengenai Dimensi *Responsiviness* (Daya tanggap)

Dengan 4 item pertanyaan dan 5 kombinasi jawaban mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang menghasilkan informasi data sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Analisis Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

| No         | Varian Pertanyaan                                                                                          | SP  | P     | CP    | TP   | STP | Total |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-------|------|-----|-------|
| 1          | Pegawai memberikan informasi dengan jelas dan terinci terhadap nasabah tentang pelayanan yang akan dipilih | 7   | 17    | 10    | 1    | 0   | 35    |
| 2          | Pegawai memberikan tindakan yang cepat dalam merespon keluhan nasabah sesuai dengan ketentuan Bank         | 3   | 18    | 14    | 0    | 0   | 35    |
| 3          | Pegawai bersedia membantu kesulitan yang dihadapi nasabah                                                  | 1   | 17    | 16    | 1    | 0   | 35    |
| 4          | Pegawai bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat                         | 3   | 13    | 19    | 0    | 0   | 35    |
| Total      |                                                                                                            | 14  | 65    | 59    | 2    | 0   | 140   |
| Persentase |                                                                                                            | 10% | 46,4% | 42,2% | 1,4% | 0%  | 100%  |

Sumber: Data Primer (kuisisioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.9 rata-rata jawaban responden setuju, jawaban-jawaban responden tersebut terlihat bahwa untuk dimensi daya tanggap sudah baik oleh para nasabah. Secara umum dapat disimpulkan bahwa pegawai bank sudah baik dalam memberikan penjelasan dan bantuan kepada nasabah bila ada kesulitan mengenai yang berkaitan dengan bank.

4) Tanggapan Responden mengenai Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dengan 4 item dan 5 kombinasi jawaban mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang menghasilkan informasi data sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Analisis Dimensi Assurance (Jaminan)**

| No         | Varian Pertanyaan                                                                     | SP    | P     | CP    | TP | STP | Total |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|----|-----|-------|
| 1          | Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem bank dan produk-produk bank | 0     | 22    | 13    | 0  | 0   | 35    |
| 2          | Pegawai melayani nasabah dengan ramah dan sopan dalam melakukan transaksi             | 8     | 21    | 6     | 0  | 0   | 35    |
| 3          | Pegawai melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada nasabah                     | 2     | 20    | 13    | 0  | 0   | 35    |
| 4          | Pegawai bank dapat membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi                     | 6     | 18    | 11    | 0  | 0   | 35    |
| Total      |                                                                                       | 16    | 81    | 43    | 0  | 0   | 140   |
| Persentase |                                                                                       | 11,4% | 57,9% | 30,7% | 0% | 0%  | 100%  |

Sumber: Data Primer (kuisisioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.10 diatas dijelaskan bahwa pegawai Bank memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem bank dan produk-produk bank. Karena rata-rata responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, pegawai sudah memiliki pengetahuan yang luas terhadap produk-produk bank dan pegawai mampu membuat nasabah merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi.

5) Tanggapan Responden mengenai Dimensi *Empathy* (Perhatian)

Dengan 5 item pertanyaan dan 5 kombinasi jawaban mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang menghasilkan informasi data sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Analisis Dimensi *Empathy* (Perhatian)**

| No         | Varian Pertanyaan                                                                                      | SP    | P     | CP    | TP | STP | Total |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|----|-----|-------|
| 1          | Pegawai bank selalu menjalin komunikasi secara baik dengan terus-menerus                               | 1     | 18    | 16    | 0  | 0   | 35    |
| 2          | Pegawai melayani nasabah dengan sabar dan rendah hati dalam melaksanakan tugasnya                      | 1     | 26    | 8     | 0  | 0   | 35    |
| 3          | Pegawai selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan yang di miliki nasabah                | 3     | 25    | 7     | 0  | 0   | 35    |
| 4          | Pegawai selalu memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah yang mengalami kesulitan               | 5     | 21    | 9     | 0  | 0   | 35    |
| 5          | Pegawai bank selalu memberikan perhatian baik kepada nasabah yang lama maupun kepada nasabah yang baru | 12    | 18    | 5     | 0  | 0   | 35    |
| Total      |                                                                                                        | 22    | 108   | 45    | 0  | 0   | 175   |
| Persentase |                                                                                                        | 12,6% | 61,7% | 25,7% | 0% | 0%  | 100%  |

Sumber: Data Primer (kuisisioner)

Berdasarkan keterangan tabel 4.11 dapat dilihat dari sikap dan tanggapan responden terhadap lima indikator tersebut yaitu sebagian besar memberikan tanggapan positif. Proses perhatian ini tidak terlepas dari seleksi atau pemilihan yang dianggap berguna dan sesuai dengan masing-masing individu.

#### **Kesimpulan :**

Tingkat kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang melalui berbagai tahap analisis dapat dibuktikan responden memberikan jawaban tentang pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat ditunjukkan dengan tabel hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 4.12

**Hasil Analisis masing-masing Dimensi Kualitas Pelayanan**

| No | Dimensi Kualitas Pelayanan           | Sangat Puas | Puas  | Cukup Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Persentase |
|----|--------------------------------------|-------------|-------|------------|------------|-------------------|------------|
| 1  | <i>Tangibeles</i> ( bukti fisik)     | 12,4%       | 61%   | 25,6%      | 1%         | 0%                | 100%       |
| 2  | <i>Reliability</i> (kehandalan)      | 2,1%        | 39,3% | 55,7%      | 2,9%       | 0%                | 100%       |
| 3  | <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) | 10%         | 46,4% | 42,2%      | 1,4%       | 0%                | 100%       |
| 4  | <i>Assurance</i> (jaminan)           | 11,4%       | 57,9% | 30,7%      | 0%         | 0%                | 100%       |
| 5  | <i>Empathy</i> (perhatian)           | 12,6%       | 61,7% | 25,7%      | 0%         | 0%                | 100%       |

Sumber:Data Primer / Hasil Analisis Kuisisioner

Pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang cukup baik, ditanda dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik ( *Tangibles*), Dimensi Kehandalan (*Reliability*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*), dan Dimensi Perhatian (*Empathy*). Terdapat 2 persepsi dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai nilai lebih dominan kepada nasabah yaitu Dimensi Empati (*Empathy*) yaitu sebanyak 61,7% dan Dimensi Bukti Fisik ( *Tangibeles*) yaitu sebanyak 61% dengan tingkat kepuasan nasabah lebih tinggi jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang lainnya yaitu Dimensi Kehandalan (*Reliability*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Dimensi Jaminan (*Assurance*).

**B. Persepsi Nasabah dari masing-masing Dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang**

Persepsi diartikan sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia.<sup>59</sup>

Dalam kehidupan sehari-hari, kita akan melihat reaksi setiap orang akan berbeda-beda sekalipun stimulus yang dihadapi adalah sama baik bentuknya, tempatnya, dan waktunya. Umpamanya, dua orang pada lingkungan yang sama akan berbeda bentuk reaksinya dalam menghadapi stimulus yang sama. Hal ini karena komposisi potensi dan kapabilitas mereka berbeda dalam menunjukkan kemampuan, kualitas berfikir, dan keakuratan mengambil tindakan. Kaitannya ini sangat individual.<sup>60</sup>

Adapun hasil yang telah diperoleh dan diolah menunjukkan bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang, persepsi dimensi kualitas pelayanan antara lain adalah Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangibles*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*), dan Dimensi Perhatian (*Empathy*) namun dengan komposisi yang berbeda pada masing-masing penilaian, dapat diuraikan sebagai berikut ini:

---

<sup>59</sup> Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), Hlm.80

<sup>60</sup>*Ibid*,

- a. Dimensi Bukti Fisik ( *Tangibles*), sebagian nasabah menganggap bahwa kualitas pelayanan pegawai terhadap nasabah sudah cukup baik Bank tersebut cukup bervariasi, lokasi Bank mudah dicari oleh nasabah, pelayanan terhadap nasabah sudah didukung oleh sara dan prasarana yang modern, komunikasi dengan pihak Bank baik, Jadi secara umum menurut nasabah dari segi bukti fisik kualitas pelayanan sudah bagus.
- b. Dimensi Keandalan ( *Reliability*), Pegawai Bank dianggap telah memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, pihak Bank juga telah menempatkan orang-orang yang handal dan memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani nasabah.
- c. Dimensi Daya Tanggap ( *Responsiveness*), dalam penilaian nasabah kualitas daya tanggap yang diberikan Bank sudah cukup baik. Berarti pegawai sudah memberikan penjelasan dan bantuan kepada nasabah bila ada kesulitan mengenai produk yang ditawarkan dan mampu melayani keluhan-keluhan nasabah.
- d. Dimensi Jaminan ( *Assurance*), Menyatakan bahwa pegawai Bank memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem Bank dan produk-produk. Selain itu, nasabah juga merasa adanya jaminan keamanan setiap bertransaksi, kemudian cara pegawai dalam melayani nasabah juga menimbulkan kepercayaan nasabah. Jadi, pegawai Bank sudah cukup baik dalam melayani nasabah.
- e. Dimensi Perhatian ( *Empathy*), secara umum kualitasnya dianggap sudah baik karena pegawai yang selalu berupaya menanggapi keluhan-keluhan yang dialami oleh nasabah dengan baik dan profesional.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Tingkat kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sudah menempati posisi puas, walaupun ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang menyatakan tidak puas akan tetapi secara keseluruhan tertutup oleh nilai puas yang dominan menurut responden yang ada. Awal mula kepuasan nasabah berasal dari *Customer Service*, *Security* dan bagian *front line* lainnya. Fasilitas fisik dan teknologi yang dimiliki Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sudah sesuai dengan standar fasilitas dan kelayakan perusahaan. Begitu juga dengan kecakapan sumber daya insani yang dimiliki menciptakan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi selama berada di lingkup Bank. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang menyatakan bahwa preferensi kepuasan nasabah adalah pelayanan yang baik (*excellent service/good service*), pelayanan yang baik tercipta dari kinerja dan kualitas sumber daya insani yang kompeten. Rasa puas bagi nasabah tercipta dari pelayan yang baik yang menciptakan kenyamanan nasabah terhadap fasilitas yang tersedia dari pihak Bank, jika nasabah merasa nyaman maka faktor lainpun akan dirasa baik oleh nasabah,

2. Persepsi kepuasan nasabah meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain : dimensi bukti langsung (*tangible*), dimensi kehandalan (*reability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*). Berdasarkan hasil analisis dimensi bukti fisik (*tangible*) dan dimensi empati (*empathy*), mempunyai nilai yang lebih dominan kepada nasabah dengan tingkat kepuasan nasabah lebih tinggi jika dibandingkan dengan tiga dimensi lain, yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reability*), dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Persepsi Kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dapat dilihat dari kelima dimensi sebagai berikut:

a. Dimensi Bukti Fisik ( *Tangibles*)

Sebagian nasabah menganggap bahwa kualitas pelayanan pegawai terhadap nasabah sudah cukup baik, bank tersebut cukup bervariasi, lokasi bank mudah dicari oleh nasabah, pelayanan terhadap nasabah sudah didukung oleh sara dan prasarana yang modern, komunikasi antara nasabah dengan pihak bank terjalin dengan baik, dapat disimpulkan bahwa secara umum menurut nasabah dari segi bukti fisik kualitas pelayanan sudah bagus.

b. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Pegawai bank dianggap telah memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, pihak bank juga telah menempatkan orang-orang yang handal dan memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani nasabah.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam penilaian nasabah kualitas daya tanggap yang diberikan bank sudah cukup baik. Pegawai sudah memberikan penjelasan dan bantuan kepada nasabah bila ada kesulitan mengenai produk yang ditawarkan dan mampu melayani keluhan-keluhan nasabah.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Menyatakan bahwa pegawai bank memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem Bank dan produk-produk. Selain itu, nasabah juga merasa adanya jaminan keamanan setiap bertransaksi, kemudian cara pegawai dalam melayani nasabah juga menimbulkan kepercayaan nasabah. Jadi, pegawai bank sudah cukup baik dalam melayani nasabah.

e. Dimensi Perhatian (*Empathy*)

Secara umum kualitasnya dianggap sudah baik karena pegawai yang selalu berupaya menanggapi keluhan-keluhan yang dialami oleh nasabah dengan baik dan profesional.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah ini, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan layanan agar lebih memuaskan, pihak manajemen Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan tidak menyampingkan dimensi yang lain yaitu dimensi jaminan (*assurance*)

dan dimensi empati (*empathy*). Hal ini bisa dilakukan dengan peningkatan pada fasilitas fisik yang dimiliki agar dirasa lebih nyaman oleh nasabah, peningkatan pada kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan janji, kemampuan dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh nasabah, dan peningkatan pada aspek kesediaan dan keahlian sumber daya insani dalam penyampaian informasi layanan dan pemberian solusi kepada nasabah yang sedang menghadapi masalah.

2. Nasabah yang puas akan setia lebih lama. Maka sebaiknya pihak manajemen Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang melakukan pemeliharaan (*maintenancing*) dan pengukuran terhadap kepuasan nasabah karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah.

3. Keramahan dan kesopanan adalah kunci kenyamanan nasabah maka pihak manajemen bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sebaiknya lebih meningkatkan keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah, karena lebih meningkatkan keramahan dan kesopanan akan lebih menarik simpatik dan ketertarikan nasabah terhadap perusahaan beserta produk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Zainul, 2000. *Memahami Bank Syariah*. Jakarta:AlvaBet
- Budisantoso Totok, 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Burhan Bungin, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Raja Grafindo Persada
- Burhan Bungin, 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, 2013. *Manajemen Perkantoran*. Bandung:Alfabeta
- Imam Gunawan, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif:Teori dan Praktik*, Cetakkan ke-3 PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Kasmir, 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta:Kencana
- Kasmir, 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Kasmir, 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Kasmir, 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Malayu Hasibuan, 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Muhammad Muflih, 2006. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif ilmu Ekonomi Islam*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Nur Rianto Al Arif, 2012. *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*. Bandung: Alfabeta
- Nasution, 2008. *Metode Research* . Jakarta: Bumi Aksara
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller,2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta:PT Indeks

- Philip Kotler, 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Indonesia:Macanan  
Jaya Cemerlang
- Prasetyo Bambang dan Lina Mitahul Jannah, 2006. Metode Penelitian Kualitatif  
PT. Raja Grafindo Persada
- Priansa Donni Juni dan Drs.Agus Garnida, 2013. Manajemen Perkantoran.  
Bandung:Alfabeta
- Ratminto dan Atik Winarsih,2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka  
Pelajar
- Richard M. Steers, 1985. Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga
- Sangadji, Etta mamang dan Sopiah, 2013. Perilaku konsumen-pendekatan praktis  
disertai himpunan jurnal penelitian. Yogyakarta:Cv.Andi Offset
- Situs resmi Bank SumselBabel, [www.banksumselbabel.com](http://www.banksumselbabel.com)
- Sugiyono, 2002. Metode Penelitian Pendidikan Bandung:Alfabeta
- Sugiyono, 2013. *Metode penelitian Manajemen*. Alfabeta: Yogyakarta
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Manajemen, Cetakan ke-3. Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Anastisa Diana, 2003. *Total Quality Manajemen*, edisi revisi  
Yogyakarta : Andy
- Wibowo, 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada
- Zulkifli Sunarto, 2007 *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*. Jakarta :  
Zikrul Hakim



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir C 2

No :  
Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk diuji*

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi  
D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa:

Nama : Cintya Desi Permata Sari  
NIM : 13180032  
Program Studi : D.III Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah  
Kantor Cabang Palembang Diukur Dari Efektivitas Kinerja  
Pegawai Berdasarkan "Dimensi Kualitas Pelayanan"

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasyah Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

*Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.*

Palembang, 09 September 2016

**Pembimbing Utama**

Peny Cahaya Azwari, S.E., M.B.A., M.M, AK, CA

NIP :197701312000031002

**Pembimbing Kedua**

Mufti Fiandi, M.Ag

NIP: 197605252007101005

## LEMBARAN KONSULTASI TUGAS AKHIR

Nama : Cintya Desi Permata Sari  
 Nim : 13180035  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Jurusan : D3 Perbankan Syari'ah  
 Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Cabang Palembang Diukur Dari Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan "Dimensi Kualitas Pelayanan"

Pembimbing 1 : Peny Cahaya Azwari, S.E., M.M, M.B.A., Ak, CA

| No | Hari/Tanggal       | Hal yang dikonsultasikan                          | Paraf                                                                                 |
|----|--------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 31/5 <sup>16</sup> | Revisi bab 1 pada latar belakang                  |    |
| 2. | 15/6 <sup>16</sup> | Perbaiki penulisan berdasarkan PUEBI              |   |
| 3. | 25/6 <sup>16</sup> | Penambahan materi bab 2 & bab 3 menambahkan teori |  |
| 4. | 20/8 <sup>16</sup> | Acc Bab 1, bab 2, bab 3, Lanjut bab 4 dan bab 5   |  |
| 5. | 6/9 <sup>16</sup>  | Perbaiki tabel pembahasan pada penulisan bab 4    |  |
| 6. | 7/9 <sup>16</sup>  | Perbaiki penulisan pada Bab 5                     |  |
| 7. | 8/9 <sup>16</sup>  | Acc bab 4 & bab 5, Siap diuji                     |  |

## LEMBARAN KONSULTASI TUGAS AKHIR

Nama : Cintya Desi Permata Sari  
 Nim : 13180035  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Jurusan : D3 Perbankan Syari'ah  
 Judul Tugas Akhir : **Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Cabang Palembang Diukur Dari Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan "Dimensi Kualitas Pelayanan"**

Pembimbing 2 : Mufti FiandiM.Ag

| No | Hari/Tanggal | Hal yang dikonsultasikan                       | Paraf                                                                                 |
|----|--------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 08/08 2016   | Revisi bab 1, 2, 3                             |   |
| 2. | 09/08 2016   | Penambahan Materi bab 3                        |  |
| 3. | 18/08 2016   | Acc Bab 1, Bab, 2, Bab 3, Lanjut Bab 4 & Bab 5 |  |
| 4. | 05/09 2016   | Acc Bab 4 & Bab 5                              |  |
| 5. | 05/09 2016   | Acc lanjut lca pemb <u>I.</u>                  |  |

Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang  
Palembang Diukur Dari Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan “ DIMENSI  
KUALITAS PELAYANAN”

Nama :  
 Jenis kelamin :  
 Usia :  
 Pendidikan Terakhir :  
 Pekerjaan :  
 Alamat :  
 Jenis Produk :

**1. Dimensi *Tangibles* (Bukti fisik)**

| No | Varian Pertanyaan                                                                                            | SP | P | CP | TP | STP |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Bentuk gedung bank layak dan nyaman di pandang                                                               |    |   |    |    |     |
| 2  | Fasilitas ruang tunggu<br>( tempat duduk, AC,dan lain-lain yang dimiliki Bank membuat nasabah merasa nyaman) |    |   |    |    |     |
| 3  | Pegawai Bank berpenampilan rapi dan sesuai seragam pada saat bekerja                                         |    |   |    |    |     |

**2. Dimensi *Reability* (kehandalan)**

| No | Varian Pertanyaan                                                                            | SP | P | CP | TP | STP |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Pegawai Bank mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat waktu       |    |   |    |    |     |
| 2  | Pegawai Bank memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan prosedur kecepatan yang tepat |    |   |    |    |     |
| 3  | Pegawai Bank memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian                                   |    |   |    |    |     |

|   |                                                                                     |  |  |  |  |  |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4 | Pegawai Bank dalam menangani nasabah memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi |  |  |  |  |  |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

| No | Varian Pertanyaan                                                                                          | SP | P | CP | TP | STP |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Pegawai memberikan informasi dengan jelas dan terinci terhadap nasabah tentang pelayanan yang akan dipilih |    |   |    |    |     |
| 2  | Pegawai memberikan tindakan yang cepat dalam merespon keluhan nasabah sesuai dengn ketentuan Bank          |    |   |    |    |     |
| 3  | Pegawai bersedia membantu kesulitan yang dihadapi nasabah                                                  |    |   |    |    |     |
| 4  | Pegawai bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat                         |    |   |    |    |     |

### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

| No | Varian Pertanyaan                                                                     | SP | P | CP | TP | STP |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem bank dan produk-produk bank |    |   |    |    |     |
| 2  | Pegawai melayani nasabah dengan ramah dan sopan dalam melakukan transaksi             |    |   |    |    |     |
| 3  | Pegawai melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada nasabah                     |    |   |    |    |     |

|   |                                                                   |  |  |  |  |  |
|---|-------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4 | Pegawai bank dapat membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi |  |  |  |  |  |
|---|-------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

**5. Dimensi *Empathy* (Perhatian)**

| No | Varian Pertanyaan                                                                                      | SP | P | CP | TP | STP |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| 1  | Pegawai bank selalu menjalin komunikasi secara baik dengan terus-menerus                               |    |   |    |    |     |
| 2  | Pegawai melayani nasabah dengan sabar dan rendah hati dalam melaksanakan tugasnya                      |    |   |    |    |     |
| 3  | Pegawai selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan yang di miliki nasabah                |    |   |    |    |     |
| 4  | Pegawai selalu memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah yang mengalami kesulitan               |    |   |    |    |     |
| 5  | Pegawai bank selalu memberikan perhatian baik kepada nasabah yang lama maupun kepada nasabah yang baru |    |   |    |    |     |

SP = Sangat Puas    P = Puas    CP = Cukup Puas    TP = Tidak Puas    STP = Sangat Tidak Puas

## **Daftar Riwayat Hidup**

Nama : Cintya Desi Permata Sari

Nim : 13180035

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : DIII Perbankan Syariah

Tempat Tanggal Lahir: Palembang, 06 Desember 1995

Alamat : Jalan Kol. H. Burlian Lrg. Kota Baru No 300

Nama Orang Tua :

Ayah : Eko Setiawanto

Ibu : Milks

Riwayat Pendidikan :

SD Negeri 128 Palembang Lulus Tahun 2007

SMP Negeri 19 Palembang Lulus Tahun 2010

SMA Negeri 13 Palembang Lulus Tahun 2013

Universitas Uin Raden Fatah Palembang Masuk Tahun 2013

Palembang, 29 November 2016

Penyusun

Cintya Desi Permata Sari