

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Faktor perekonomian yaitu salah satu faktor agar suatu negara dapat berfungsi dengan baik. Dalam kegiatan perekonomian pada suatu negara, tidak lepas dalam kegiatan perbankan. Pada mulanya, kegiatan perekonomian menggunakan sistem yang sederhana melalui sistem barter. Lama kelamaan sistem tersebut sudah tidak efisien sehingga muncul berbagai sistem berguna sebagai pengganti dari barter. Pada akhirnya ini muncullah uang sebagai alat tukar dan berperan dalam kegiatan di dalam perbankan.

Secara umum, bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat”.¹ Dalam pembagiannya, bank terdiri dari 2 macam yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat.

Bank Umum Konvensional merupakan bank konvensional yang memberikan jasa di dalam lalu lintas pembayaran pada kegiatannya, sedangkan Bank Perkreditan Rakyat adalah “bank konvensional yang dalam kegiatannya

¹ Gita Danuparanata, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Jakarta : Salemba Empat, 2015), hal. 31

tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”. Adapun Bank Syariah adalah “bank yang menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran pada kegiatannya, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran pada kegiatannya.²

Pada saat ini, dalam hal penanganan keluhan, nilai nasabah, dan *syariah compliance* yang bermutu sangatlah penting. Perusahaan/perbankan dituntut agar tetap *survive* akan persaingan dalam menciptakan keunggulan.³ Persaingan kemampuan bank akan sangat mempengaruhi dalam memberikan pelayanan terbaik dan bermutu dibandingkan pesaingnya, agar terciptanya kepuasan dari nasabah. Kepuasan nasabah merupakan “hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan”.⁴

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah “untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.”⁵ Apabila kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah puas”. Kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan kinerja produk atau jasa

² *Ibid*

³ Luh Ayu Mulyaningsih dan I Agung Ketut Gede S., “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar”. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.5, No.1, 2016

⁴ Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”. An-Nisbah, Vol.03, No.01, Oktober 2016

⁵ Aldilan Julian Satria, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”. Jurnal Pendidikan Tata Negara, Vol.4, No.3, 2016

yang dipersepsikan (atau hasil) terhadap ekspektasi seseorang”. Kepuasan pada nasabah dipengaruhi faktor-faktor yaitu⁶ : 1). Keunggulan produk. Konsumen sangat menyukai produk yang menawarkan mutu, performansi dan ciri-ciri terbaik. Keunggulan produk merupakan salah satu faktor penting yang dapat membuat konsumen puas. 2). Rasa percaya. *Trust* merefleksikan “kredibilitas dan kredibilitas mempengaruhi orientasi jangka panjang konsumen dengan mengurangi persepsi atas resiko yang berhubungan dengan tingkah oportunistik bagi perusahaan”.

Dalam hal kepuasan nasabah, perlu ditinjau dari penanganan keluhan yang baik. Penanganan keluhan nasabah pada bank saat ini dapat tumbuh dan berkembang yang dapat menjadi salah satu kunci utama, karena apabila layanan yang baik yang dirasakan nasabah saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan dengan mudahnya untuk berpindah pada bank lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik. Penanganan keluhan berarti merupakan “perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing”.⁷ Penanganan keluhan dalam mengendalikan konflik yaitu dapat dijadikan instrumen penting antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan.

Dalam fenomena permasalahan yang ditemukan pada masa kondisi saat ini, nasabah sudah semakin kritis terhadap pelayanan pada perbankan. Dengan

⁶ Muhammad Masruron, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Murabahah Pada BMT Al-Hidayah Kotaraja Lombok Timur”. Vol.X,No.2, Juli-Desember, 2017

⁷ Victor Salay, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kertajaya Di Surabaya”. Vol.2, No.1, 2013

beberapa fakta yang ditemukan, pada bank-bank syariah terutama pada Bank Syariah Indonesia, nasabah melakukan protes pada media masa dan komplain langsung atas layanan yang kurang memuaskan. Khususnya dalam masalah penanganan keluhan yang dilakukan oleh dari pihak bank, masih terdapat beberapa pelayanan yang kurang baik dan berdampak pada nasabah yang merasakan ketidaknyamanannya dalam bertransaksi pada perbankan, yaitu dengan ditemukannya beberapa nasabah yang mengeluhkan mengenai pelayanan pada via call-center pada Bank Syariah Indonesia dan dalam hal ini muncul lah juga beberapa penilaian yang buruk dari beberapa perbankan yang melakukan proses penanganan keluhan yang kurang memuaskan tersebut.

Tabel 1.1

Jumlah Keluhan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Palembang Bulan Februari - Maret 2021

Minggu ke-	Jumlah Nasabah Mengeluh	Persentase Kenaikan %
1 (Akhir Februari 2021)	5	-
2 (Maret 2021)	6	20
3 (Maret 2021)	9	50

Sumber: Dikumpulkan dari hasil wawancara nasabah BSI Palembang, 2021

Berdasarkan penjelasan tabel diatas, terdapat kenaikan jumlah nasabah dari penanganan keluhan pada Bank Syariah Indonesia Palembang. Dari hasil wawancara pada salah satu Bank Syariah Indonesia Cabang Palembang, pada akhir Februari 2021 terdapat 5 nasabah yang mengeluhkan penanganan keluhan mengenai via call center dan pada pihak security. Pada minggu kedua pada awal Maret 2021, jumlah nasabah meningkat menjadi 6 nasabah dengan persentase

kenaikan 20%, dan minggu ketiga yaitu menjadi berjumlah 9 nasabah dengan persentase kenaikan 50%. Dari seluruh hasil keluhan nasabah ini rata-rata nasabah mengeluhkan mengenai pelayanan pada via call-center yang kurang direspon dengan baik sehingga nasabah hendak datang pada bank yang bersangkutan sebagai solusi. Permasalahan dalam penanganan keluhan nasabah perlu dilakukan penanganan agar tidak terjadi lagi penanganan keluhan yang kurang baik, dengan lebih menekankan pada pelayanan yang memuaskan bagi nasabahnya, seperti melayani via call-center yang menjadi keluhan bagi nasabah karena tidak direspon secara baik.

Selain dalam hal penanganan keluhan, kepuasan ditinjau juga dari penilaian nasabah. Nilai nasabah sangat mempengaruhi tingkat dari kepuasan nasabah terhadap bank yang dipercayanya. Apabila penilaian nasabah itu baik, maka kepuasan nasabah itu akan tinggi, dan apabila penilaian nasabah itu buruk, maka akan rendah kepuasan nasabah tersebut terhadap bank yang dipercayanya.

Nilai pelanggan merupakan penilaian konsumen secara keseluruhan terhadap manfaat produk dengan didasarkan pada apa yang mereka terima dan apa yang mereka berikan.⁸ Terdapat empat definisi yang berbeda dari nilai antara lain : 1) Nilai adalah harga rendah; 2) Nilai adalah semua yang diinginkan konsumen atas satu produk; 3). Nilai adalah kualitas yang diperoleh atas harga yang dibayarkan; dan 4). Nilai adalah apa yang diberikan atas konsumen dapatkan.

⁸ Iskawanto Kurniawan dan Muchsin Shihab, "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri". Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Vol.13, No.2, Juni, 2015

Pada fenomena saat ini disebuah perusahaan perbankan pastinya selalu ada penilaian nasabah yaitu berupa kritikan yang diterima oleh perusahaan perbankan, terutama salah satunya perbankan syariah yaitu pada Bank Syariah Indonesia. Dalam hal ini nasabah mempersepsikan mengenai penilaian produk pada bank-bank syariah yaitu Bank Syariah Indonesia. Nasabah juga menilai mengenai proses pengajuan pinjaman pada bank syariah yang cukup rumit dibanding dengan bank konvensional.

Tabel 1.2

Jumlah Kritikan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Palembang Bulan Maret 2021

Hari ke-	Jumlah Kritikan Nasabah	Persentasi Kenaikan %
1 (17 Maret 2021)	3	-
2 (18 Maret 2021)	5	67
3 (19 Maret 2021)	5	0

Sumber: Dikumpulkan dari hasil wawancara nasabah BSI Palembang, 2021

Berdasarkan tabel diatas, yaitu merupakan hasil wawancara dari beberapa nasabah yang melakukan penilaian terhadap Bank Syariah Indonesia Cabang Palembang selama 3 hari berturut-turut pada Bulan Maret 2021. Beberapa nasabah masih memiliki keraguan untuk permasalahan penilaian produk pada Bank Syariah Indonesia yang dibidang baru melakukan merger. Beberapa nasabah juga mempersepsikan mengenai proses pengajuan yang cukup rumit pada bank syariah terutama pada Bank Syariah Indonesia. Dari tabel di atas pada hari pertama, terdapat 3 nasabah yang melakukan penilaian pada produk dan rumitnya dalam hal pengajuan pinjaman. Pada hari kedua, jumlah nasabah

meningkat menjadi 5 nasabah dengan persentasi kenaikan 67%. Pada hari ketiga, jumlah nasabah masih sama dengan hari kedua yaitu berjumlah 5 nasabah. Rumitnya pengajuan pinjaman pada bank-bank syariah ini yaitu perlu dilakukan penanganan agar nasabah merasa nyaman dan mudah untuk bertransaksi. Salah satu upaya untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pengajuan pada bank syariah yaitu dapat mengikuti arah produk pada perbankan konvensional, tetapi nilai-nilai produk pada prinsip syariah tidak boleh ditinggalkan.

Selain penanganan keluhan, penilaian dari nasabah, terdapat kepatuhan syariah (*syariah compliance*) yang juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah. Kepatuhan syariah dari bank syariah ini memiliki pengaruhnya dalam memenuhi kepuasan nasabahnya. Jika kepatuhan syariah didalam bank syariah ini baik dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah islam, maka nasabah menjadi puas. Dan jika kurang baik, yaitu akan kurang baik juga penilaian dan nasabah akan kurang puas.

Kepatuhan syariah adalah “aspek yang membedakan ekonomi syariah dengan ekonomi konvensional atau perbankan syariah dengan perbankan konvensional”. Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi meliputi sistem, teknik, dan identitas perusahaan.⁹ Untuk itu, salah satu aspek kepatuhan syariah pada bank syariah yaitu budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi dan image perusahaan.

⁹ Ade Sofyan Mulazid, “Pelaksanaan Sharia Compliance Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, Jakarta)”, Jurnal Kajian Keislaman, Vol.20, No.1, 2016

Pada fenomena yang ada dalam hal kepatuhan syariah (*syariah compliance*), pada konteks perbankan, yang dijadikan isu krusial menyatakan bahwa bank syariah masih ditengarai mengikuti bank konvensional baik dari produk, sumber daya manusia atau operasional sampai saat ini.¹⁰ Pada banyak penelitian, masyarakat masih mempersepsikan bank syariah “sama” dengan bank konvensional, terutama pandangan nasabah dengan Bank Syariah Indonesia.

Tabel 1.3

Jumlah Pengungkapan Nasabah dalam *Syariah Compliance* Bank Syariah Indonesia Cabang Palembang Bulan Februari – Maret 2021

Minggu ke-	Jumlah Pengungkapan
1 (Akhir Februari 2021)	3
2 (Maret 2021)	4
3 (Maret 2021)	4

Sumber: Dikumpulkan dari hasil wawancara nasabah BSI Palembang, 2021

Dari penjelasan tabel di atas, terdapat beberapa nasabah yang masih mempersepsikan kesamaan antara bank syariah dan bank konvensional. Dari hasil didapat, nasabah masih menilai kesamaan bank syariah dan konvensional mengenai masalah pembiayaan dan masih lemahnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perbankan syariah. Terkhusus dalam hal pembiayaan, beberapa nasabah masih mempersepsikan bank syariah masih terdapat kesamaan dalam mengambil keuntungan dengan bank konvensional. Dalam tabel diatas, pada

¹⁰ Sepky Mardian, “Tingkat Kepatuhan Syariah di Lembaga Keuangan Syariah”, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam, Vol.3, No.1, 2015

minggu pertama jumlah pengungkapan mengenai *syariah compliance* yaitu 3 nasabah, minggu kedua dan ketiga yaitu terdapat kenaikan menjadi 4 nasabah. Dalam persepsi masyarakat mengenai kesamaan antara bank syariah dan konvensional ini yaitu perlu dilakukan penanganan berupa keyakinan agar mengurangi atau tidak terjadi persepsi seperti ini lagi. Semua pihak terkhusus pada masyarakat yaitu harus terus mendukung pertumbuhan dan perkembangan bank syariah terutama Bank Syariah Indonesia dengan tingkat kepatuhan yang tinggi untuk kedepannya.

Di bawah ini penulis menjelaskan dari perbedaan hasil penelitian yang telah ditemukan dari penggunaan masing-masing variabel di dalam penelitian dan dibuat dalam bentuk tabel *research gap*, antara lain sebagai berikut.

Tabel 1.4

Research Gap

Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	Hasil	Peneliti
Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Endah Kurniyawati dan Fernaldi Anggadha Ratno (2020)
	Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah	Fitri Mustaghfiroh (2016)
	Tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah	Erna Budiati (2016)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2021

Dalam tabel 1.4 tersebut, dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Endah Kurniyawati dan Fernaldi Anggadha (2020) yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah pada BPRS Syariah Cabang Salatiga sebanyak 2.057 nasabah. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling* dengan hasil mengambil 100 responden nasabah BPRS Syariah Cabang Salatiga. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri Mustaghfiroh (2016) yaitu terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah di PT. BPD Jawa Tengah KCP Unisula sebanyak 105 nasabah. Pengambilan sampel dalam penelitian yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erna Budiati (2017) yaitu tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pengguna provider indosat dengan 100 responden. Teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* yang digunakan pada teknik pengambilan sampel.

Tabel 1.5***Research Gap*****Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah**

Variabel	Hasil	Peneliti
Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	Arsyad, Samsir dan Sri Restuti (2017) Aldilan Julian Satria (2016)
	Terdapat pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah	Ratih Fatmawati Jati Handayani (2015)
	Tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah	Hariyanto Ridwan, Pusporini, dan Samin (2018)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2021

Dalam tabel 1.5, menjelaskan bahwa perbedaan hasil penelitian antar variabel nilai nasabah terhadap kepuasan nasabaah. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Arsyad, Samsir serta Sri Restuti (2017) yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasaabah. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan di Bank Riau Syariah Pekanbaru dengan 66.021 orang. Pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan metode *accidental sampliing* yaitu 100 orang yang kebetulan ditemui pada saat melakukan transaksi pada Bank Riau Syariah Pekanbaru. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Aldilan Julian Satria (2016) yaitu terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian yaitu para nasabah BCA KCP Juanda dengan jumlah populasi sebesar 1.327 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probabilty sampling* dengan

menggunakan jenis *purposive sampling* dengan menggunakan 302 sampel. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratih Fatmawati dan Jati Handayani (2015) yaitu terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Populasi penelitian yaitu seluruh jumlah nasabah tabungan pada PT. Bank BRI Syariah KCP Ungaran. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 172 responden nasabah tabungan BRI Syariah KCP Ungaran yang diambil berdasarkan teknik pengambilan sampel *judgmental sampling*, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto Ridwan, Pusporini dan Samin (2018) yaitu tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.6

Research Gap

Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	Hasil	Peneliti
Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	Anggy Ferryta Permata Andayani (2016)
	Terdapat pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah	Orin Verawatii Ramadani, Abd Rahman Kadir, dan Abdullah S (2019)
	Tidak terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	Eko Pebrilaksono (2018)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2021

Dalam tabel 1.6 di atas, menjelaskan bahwa perbedaan hasil penelitian antar variabel *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah. pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggy Ferryta Permata Andayani (2016) yaitu

terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian adalah seluruh nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung Ngunut dengan 10.477 nasabah dengan pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Hasil penelitian kedua yang dilakukan oleh Orin Verawati Ramadani, Abd Rahman Kadir, dan Abdullah Sanusi (2019) yaitu terdapat pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian yaitu nasabah di BMT Barokatul Ummah Meraoke sebanyak 4.058 nasabah dengan menggunakan sampel berdasarkan rumus slovin dan batas toleransi tingkat kesalahan 10% dengan hasil diperoleh 98 nasabah, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Eko Pebrilaksono (2018) yaitu tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian yaitu seluruh nasabah pada BMT Muamalat Cabang Jatiyoso sebesar 6.460 nasabah, dengan sampel menggunakan teknik *probability sampling* yaitu dengan *simple random sampling* dengan 98 responden. Dari beberapa uraian di atas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, dan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, rumusan masalah yang dapat diambil didalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabaah?
2. Bagaimana Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah?
3. Bagaimana Pengaruh *Syariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan ataupun pelebaran pokok masalah, yaitu dapat memberikan pembatasan suatu masalah, agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan. Adapun batasan masalah dalam dilakukannya penelitian yaitu :

1. Pembahasan mengenai tentang manajemen pemasaran.
2. Pembahasan mengenai penelitian ini lebih difokuskan pada *Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, dan Syariah Compliance* dan pengaruhnya terhadap *Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial.*

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah
2. Untuk mengetahui Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Syariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti atau Penulis

Yaitu untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian serta dapat menjadi media dalam mengaplikasikan semua pengetahuan yang didapat selama menjalani proses perkuliahan. Dan diharapkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat menjadi bahan tambahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

2. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial

Hasil pada penelitian inii diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial dalam meningkatkan tingkat pelayanan dan upaya untuk memberikan inovasi yang baik terhadap produk ataupun jasa perbankan agar nasabah merasakan puas dari kinerja bank dan memberikan motivasi pada karyawan dalam menjalin hubungan dengan nasabahnya, dan juga dapat meningkatkan motivasi dalam pengelolaan lingkungan yang baik dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial.

3. Bagi Pembaca

- a. Sebagai media bacaan yang dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan.
- b. Dapat memberikan masukan untuk pihak yang membutuhkan informasi untuk mempelajari hal-hal yang berkaitan mengenai tema penelitian yang sama.

F. Sistematika Penulisan

Agar mudah dipahami lebih jelas lagi, peneliti memberikan sistematika yang terdiri dari bab I - bab V, antara lain sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat penjelasan dari landasan teori yang digunakan dalam penelitian untuk pengembangan hipotesis yang dimana bersumber dari buku jurnal, tesis, artikel ilmiah dan sebagainya.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi serta sampel penelitian, sumber data, variabel yang diteliti, teknik pengumpulan data, analisis data dan hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdapat penjelasan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil pengujian dari analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran yang bermanfaat dan membangun bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial.