

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH
TERHADAP PRODUK TABUNGAN DI BANK
MUAMALAT KCP KOTA MANNA KABUPATEN
BENGKULU SELATAN BERDASARKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi Pada Masyarakat Kota Manna
Kabupaten Bengkulu Selatan)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

OLEH:

AGNES MONIKA
NIM. 1811140231

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO (UINFAS) BENGKULU
BENGKULU, 2022 M/1443 H**

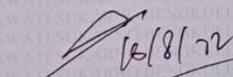
PERSETUJUAN PEMBIMBING

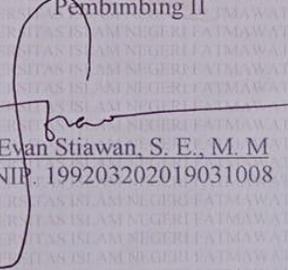
Skripsi yang ditulis oleh Agnes Monika, NIM 1811140231 dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index (Csi)*. (Studi Pada Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)”, (Program Studi Perbankan Syariah) telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, Senin, 28 Maret 2022 M
25 Sya’ban 1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Andang Sunarto, Ph. D
NIP. 197611242006041002


Evan Stiawan, S. E., M. M
NIP. 199203202019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon. (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat Kcp Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (Csi). (Studi Pada Masyarakat Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)”, oleh Agnes Monika, NIM. 1811140231, Program Studi Perbankan Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN FAS) Bengkulu pada:

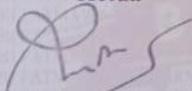
Hari : Kamis
Tanggal : 09 Juni 2022

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

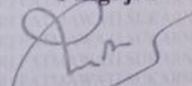
Bengkulu, Jum'at, 22 Juli 2022 M
1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

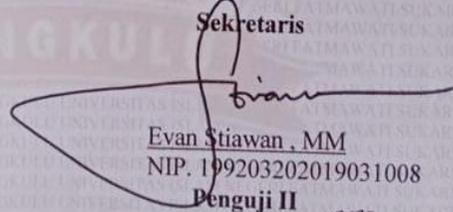
Ketua


Dr. Nurul Hak, M. A
NIP. 196606161995031002

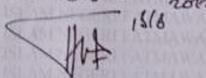
Penguji I


Dr. Nurul Hak, M. A
NIP. 196606161995031002

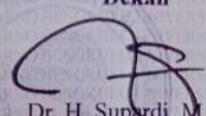
Sekretaris


Evan Stiawan, MM
NIP. 199203202019031008

Penguji II


Andi Harpepen, M. Kom
NIDN. 2014128401

Mengetahui,
Dekan


Dr. H. Supardi, M. Ag
NIP. 1965041993031007

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (Csi). (Studi Pada Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, April 2022 M

Sya'ban 1443 H

Mahasiswa yang menyatakan



ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan
Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu
Selatan Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

(Studi Pada Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu
Selatan)

Oleh Agnes Monika, NIM 1811140231.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan di Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Untuk menguji hal ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa kuesioner pada 20 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan ialah uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan alat uji IBM SPSS *Statistics*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan digunakan teknik analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil penelitian dan pembahasan diperoleh hasil sebesar 84,45% yang artinya nasabah merasa sangat puas terhadap produk tabungan di bank muamalat kcp kota manna kabupaten Bengkulu Selatan.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Nasabah, Tabungan, Bank Muamalat, CSI

ABSTRACT

*Analysis of Customer Satisfaction Levels with Savings Products
at Bank Muamalat Kcp Manna City, South Bengkulu Regency
Based on the Customer Satisfaction Index (CSI) Method*

*(Study on the Community of Manna City, South Bengkulu
Regency)*

By Agnes Monika, NIM 1811140231.

The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction with savings products at Bank Muamalat KCP Manna City, South Bengkulu Regency. To test this, researchers used quantitative methods with primary data collection techniques in the form of questionnaires on 20 respondents. The data analysis technique used is the validity and reliability test with the help of the IBM SPSS Statistics test tool. To determine the level of satisfaction used analysis techniques Customer Satisfaction Index (CSI). From the results of the research and discussion, the results obtained are 84.45%, which means that customers are very satisfied with the savings products at Bank Muamalat KCP Manna City, South Bengkulu Regency.

Keywords: Customer Satisfaction Level, Savings, Bank Muamalat, CSI

MOTO

“Ketika kita meminta maka ajarkanlah hati untuk selalu yakin walau setidak mungkin apapun sesuatu yang kita minta kepada-Nya. Tidak ada niat baik yang sia-sia, selagi kita mau berusaha”.

(Agnes Monika)

“Amal yang paling dicintai Allah ialah yang konsisten sekalipun itu sedikit”.

(HR. Bukhari)

“Tuhanmu lebih mengetahui apa yang ada dalam hatimu”.

(QS. Al-Israa: 25)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

(QS. Al-Insyirah: 5)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilalamin teriring sujudku ya Allah SWT, izinkan hambamu ini bernaung dalam limpahan rahmat-Mu melalui karya kecil ini dengan pengorbanan yang sangat besar menjadi tiada berarti hamba tanpa merela setiap keringat yang menetes, air mata yang tertumpah, dan setiap do'a yang selalu mengiringi langkahku dalam menyelesaikan sebuah amanah, akhirnya dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, karya ini ku persembahkan kepada mereka yang ku cinta dan ku sayangi:

1. Kepada Ibundaku Rulis Siawati dan Ayahandaku Sunirdi tercinta terima kasih telah memberikan materi, motivasi serta doa untukku yang tak ternilai harganya, terima kasih banyak telah berjuang keras untuk kesuksesan anakmu ini, dan sekali lagi terima kasih selalu memberikan semangat untuk anakmu ini tanpa kalian mustahil semua lika-liku perjuangan dan pahit manis kehidupan ini dapat ku atasi dengan cukup sempurna / *Love You So Much*.
2. Untuk kakak kandungku Bobby Candra (Alm) dan Iqre Bayu yang telah memberikan doa dan semangat untukku. Terima kasih telah sabar menghadapi ocean-ocean adikmu selama ini.
3. Untuk adik kandungku Zhania Clara yang telah memberikan doa.
4. Yenti Sumarni, MM selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberi saran, nasihat dan semangat untukku.

5. Untuk Calon Imamku Andhika Yoedha Perwira yang telah memberikan motivasi, semangat, serta doa untukku. Terima kasih telah kebersamai dan memberikan warna serta mengajarkan pahit manisnya kehidupan dan perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Jefri Andi yang telah memberikan semangat untukku.
7. Untuk keluarga besar kakekku Mawardi (Alm) dan nenekku Rupinun (Almh). Terima kasih untuk semangat, doa, dan motivasi selama ini.
8. Untuk keluarga besar kakekku Dulasan (Alm) dan nenekku Sadi'ah (Almh). Terima kasih untuk semangat, doa, dan motivasi selama ini.
9. Untuk dosen pembimbing 1 bapak Prof. Andang Sunarto, Ph. D dan Dosen pembimbing 2 bapak Evan Stiawan, S. E., M. M, terima kasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Untuk dia yang telah berjanji menemani berjuang sampai akhir yang nyatanya berakhir. Dan untuk semua yang telah pergi tanpa sempat ku miliki.
11. Untuk ayuk Novi sekeluarga, kk Rismanto sekeluarga dan Puput Oktaviani, terima kasih telah memberikan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Untuk bapak Rudi Hartono, S. Sos ketua Rt. 02 Jl. Padat Karya 02 dan istri Ibu Supriyati Sakana dan bapak kos hijau Bapak

Tarson, SH, terima kasih telah memberikan semangat, motivasi, dan doa untukku.

13. Untuk kakak sepupuku Evan Eprianto, Spd dan istri Nurul Hidayah, Spd yang telah memberi semangat, motivasi, dan doa dalam penulisan tugas akhir ini.

14. Untuk bestie ku Woni Puspa Pratiwi Terima kasih telah menjadi teman makan, minum, tidur, dan teman curhat ter Uuwu-uuwu.

15. Untuk keluarga kos hijau, Wika Ayu Lestari, Erik, Ade Tiansaputro, Luksi, Dimas, Febri.

16. Kawan seperjuangan Perbankan Syariah lokal G.

17. Kawan kelompok Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Keislaman kelompok 41.

18. Kawan kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) kelompok 36.

19. Bank Muamalat Kcp Kota Manna, terima kasih telah menerima untuk meneliti disana.

20. Agama, Bangsa, dan Almamater yang telah menempahku.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). (Studi Pada Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus benar, baik di dunia ataupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini untuk mengungkap masalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah pada fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH . Zulkarnain Dali, M. Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

yang telah memberikan kesempatan kami semua menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Dr. Supardi, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada kami semasa perkuliahan.
3. Yenti Sumarni, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan fasilitas dalam menimba ilmu pengetahuan.
4. Debby Arisandi, MBA selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan semangat, dorongan dan masukan terhadap Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Andang Sunarto, Ph. D selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Evan Setiawan, S. E., M. M selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan tugas akhir ini.
7. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.

8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis kedepan.

Bengkulu,

Penulis,

Agnes Monika
NIM 1811140231

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	18
A. Kajian Teori.....	18
1. Bank Syariah.....	18
2. Kepuasan Nasabah.....	19
3. Indikator	24
4. Kriteria Nasabah	25
5. Tabungan	26
B. Kerangka Berpikir Penelitian	28
C. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	34
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Variabel dan Definisi Operasional	37
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	72
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 : Indikator Pertanyaan.....	24
Tabel 2. 2 : Kriteria Nasabah.....	25
Tabel 3. 1 : Skala Likert Tingkat Kepuasan.....	38
Tabel 3. 2 : Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..	42
Tabel 4. 1 : Data Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4. 2 : Data Usia Responden.....	69
Tabel 4. 3 : Data Pekerjaan Responden.....	71
Tabel 4. 4 : Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	73
Tabel 4. 5 : Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	74
Tabel 4. 6 : Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4. 7 : Kriteria Nilai Customer S atisfaction Index (CSI).	79
Tabel 4. 8 : Skala Likert Tingkat Kepentingan.....	80
Tabel 4. 9 : Skala Likert Tingkat Kinerja.....	81
Tabel 4. 10 : Tabel Indikator Pertanyaan.....	82
Tabel 4. 11 : Tabel Kepentingan.....	83
Tabel 4. 12 : Tabel Kinerja.....	84
Tabel 4. 13 : Tabel Customer Satisfaction Index (CSI).....	85
Tabel 4. 14 : Kriteria Tingkat Kepuasan.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4. 1 : Logo Bank Muamalat.....	48
Gambar 4. 2 : Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	49
Gambar 4. 3 : Grafik Data Jenis Kelamin Responden.....	68
Gambar 4. 4 : Grafik Data Responden Berdasarkan Usia	70
Gambar 4. 5 : Grafik Data Pekerjaan Responden.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata

Lampiran 2 : Lembar Penunjukan Pembimbing

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 : Pengajuan Judul

Lampiran 8 : Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa

Lampiran 9 : Gambar Waktu Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah lahir di Indonesia sekitar tahun 1990 setelah ada peraturan pemerintah No. 72 tahun 1992, kemudian direvisi dengan UU No. 10 tahun 1998 dalam bentuk sebuah bank yang beroperasi dengan sistem bagi hasil ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia. Perkembangan perbankan syariah pada awal tahun 1990 an cukup mengalami kesulitan dalam menjalankan operasionalnya. Namun demikian, perkembangan bank syariah mengalami pertumbuhan yang pesat semenjak era reformasi pada akhir tahun 1990 an sampai saat ini. Bank muamalat sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia telah membuktikan perannya dalam usaha pembangunan perekonomian Negara. Langkah-langkah yang diambil antara lain dengan melakukan perluasan jaringan keuangan dan perbankan keseluruh wilayah Indonesia serta diverifikasi sarana pengerahan dana antara lain yang meliputi kemudahan pembukaan kantor bank, pemberian izin pembukaan kantor cabang, lembaga keuangan, dan perluasan penyelenggaraan tabungan bagi semua bank syariah melalui diverifikasi sarana

pengerahan dana. Salah satunya pembukaan kantor cabang pembantu di Kota Manna Bengkulu Selatan.¹

Bank syariah adalah bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam dengan tidak mengandalkan bunga dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), maupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Perbankan syariah dikenal sebagai bank yang tidak menerapkan sistem bunga seperti bank konvensional, melainkan “bagi hasil” yang tidak saja berdimensi materiil belaka tapi juga dituntut unsur materiilnya.²

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pada Bab 1 Pasal 1 ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Syariah ialah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.

¹ Fauzi, Ahmad dan Indri Murniawaty. “Pengaruh Religiusitas Dan Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Terhadap Minat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah,” *Jurnal Economic Education Analysis Journal*, edisi 2 vol. 09 Juli 2020, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. H. 473.

² Muhammad, Syafi’I Antonio. *Bank Syariah*. Jakarta: Gema Insani Press. 2001. H. 26.

Ada banyak pendapat yang mendefinisikan tentang perbankan syariah dan semua definisi tersebut mengacu pada konsep dan isi Al-Qur'an, Hadist, Qyas dan Ijma' para ulama. Sarana penghimpunan dana yang ditawarkan Bank Muamalat untuk menghimpun dana dari masyarakat, yaitu Tabungan Ummat, Tabungan Arafah, Deposito Mudharabah, Deposito Fulinves, Giro Wadi'ah, Dana Pensiun Muamalat, *Shar-e*. Bank sebagai lembaga pelayanan jasa keuangan senantiasa menjaga kepercayaan dan citra positif di mata masyarakat.³

Perkembangan perbankan syariah tentunya harus didukung dengan sumber daya insan yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun realita yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insan yang selama ini terlibat di institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis di bidang perbankan syariah. Kondisi ini cukup signifikan mempengaruhi produktifitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri. Inilah yang harus menjadi pusat perhatian dari kita semua, yaitu mencetak sumber daya insani yang mampu mengamalkan ekonomi syariah, karena system yang baik tidak dapat berjalan bila tidak didukung oleh sumber daya insan yang baik pula. Sudah cukup lama umat Islam di Indonesia menginginkan system perekonomian yang berbasis

³Fahmi, Irham. *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2015. H. 26.

nilai-nilai dan prinsip syariah (*Islamic Economic System*) supaya dapat diterapkan dalam aspek kehidupan berbisnis dan transaksi umat. Keinginan ini didasari oleh suatu kesadaran untuk menerapkan Islam secara utuh dan total. Keinginan tersebut sudah banyak terwujud, seiring dengan terpuruknya ekonomi Indonesia karena banyaknya lembaga-lembaga keuangan non syariah khususnya perbankan non syariah yang di likuidasi. Di saat perbankan non syariah hancur terhantam krisis, perbankan syariah muncul sebagai alternatif bagi ekonomi nasional.⁴ Saat itulah gencar didirikannya bank-bank dengan konsep dan operasional sistem lembaga alternatif yaitu perbankan syariah. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Terbukti, krisis 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Berbanding terbalik dengan bank muamalat yang justru mampu bertahan dari badai krisis tersebut dan menunjukkan kinerja yang meningkat.⁵

Jika seseorang dalam melakukan suatu kegiatan ekonomi seperti menabung, entah itu di bank syariah ataupun non

⁴ Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. *Dasar-dasar Syariah Marketing*. Jakarta: Pt. Mizan Pustaka. 2006. H. 6.

⁵ Primadhyta, Safyra dan Agustiyanti, *Lika-liku Jalan Berkerikil Bank Muamalat*, dikutip dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180301235151-78-279840/liku-liku-jalan-berkerikil-bank-muamalat>, pada hari Jum'at, tanggal 22 Oktober 2021, Pukul 23:05 WIB

syariah sudah pasti didorong oleh motif tertentu, entah itu motif yang bersifat Agamis maupun Ekonomis. Menabung di bank syariah lebih ditekankan pada motif Agamis, karena hal ini sesuai dengan apa yang telah diatur oleh agama Islam. Manusia adalah makhluk ciptaan Allah SWT yang bersifat mukallaf (yang memikul beban keagamaan). Berdasarkan sikap ini maka manusia dalam melakukan suatu aktifitas sesuai dengan ketentuan agama, selain itu adanya kebebasan manusia untuk melakukan kegiatan ekonomi namun dalam batas-batas syariat Islam.⁶

Dalam dunia perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan hasil dari penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa tersebut, jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas produk jasa, maka akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa maka akan merasa puas.⁷

⁶ Abdurahim. Ahim, "Oksidentalisme Dalam Perbankan Syariah," *Jurnal: Akuntansi Multiparadigma*, edisi 1 vol. 4 April 2013, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, H. 17-18.

⁷ Farid, Miftah, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan," *Jurnal: Ekonomi Dan Keuangan*, edisi 11 vol. 1 2013, H. 47.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.⁸

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.⁹

Kota Manna yang berada di kabupaten Bengkulu Selatan masyarakat yang rata-rata memiliki pekerjaan sebagai Pns, Honorer, wirausaha, petani dan memiliki riwayat pendidikan SMP, SMA, dan S1 sederajat dan menganut agama Islam. Kondisi masyarakat juga bervariasi mulai dari kalangan

⁸ Satriyanti, Evi Oktaviani, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya", *Jurnal: Journal Of Business And Banking, Stie Perbanas Surabaya*, edisi 2 vol. 2 November 2012, STIE Perbanas Surabaya, H. 174.

⁹ Sanusi, Mulyo Widodo Dan Joko Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer," *Jurnal: Jurnal Informatika Upgris*, edisi 1 vol. 4 2018, Fakultas Teknologi Informasi Dan Elektro Universitas Teknologi Yogyakarta, H. 40.

bawah, menengah, dan menengah ke atas.¹⁰ Di kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan sendiri memiliki berbagai lembaga keuangan syariah salah satunya yaitu Bank Muamalat. Bank ini tergolong sepi akan pengunjung (nasabah).¹¹

Melihat permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti mencoba mengkaji bagaimana tingkat kepuasan nasabah (masyarakat di kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan) terhadap produk Tabungan di Bank Muamalat KCP Kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan. Peneliti rasa perlu dilakukan dengan cara menguji dan menganalisisnya sehingga bisa menjadi dasar dalam penyempurnaan kualitas produk tersebut di masa depan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul pembahasan tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)”. (Studi Pada Masyarakat di Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan).

B. Batasan Masalah

Adapun batasan masalahnya mencakup analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan di bank

¹⁰ Anggara, Bayu. “*Security Bank Muamalat Kcp Manna*”, Wawancara, Jum’at, 10 Desember 2021 Pukul 10:15 WIB

¹¹ Lia, Desmita. “*Masyarakat Kota Manna*”, Wawancara, Kamis, 11 November 2021 Pukul 08:11 WIB

muamalat kcp Manna kabupaten Bengkulu Selatan berdasarkan metode *customer satisfaction index* (Csi).

C. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan di bank muamalat kcp Manna kabupaten Bengkulu Selatan?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan di bank muamalat kcp Manna kabupaten Bengkulu Selatan.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dalam penulisan ini, antara lain:

1. Secara Teoritis

Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti terhadap produk tabungan di lembaga keuangan, yaitu Bank Mauamalat.

2. Secara Praktis

- a. Dapat menjadi informasi sebagai bahan perbandingan dalam penulisan yang sejenis. Sehingga penulisan ini dapat lebih disempurnakan pada penulisan selanjutnya.
- b. Bagi Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah di Bengkulu Selatan diharapkan dapat dijadikan referensi dalam mempromosikan produk syariah yang ada di lembaga keuangan syariah dan

dapat dijadikan tolak ukur terhadap promosi yang telah dilakukan.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam mengenai pembahasan di atas, maka peneliti melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji. Adapun penelitian yang terkait dalam hal ini adalah:

Skripsi milik Muhammad Yusuf, dengan judul “*Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan Muamalat Terhadap Mutu Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Fatmawati*”. Merupakan suatu bentuk penelitian lapangan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, menggambarkan objek yang dimiliki atau hasil pengamatan dan wawancara yang telah diperoleh. Berdasarkan hasil dari analisis *Important Performance Analysis* (IPA), secara keseluruhan tingkat kepuasan terhadap atribut mutu pelayanan BMI Cabang Fatmawati yang diberikan sudah cukup baik. Terlihat dari indeks kepuasan nasabah (CSI) 82,99% yang berada antara rentang nilai 0, 71-0, 85 yang artinya para nasabah tabungan muamalat cabang fatmawati menyatakan puas terhadap kinerja dari BMI Cabang Fatmawati. Disisi lain, hasil analisis khi-kuadrat pada α (0,05) menunjukkan bahwa kepuasan pada nasabah tabungan muamalat BMI Cabang

Fatmawati tidak berhubungan dengan karakteristik nasabah (lama memiliki tabungan, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, status dan pengeluaran).¹²

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabelnya, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode dan studinya, penelitian sebelumnya di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Fatmawati sedangkan pada penelitian ini di PT. Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

Penelitian selanjutnya ialah Jurnal Manajemen dan Bisnis oleh Eka Khaerull Fakhmy, dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Implikasinya Terhadap Citra Merek Produk Jasa Tabungan iB Muamalat Haji Dan Umrah*". Metode pada penelitian ini yaitu metode deskriptif dan verifikatif. Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel terikatnya itu kepuasan nasabah dan citra merek. Hasil dari analisis regresi linear berganda menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan itu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang berimplikasi terhadap citra merek.¹³

¹² Yusuf, Muhammad. "Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan Muamalat Terhadap Mutu Pelayanan Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Fatmawati." Bogor: Skripsi Sarjana, Institut Pertanian Bogor. 2011.

¹³ Fakhmy, Eka Khaerull. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Implikasinya Terhadap Citra Merek Produk Jasa Tabungan Ib Muamalat Haji Dan Umrah," Jurnal, Manajemen Dan Bisnis, edisi 2 vol. 3 Agustus 2019, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Langlangbuana. H. 267.

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada teknik pengumpulan data yang mana menggunakan kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan, sedangkan untuk perbedaannya terletak pada metode yang digunakan dan studinya, metode yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah metode deskriptif dan metode verifikatif sedangkan pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan untuk studinya penelitian sebelumnya di PT. Bank Muamalat Capem Cicadas Kota Bandung sedangkan pada penelitian ini di PT. Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

Penelitian selanjutnya ialah Jurnal Pengabdian Ilmiah, oleh Rudiyanto Syawaluddin, dengan judul “*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo*”. Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian PT. Bank Muamalat Cbang Gorontalo mengenai tingkat kepuasan nasabah pada fasilitas yang diberikan karyawan sudah cukup baik, ini terlihat pada kesesuaian harapan nasabah pada fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)*.¹⁴

¹⁴ Syawaluddin, Rudianto. “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Automatic Teller Machine (Atm) Pada Pt. Bank Muamalat

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabelnya, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian dan studinya, penelitian sebelumnya di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo sedangkan pada penelitian ini di PT. Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Hendra Budiman, dengan judul “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Ummat (Studi Kasus : PT. Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syariah, Garut)*”. Penelitian ini merupakan bentuk penelitian lapangan, dimana data yang digunakan ialah data primer dan data skunder. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* diketahui bahwa secara keseluruhan nasabah sudah merasa puas terhadap kinerja PT. BMI Unit Pelayanan Syariah Garut, sementara dengan *Chi-square* diperoleh hubungan antara karakteristik nasabah dengan kepuasan nasabah.¹⁵

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabelnya, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian dan studinya, penelitian sebelumnya di PT. Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syariah, Garut

Indonesia Cabang Gorontalo,” *Jurnal Pengabdian Ilmiah*, edisi 2 vol. 3 Agustus 2020, Pascasarjana IAIN Sultan Amai Gorontalo. H. 138.

¹⁵ Budiman, Hendra. “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Ummat (Studi Kasus : Pt. Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syariah, Garut)*.” Garut: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Universitas Garut. 2007.

sedangkan pada penelitian ini di PT. Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Fia Transtrianingzah, dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*”. Penelitian ini merupakan salah satu bentuk penelitian lapangan. Berdasarkan analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 81,50% variasi dari variabel kepuasan nasabah (dependen) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) sedangkan 18,50% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas adalah variabel yang dinilai nasabah Bank Muamalat cabang Solo sebagai hal yang dianggap paling penting dan mempunyai pengaruh yang paling dominan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan pada Bank Syari’ah dalam hal ini Bank Muamalat cabang Solo telah sesuai dengan Syari’ah Islam.¹⁶

¹⁶ Transtrianingzah, Fia. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*.” Surakarta: Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2006.

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabelnya, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian dan studinya, penelitian sebelumnya di Bank Muamalat Cabang Solo sedangkan pada penelitian ini di PT. Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yuli Astria, dengan judul “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Permata Tabungan Syariah (Studi Kasus Permatatabank Syariah Cabang Arteri Pondok Indah)*”. Data dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil IPA menunjukkan bahwa atribut yang dianggap nasabah memiliki tingkat kepentingan yang tertinggi dalam memilih produk tabungan Permata Tabungan Syariah ialah keamanan menabung dan atribut yang dianggap nasabah memiliki tingkat kepentingan terendah ialah lokasi yang strategis. Sedangkan atribut yang memiliki kinerja paling tinggi adalah keamanan menabung dan atribut yang dianggap memiliki kinerja paling rendah adalah besarnya setoran awal dan saldo minimum. Hasil analisis CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan terhadap atribut kualitas Permata Tabungan Syariah sudah tinggi. Dilihat dari nilai CSI 82,44%, yang

artinya tingkat kepuasan terletak diantara 0,81-1,00 yang artinya nasabah telah merasa sangat puas terhadap kinerja atribut kualitas dari produk Permata Tabungan Syariah.¹⁷

Persamaan dengan penelitian terletak pada variabelnya, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian dan studinya, penelitian sebelumnya di Permatatabank Syariah Cabang Arteri Pondok Indah sedangkan pada penelitian ini di PT. Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

G. Sistematika Penulisan

Bab pertama, menguraikan pendahuluan yang menjadi pondasi dari setiap karya ilmiah yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan. Latar belakang masalah dapat memberikan informasi relevan untuk membantu menemukan pokok masalah yaitu pernyataan tentang suatu keadaan yang memerlukan pemecahan dan jawaban akibat dari tidak kesesuaian antara teori dan praktik di lapangan. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang diharapkan akan ditemukan jawabannya melalui penelitian yang dilakukan, dan juga bermanfaat untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian karena rumusan masalah sebagai pendorong atau

¹⁷ Astria, Yuli. “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Permata Tabungan Syariah (Studi Kasus Permatatabank Syariah Cabang Arteri Pondok Indah.*” Bogor: Skripsi Sarjana, Institut Pertanian Bogor. 2008.

penyebab suatu kegiatan penelitian dilakukan. Tujuan penelitian yang berisi penjelasan secara spesifik tentang hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan. Kegunaan dari penelitian menjelaskan secara tegas untuk apa penelitian dilakukan dan memaparkan manfaat penelitian dalam pengembangan penelitian. Penelitian terdahulu dipaparkan untuk melihat lebih dalam permasalahan-permasalahan yang ada dalam penelitian sekarang dan untuk melihat kekurangan penelitian terdahulu guna mendapatkan hasil penelitian baru yang baik dan bermanfaat. Sistematika penulisan menjelaskan setiap bab atau komponen-komponen dalam proposal secara runtun dan singkat.

Bab kedua, berisi kajian teori dan kerangka berpikir. Kajian teori menguraikan teori yang berhubungan dengan obyek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan juga sebagai sumber informasi dan referensi. Kerangka berpikir penelitian. Hipotesis penelitian, terdapat dua tipe hipotesis, yaitu hipotesis terarah dan hipotesis tidak terarah.

Bab ketiga, berisi metode penelitian. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan informasi dengan tujuan dan kegunaan. Metode penelitian yang berisi Jenis dan Pendekatan Penelitian, Waktu dan Lokasi Penelitian, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel,

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data, Variabel dan Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data.

Bab keempat, berisi gambaran umum objek penelitian yang berisi sejarah singkat berdirinya bank muamalat kcp kota manna kabupaten bengkulu selatan, visi, misi, dan motto bank muamalat kcp kota manna kabupaten bengkulu selatan, logo dan makna dari logo bank muamalat kcp kota manna kabupaten bengkulu selatan, struktur organisasi bank muamalat kcp kota manna kabupaten bengkulu selatan, gambaran kerja organisasi bank muamalat indonesia, produk-produk, gambaran umum responden. Dan hasil penelitian dan pembahasan merupakan penjelasan penyajian data hasil penelitian yang sudah diolah yang berisi uji kualitas data dan uji analisis data.

Bab kelima, berisi kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan serta saran merupakan anjuran yang diberikan peneliti kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berguna bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Bank Syariah

a. Sejarah Bank Syariah

Bank syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para bankir berpikir bahwa BMI, satu-satunya bank syariah di Indonesia, tahan terdapat krisis moneter. Pada 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Wati Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua di Indonesia. Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam

semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.¹⁸

b. Pengertian

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.¹⁹ Dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

Bank umum syariah adalah bank syariah yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendiriannya, bukan merupakan bagian dari bank konvensional. Beberapa contoh bank umum syariah antara lain Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mega, Bank Syariah Bukopin, Bank BCA Syariah, dan Bank BRI Syariah.²⁰

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian²¹

Kata kepuasan (*Satisfactions*) berasal dari kata “*Statis*” artinya cukup baik, memadai, dan “*Facio*”

¹⁸ Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2017. H. 31.

¹⁹ Ifham, Ahmad. *Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama. 2015. H. 2.

²⁰ Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2017. H. 33.

²¹ Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2009. H. 138.

melakukan atau membuat, kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jadi, tingkat kepuasan dan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Kepuasan nasabah sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu :

- 1) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan nasabah.
- 2) Memenuhi harapan nasabah dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
- 3) Melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan nasabah kompetensi.

Secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran

(*advertising*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah *gethok* tular positif.

Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari sahabt serta janji dan informasi pemasar dan saingannya.²²

b. Kepuasan Nasabah Menurut Pandangan Al-Qur'an

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus "*Qanaah*" (suatu sikap yang rela menerima dan selalu merasa cukup dengan hasil yang sudah diusahakan serta menjauhkan diri dari rasa tidak puas juga perasaan kurang) mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak syar'I dengan alasan

²² Wicaksana, Wafi. "Pentingnya Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Bisnis." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, edisi 1 vol. 1 Januari 2020, Universitas Mercu Buana Jakarta, H. 318-319.

ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk
menghidupi keluarga. Sebagaimana firman-Nya:²³

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا
اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ٥٩

Artinya : Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka). Q.S At-Taubah (59):(9)²⁴

Dalam memasarkan suatu produk, seorang Muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen/pelanggan. Kepercayaan konsumen kan melahirkan kesetiaan konsumen/pelanggan. sebagaimana disebutkan Allah dalam firman-Nya.²⁵

²³ Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Jawa Timur: Duta Media Publishing. 2020. H. 8.

²⁴ Departemen Agama Ri, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, H. 196.

²⁵ Umar. *Metode Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2013. H. 15.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

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 ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. Q.S Ali Imran (159):(3)

Tujuan setiap pemasaran ialah menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen puas terhadap produk yang ditawarkan tersebut, konsumen akan melakukan pembelian ulang. Jika konsumen tidak puas, ia tidak akan melakukan pembelian ulang dan akan memberikan reaksi negative serta menginformasikan reaksi negative itu kepada keluarga, sahabat, sehingga pemasaran produk tersebut tidak

mencapai sasaran. Hal ini dapat menimbulkan kegagalan bagi perusahaan.²⁶

3. Menentukan Indikator Pertanyaan

Dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah digunakan model yang terdiri dari lima indikator yaitu *Product Quality*, *Product Price*, *Service Quality*, *Easy Product Access*, Dan *Product Advertising*. Seperti terlihat pada tabel 2. 1 dibawah ini:

Tabel 2. 1
Indikator Pertanyaan

No	Indikator	Kode
-	<i>Product Quality</i> (Kualitas Produk)	
1	Produk tabungan bank Muamalat bermanfaat, dijamin kualitasnya, dan cocok dengan kebutuhan saya.	A1
-	<i>Product Price</i> (Harga Produk)	
2	Harga produk yang ditawarkan terjangkau dan mempunyai kualitas yang mumpuni.	A2
-	<i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	
3	Pelayanan yang baik, ramah, dan memuaskan.	A3
-	<i>Easy Product Access</i> (Kemudahan Akses Produk)	

²⁶ Hedriana, Nana. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. Bandung: Pustaka Setia. 2013. H. 242.

4	Kemudahan informasi navigasi / kemudahan dalam mengakses website dimana saja.	A4
-	Product Advertising (Iklan Produk)	
5	Iklan produk menggunakan bahasa yang sederhana, menarik, jujur, mudah dimengerti, dan selalu memberikan kesan yang baik.	A5

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

4. Kriteria Nasabah

Kriteria nasabah dapat dilihat pada tabel 2. 2 dibawah ini:

Tabel 2. 2

Kriteria Nasabah

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Jenis Tabungan
1.	Armanudin durhan	69	L	Wiraswasta	Tabunganku
2.	Harlini megawati	47	P	PNS	Tabunganku
3.	Alen andika saputra	25	P	Honor	Tabunganku
4.	Ritasti	25	P	Honor	Tabunganku
5.	Deko	24	L	Wiraswasta	Tabunganku
6.	Tari	31	P	Honor	Tabunganku
7.	Areawan prasetya	40	L	Tukang	Tabunganku
8.	Miko daryanto	33	L	Karyawan	Tabunganku

9.	Mardalena	46	P	Guru	Tabunganku
10.	Eko hadi prasetyo	30	L	Guru	Tabunganku
11.	Krusli wibowo	33	L	Wiraswasta	Tabunganku
12.	Rita	50	P	Wiraswasta	Tabunganku
13.	Ningsi	21	P	Wiraswasta	Tabunganku
14.	Pondasari	30	P	Guru	Tabunganku
15.	Suhin	54	L	PNS	Tabunganku
16.	Ilham	27	L	Wiraswasta	Tabunganku
17.	Deni	50	L	Wiraswasta	Tabunganku
18.	Sugiarmen	50	L	Wiraswasta	Tabunganku
19.	Ainun	31	P	Wiraswasta	IB Muamalat Haji Dan Umrah
20.	Sumarno	39	L	Wiraswasta	IB Muamalat Haji Dan Umrah

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

5. Tabungan

a. Pengertian

Tabungan merupakan dana yang berasal dari pihak ketiga yang diletakkan disebuah perbankan yang mana dana tersebut bisa ditarik kapan saja termasuk bisa mempergunakan ATM (*automatic teller mechine*).²⁷

²⁷ Fahmi, Irham. *Manajemen Perbankan Konvensional Dan Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2015. H. 57.

Produk tabungan syariah diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. : 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan.²⁸

Menurut UU No. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro, dan yang lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan yang ditawarkan di bank disediakan untuk memenuhi pelayanan masyarakat dalam penyimpanan uang dalam bentuk tabungan maupun dalam bentuk penyediaan dana bagi masyarakat. Produk tabungan berpengaruh positif terhadap keputusan menabung. Dengan adanya produk tabungan dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan untuk menabung. Terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung semakin tinggi nilai yang dirasakan semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menabung.²⁹

²⁸ Fatriani, Rini. "Bentuk-bentuk Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia," *Jurnal Ensiklopedia of Journal*, edisi 1 vol. 1 Oktober 2018, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau. H. 220.

²⁹ Irawati, *tabungan*, dikutip dari Bab II.Pdf (Perbanas.Ac.Id) Pada Hari Minggu,, 24 Oktober 2021, Pukul 12:55 WIB

b. Jenis-Jenis Tabungan³⁰

1) Tabungan Ib Hijrah

Tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Share-E* Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant local dan luar negeri.

2) Tabungan Ib Hijrah Rencana

Solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian dimasa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

3) Tabungan Ib Muamalat Haji dan Umrah

Tabungan syariah yang ditujukan sebagai pendanaan keperluan haji dan umrah.

4) Tabunganku

Bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung masyarakat Indonesia khususnya masyarakat di kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan. Penarikannya hanya bisa dilakukan via *teller* Bank Muamalat.

B. Kerangka Berpikir Penelitian

Dengan adanya persaingan bisnis yang kuat, maka setiap perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan setiap strategi

³⁰ Fadli, Veri Pramudia. "Perhitungan Akad Mudharabah Muthlaqah Dan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Dalam Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan," *Jurnal: Perbankan Syariah*, edisi 1 vol. 1 Januari 2021, STKIP Palas. H. 94.

supaya produk semakin dikenal oleh masyarakat. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia, BMI dituntut agar selalu dapat bersaing ditengah perkembangan bank syariah dan bank konvensional.³¹

Bank muamalat cabang kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan merupakan pionir Bank Syariah di kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan. cabang kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan ini tidak dapat menghindari adanya persaingan bisnis seiring dengan pesatnya perkembangan lembaga perbankan baik syariah maupun konvensional. Oleh karena itu, dengan adanya strategi *rebranding* (sebuah proses untuk memberikan tampilan baru pada sebuah perusahaan) yang dibuat oleh Bank Muamalat pusat diharapkan dapat diterapkan untuk mendapatkan nasabah baru terutama para generasi millenials supaya beralih ke bank syariah khususnya Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

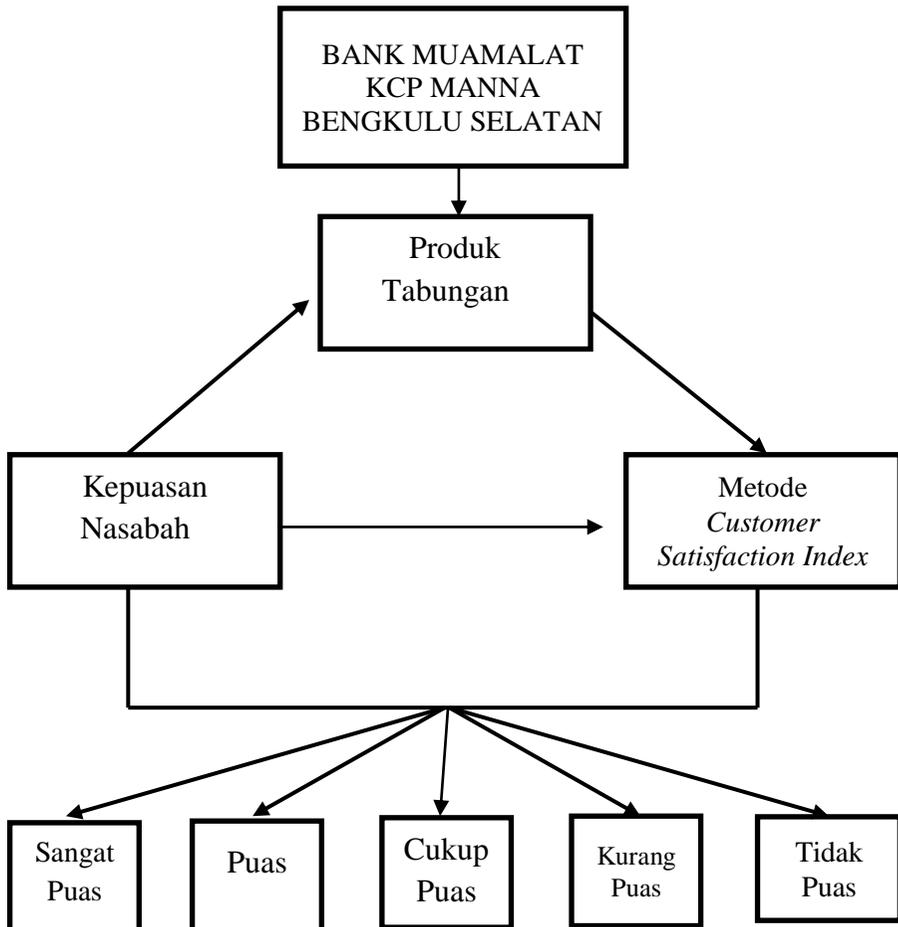
Kepuasan merupakan bagian sangat penting dalam proses pemberian jasa. Untuk mencapai sebagian tujuan dari sebuah perusahaan, maka seluruh factor-faktor kepuasan harus dilakukan dengan baik. Kepuasan yang dimaksud disini adalah kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Muamalat. Kualitas produk dan kualitas pelayanan suatu

³¹ Saputri, Eka Novianti. “*Strategi Rebranding Produk Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya dalam Mengikuti Tren Hijrah.*” Palangkaraya: Skripsi Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya. 2019. H. 27.

bank akan mempengaruhi kelancaran usaha perbankan. Produk bank syariah yang berfungsi sebagai penerima amanah untuk melakukan investasi dana yang dipercayakan oleh pemegang rekening investasi deposit atas prinsip bagi hasil sesuai dengan kebijakan investasi bank kemudian. Pelayanan sangat berpengaruh terutama dari factor lingkungan dan factor bauran pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa keuangan dalam meraih minat calon nasabah. Dari uraian diatas, maka dikerangka penelitian teoritik dituangkan dalam gambar 2.1 seperti dibawah ini.³²

³² Putri, Meriza. “Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Syariah Mandiri (Studi Mahasiswa Febi Uin Sts Jambi.” Jambi: Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. 2021. H. 32.

Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber: Juniarti³³

Gambar diatas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna

³³ Juniarti. "Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Syariah." Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. 2016. H. 41.

Bengkulu Selatan diukur menggunakan analisis metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), apakah nasabah sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, atau tidak puas terhadap produk tabungan tersebut.

C. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka hipotesis yang akan dibuktikan kebenarannya secara empiris ialah:

- H1 : Nasabah sangat puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.
- H2 : Nasabah puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.
- H3 : Nasabah cukup puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.
- H4 : Nasabah kurang puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.
- H5 : Nasabah tidak puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah *field research* (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden.³⁴ Alasan peneliti memilih jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) karena peneliti ingin menganalisis atau mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, yakni data-data mengenai permasalahan pada penelitian ini.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap produk Tabungan di Bank Muamalat kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.³⁵ Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif karena peneliti meyakini bahwa penelitian ini lebih relevan menggunakan metode kuantitatif dan juga dengan

³⁴ Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Penerbit: Cakra Books. 2014. H. 48.

³⁵ Denim, Sudarwan. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Cv Pustaka Setia. 2013. H. 41.

pendekatan inilah rumusan masalah dari penelitian ini dapat terjawab dengan tepat.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Desember sampai dengan selesai.

2. Lokasi Penelitian

Bank Muamalat KCP Kota Manna Jl. Jendral Sudirman No. 81, Kabupaten. Bengkulu Selatan, Gelumbang, Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Bengkulu 38518. Peneliti mengambil lokasi penelitian ini dengan alasan karena terlihat kesenjangan pada tingkat kepuasan nasabah terhadap produk di bank muamalat kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan. Maka berdasarkan kesenjangan yang ada peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan membuktikan secara statistik atau kuantitatif apakah tingkat kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk tabungan di bank muamalat?

C. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian, populasi pada penelitian ni berjumlah 20 orang.³⁶ Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh yaitu

³⁶ Arieska, Permadina Kanah dan Novera Herdiani. "Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif," Jurnal Statistika, edisi 2 vol. 6 November 2018, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya. H. 210.

teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 20 orang.³⁷

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya (nasabah Bank Muamalat Kcp Manna kabupaten Bengkulu Selatan). Penelitian ini mengambil studi pada nasabah bank Muamalat kcp Manna kabupaten Bengkulu Selatan. Hampir keseluruhan data-data yang diperoleh peneliti untuk penelitian ini adalah data primer yang digali langsung dari responden untuk mendapatkan data yang real dan akurat.³⁸

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung data primer, berupa data dokumentasi, seperti data-data dari buku-buku atau peneliti-peneliti terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.³⁹

³⁷ Sujarweni, Wiratna. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2014. H. 65.

³⁸ Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2014. H. 73.

³⁹ Jonathan, Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006. H. 123.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dari beberapa orang responden melalui sebuah pertanyaan yang nantinya akan dijawab oleh responden tersebut. Kemudian daftar pertanyaan yang sudah dijawab dikumpulkan sebagai data.⁴⁰

b. Observasi

Suatu aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti.⁴¹

c. Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui penelaahan sumber tertulis seperti buku, laporan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya yang memuat data atau informasi yang diperlukan peneliti.⁴² Pada penelitian ini peneliti mengambil beberapa dokumen, yaitu berupa data tentang profil Bank Muamalat Kcp kota

⁴⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018. H. 137.

⁴¹ Sujarweni, Wiratna. *Metodelogi Penelitian*. Penerbit: Pustaka Baru Press. 2014. H. 75.

⁴² Rifa'I, Abubakar. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Penerbit: Suka-Press. 2021. H. 14.

Manna kabupaten Bengkulu Selatan, struktur organisasi kinerja bank muamalat, serta foto-foto saat membagikan kuesioner kepada nasabah pada Bank Muamalat Kcp kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan.

E. Variabel dan Definisi Operasional

Kepuasan Nasabah, adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Kepuasan nasabah dapat juga diartikan sebagai persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.⁴³

F. Instrumen Penelitian

1. Kuesioner Tertutup⁴⁴

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner tertutup. dan skala yang digunakan dalam

⁴³ Nurjanah, Widyowarti. “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan Bmt Amanah Ummah Kartasura (Tinjauan Etika Bisnis Islam)*,” Surakarta: Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2013. H. 3.

⁴⁴ Isti, Pujihastuti. “Prinsip Penulisan Kuesioner,” *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, edisi 1 vol. 2 Desember 2010. H. 45.

pengumpulan data menggunakan skala likert, kategori yang digunakan peneliti ialah kategori skoring variabel seperti yang terlihat pada tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel 3. 1

Skala Likert Tingkat Kepuasan

No	Nilai	Keterangan
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.99%	Cukup Puas
4	35%-50.99	Kurang Puas
5	0%-34.99%	Tidak Puas

Sumber: Yudi⁴⁵

2. Dokumentasi

Alat yang digunakan untuk penyebaran kuesioner ialah kamera sebagai alat dokumentasi untuk observasi data awal dan penelitian. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang dalam bahasa Belanda disebut *document*, dalam bahasa Inggris disebut *document*. Kalau kita mengacu ke bahasa Inggris maka istilah *document* dapat merupakan kata kerja (*document*) serta kata benda (*document*). Kata kerja *to document* berarti menyediakan dokumen, membuktikan dengan menunjukkan adanya dokumen. Sebagai kata benda, dokumen berarti wahana

⁴⁵ *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, edisi 1 vol. 3 Maret 2017, STIE-AAS Surakarta. H. 68.

informasi, data yang terekam atau dimuat dalam wahana tersebut beserta maknanya yang digunakan untuk belajar, kesaksian, penelitian, rekreasi dan sejenisnya.⁴⁶

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecepatan instrument dalam pengukuran. Dalam pengujian instrument pengumpulan data validitas dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item, pada penelitian ini menggunakan uji validitas item, dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item. Uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan kuesioner.⁴⁷

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrument dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang (responden) terhadap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.⁴⁸

⁴⁶ Basuki, Sulistyono. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1992. H. 13.

⁴⁷ Hidayat, Aziz Alimul. *Menyusun Instrumen Penelitian Dan Uji Validitas Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing. 2021. H. 13.

⁴⁸ Effendi, Yusuf Dan Achmad Widodo. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Tes Shooting Pemain Sepak Bola Pada Tim Persiwu Fc Jatiyoso," *Jurnal Kesehatan Olahraga*, edisi 2 vol. 7 Juli 2019, Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Surabaya. H. 372.

2. Uji Analisis Data

a. *Customer Satisfaction Index (CSI)*⁴⁹

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. *Customer Satisfaction Index (CSI)* memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan lebih.

Cara menghitung tingkat kepuasan nasabah, pelanggan atau konsumen dapat dimulai dari membuat kuesioner yang terdiri dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Nasabah diminta menilai antara 1 sampai 5 dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing masing atribut yang telah ditentukan. Kedua dimensi tersebut dapat diolah dengan menggunakan analisis *customer satisfaction index (CSI)*. *CSI* merupakan tingkat kepuasan nasabah dari atribut - atribut tertentu, intinya *CSI* mengemukakan sikap seberapa puas nasabah atau pelanggan terhadap produk tabungan di bank muamalat tersebut. Menurut Dixon

⁴⁹ Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer," *Jurnal Informatika Upgris*, edisi 1 vol. 4 2018, Fakultas Teknik Universitas PGRI Semarang. H. 40-43.

terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu :

- 1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Ke-i

X_i = Nilai Kinerja Atribut Ke-i

- 2) Membuat *Weight Factors* (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

- 3) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction* = MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Keterangan :

i = Atribut Ke-i

Menghitung *Weighted Total* (WT), yaitu menjumlahkan *weighted score* dari semua variable.

- 4) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI), membagi *weighted total* dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100%. Rumus CSI sebagai berikut :

$$CSI \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Jumlah Atribut Kepentingan

5 = Jumlah Skala

Tabel 3. 2

Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.99%	Cukup Puas
4	35%-50.99%	Kurang Puas
5	0%-34.99%	Tidak Puas

Sumber: Widodo dan Joko⁵⁰

⁵⁰ Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer,” *Jurnal Informatika Upgris*, edisi 1 vol. 4 2018, Fakultas Teknik Universitas PGRI Semarang. H. 40-43.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan⁵¹

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga

⁵¹ Swansyah, Januar. “*Sub Branch Manager Bank Muamalat Kcp Manna*”, Wawancara, Senin 24 Januari 2022.

pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang

diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 240 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat yang tersebar diseluruh Indonesia termasuk 1 unit ATM yang berada di Malaysia, dan terhubung dengan 120.000 jaringan ATM Bersama dan 77.000 ATM Prima serta 51 unit Mobil Kas Keliling.

Pada tahun 2012 Bank mendapat izin untuk membuka kantor cabang pembantu di kota Manna

kabupaten Bengkulu Selatan, bank muamalat Kcp Manna ini dipimpin oleh Bapak Januar Swansyah, dengan jumlah karyawan 9 orang, dengan luas Tanah 815 M² dan luas bangunan 224 M².⁵²

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.

⁵² Putra, Haniko. “*Sub Branch Operational Service Manager Bank Muamalat Kcp Manna*”, wawancara, Senin, 24 Januari 2022.

2. Visi, Misi, Dan Motto Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan⁵³

Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan memiliki visi, misi, dan motto dalam menjalankan kegiatan usahanya, visi, misi, dan motto tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Visi Bank Muamalat

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

b. Misi Bank Muamalat

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

c. Motto Bank Muamalat

Motto Bank Muamalat Indonesia adalah “Pertama Murni Syari’ah.

⁵³ Swansyah, Januar. “*Sub Branch Manager Bank Muamalat Kcp Manna*”, Wawancara, Senin 24 Januari 2022.

3. Logo Dan Makna Dari Logo Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan⁵⁴

Gambar 4. 1

Logo Bank Muamalat



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Mengenai logo yang digunakan oleh bank muamalat, ada beberapa makna yang terkandung di dalamnya, antara lain ialah:

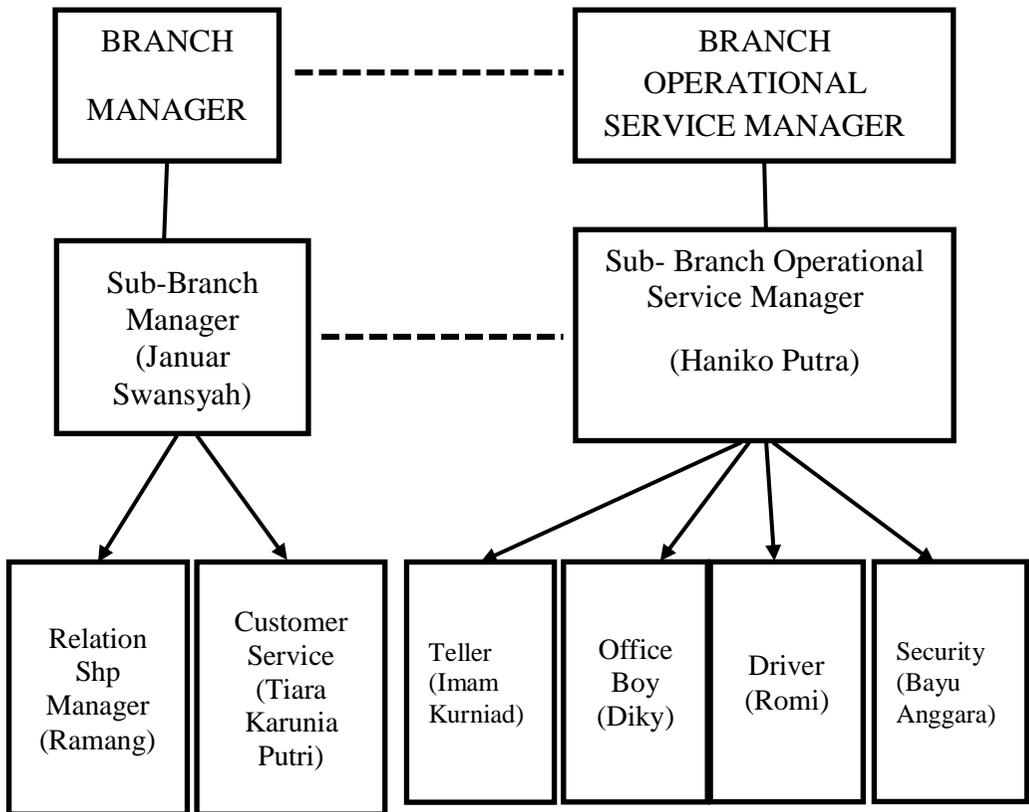
- a. Jika anda membaca dengan seksama logo tersebut terdiri dari tiga huruf hijaiyah, yaitu Daal, Yaa',Nuun. Logo ini menggambarkan suatu rangkaian kegiatan ekonomi yang aktif dan harmonis di dalam suatu negeri yang subur dan peradaban tinggi serta berdasarkan nilai-nilai yang luhur.
- b. Adapun makna dibalik lambang air yang digunakan oleh bank muamalat memiliki air kemurnian dan mencirikan kekuatan atas akar islami yang digunakan dan menjadi dasar berjalannya bank ini.

⁵⁴ Swansyah, Januar. “*Sub Branch Manager Bank Muamalat Kcp Manna*”, Wawancara, Senin 24 Januari 2022.

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan⁵⁵

Gambar 4. 2

Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

5. Gambaran Kerja Organisasi Bank Muamalat Indonesia⁵⁶

⁵⁵ Ramang. "Relation Shp Manager Bank Muamalat Kcp Manna", Wawancara, Senin 24 Januari 2022.

Berikut uraian pembagian tugas masing-masing jabatan bank muamalat Indonesia:

a. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*)

Pimpinan cabang ialah seseorang pemimpin dan pengawasan kegiatan Bank Muamalat Indonesia sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dengan komisaris dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tugas-tugas dan tanggung jawab pimpinan cabang :

- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang Bank Muamalat Indonesia
- 2) Sebagai koordinator seluruh crew cabang Bank Muamalat Indonesia
- 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang
- 4) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang
- 5) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan

b. *Account Manager*

Sebagai pejabat manajemen yang ditugaskan membantu pimpinan cabang dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan di samping itu berfungsi sebagai supervisi dan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan

⁵⁶ Ramang. "Relation Shp Manager Bank Muamalat Kcp Manna", Wawancara, Senin 24 Januari 2022.

/policy management Tugas-tugas pokok *Account management* :

- 1) Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas marketing dan pembiayaan dari unit/bagian yang berada di bawah supervisinya, hingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efektif dan efisien yang dapat merumuskan dan menguntungkan baik bagi nasabah maupun Bank Muallamat Indonesia.
- 2) Melakukan monitoring, evaluasi, review dan supervisi terhadap pelaksana tugas dan fungsi marketing pada unit atau bagian yang ada di bawah supervise.
- 3) Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan.
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas portofolio pembiayaan yang telah diberikan.
- 5) Melayani dan menerima calon nasabah atau nasabah secara aktif yang memerlukan pelayanan jasa perbankan khususnya mengenai masalah pembiayaan.
- 6) Memelihara dan membina hubungan baik dengan pihak nasabah serta antara intern unit kerja yang ada di bawah serta lingkungan perusahaan.

- 7) Menyusun strategi planing selaku *Account Manager* nasabah bank dalam rangka penghimpunan sumber dana maupun penanaman dana/pembiayaan secara efektif dan terarah.
- 8) Berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan perbankan terhadap nasabah maupun calon nasabah.
- 9) Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari-hari.

c. Penghimpunan Dana (*Funding*)

Bertugas dalam pengumpulan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada, seperti tabungan ummat, tabungan ummat junior, *shar_e*, deposito full inves dan giro wadi'ah. Untuk mencapai hasil yang optimum maka sebelum bagian penghimpunan dana tersebut beroperasi, maka haruslah membuat rencana target yang ingin dicapai.

d. Penanaman Dana (*Lending*)

Bertugas memproses calon nasabah permohonan pembiayaan sehingga menjadi debitur. Selanjutnya membina debitur tersebut agar memnuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya serta menyelesaikan kasus atau masalah debitur yang perlu dilakukan penanggulan

kemungkinan terjadi masalah, sehingga sejauh mungkin dapat dihindari secara preventif.

e. *Customer Service*

Bertugas untuk melayani nasabah secara langsung yang datang ke counter Muamalat. Tugas-tugas pokok *customer service*:

- 1) Media penyampaian informasi dan penjualan produk-produk funding
- 2) Memberikan layanan kepada nasabah untuk pembukaan dan penutupan rekening
- 3) Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah
- 4) Menginput data nasabah funding

f. *Teller*

Teller selaku bank untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas-tugas *teller* adalah:

- 1) Mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank
- 2) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai :setoran dan pembayaran
- 3) Pelaksanaan mutasi uang tunai antar *teller* kantor kas
- 4) Berkewajiban membuat laporan kas harian

g. *Back Office*

Bertugas dalam membuat laporan keuangan, transaksi dengan Bank Indonesia diantara bank lainnya.

Tugas-tugas pokok *back office*

- 1) Pelaksanaan dan penanggung jawab transaksi harian cabang non tunai
- 2) Pelaksanaan kliring dan transfer ke Bank Indonesia
- 3) Penyediaan data keuangan dan laporan perbankan
- 4) Proses penyelesaian utang-piutang antara bank dalam satu wilayah kliring (wilayah yang menjalankan sistem kliring dalam satu wilayah tertentu).

h. Bagian Umum

Bertugas untuk membantu penyediaan sarana kebutuhan karyawan atau perusahaan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Disamping itu, bagian umum juga melaksanakan tugas-tugas terkait dengan urusan personalia/kepegawaian. Tugas-tugas pokok bagian umum :

- 1) untuk kebutuhan-kebutuhan karyawan dan atau perusahaan yang berlaku
- 2) Pembebanan biaya-biaya operasional, pencadangan dan amortisasi dengan cara melakukan pengadaan/pembelian serta pembukaan dan melakukan penyusutan atas setiap harta/investasi kantor dengan memperhatikan pengendalian biaya

- 3) Memelihara dan menjaga harta/investasi kantor agar tetap dalam kondisi yang baik dan bertanggung jawab atas keamanan harta/peralatan tersebut
- 4) Berkewajiban melakukan rekrutmen sumber daya insani serta menyiapkan pembayaran gaji karyawan sesuai dengan ketentuan direksi
- 5) Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan baik untuk diri sendiri maupun penyiapan program peningkatan/pendidikan bagi karyawan lain.
- 6) Melakukan tugas lain seperti menjadi humas diperusahaan tersebut.

i. Operasional Pembiayaan

Di dalam proses pembiayaan terdapat administrasi yang ditangani account manager ataupun support dan legal. Di samping itu setelah pemohon menjadi debitur mulai dari pencarian dananya sampai pelunasan ataupun pembayaran-pembayaran, debitur akan ditangani oleh operasi pembiayaan. Fungsi bagian operasi pembiayaan :

- 1) Melakukan pembukaan dropping
- 2) Melakukan pendebitan rekening nasabah sesuai dengan jadwal angsur atau sesuai dengan memo marketing
- 3) Membuat dan memelihara kartu pembiayaan

- 4) Pembukaan *offset* jaminan dan *write off* pembiayaan
- 5) Laporan-laporan intern dan ekstren

j. Unit *Support* Pembiayaan

Pembiayaan bersama dengan account manager penanaman dana mengadakan penilaian permohonan pembiayaan sehingga memenuhi kriteria dan persyaratannya. Unit support pembiayaan memproses calon debitur dalam kelayakan dan keabsahannya untuk mendapatkan pembiayaan, seperti kebenaran lampiran, usaha maupun penggunaan pembiayaan, transaksi jaminan, keabsahan jaminan dan lain-lain. Tugas-tugas pokok Unit Support Pembiayaan:

- 1) Memantau proses pembiayaan dalam hal pengadministrasian
- 2) Fungsi hukum
- 3) Mengumpulkan dan mengolah data pembiayaan dalam bentuk laporan kepada manajemen BI
- 4) Admistrasi dan *filling* dokumen pembiayaan dan menjaga kerahasiaan isi dokumen dan perjanjian antar nasabah dengan bank
- 5) Penghubung antara unit kerja internal dan eksternal dalam pelaksanaan pembiayaan
- 6) Sekretaris komite pembiayaan

k. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)

Non Bank Staff bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan pengurusan rumah tangga lainnya Bagian-bagian dan tugas-tugas pokok *non bank staff*:

- 1) Satpam bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuk nasabah ke kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang dari kasanah bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang ke Bank Indonesia, serta membantu *customer service* dalam penjualan *shar-e*.
- 2) *Office boy* bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain.
- 3) *Driver* bertugas dalam kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan kantor.

6. Produk-Produk

Dalam menjalankan kegiatan usahanya bank muamalat Indonesia cabang kota Manna terbagi menjadi beberapa jenis kegiatan, antara lain:

a. Pendanaan

1) Tabungan

a) Tabungan *Muamalat iB*

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan anda, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan Muamalat kini hadir dengan dua pilihan kartu ATM/Debit yaitu *Shar-E Regular* dan *Shar-E Gold*.

b) Tabungan *Simpel iB*

Tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

c) Tabungan *Muamalat Dollar*

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang sering beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

d) Tabungan Muamalat Pos

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi anda yang rutin bertransaksi di kantor pos.

e) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan

nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah bisa memilih jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran tetap tiap bulan, keberangkatan nasabah terjamin dengan asuransi jiwa.

f) TabunganKu

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi anda dan semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi.

g) Tabungan iB Muamalat Rencana

Rencana dan impian masa depan yang ingin kita wujudkan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan biaya pendidikan, dana persiapan hari tua, biaya perjalanan wisata/ibadah, biaya pernikahan, serta rencana ataupun impian lainnya. Tabungan iB Muamalat Rencana adalah solusi untuk keputusan keuangan yang harus dilakukan saat ini untuk mewujudkan

rencana dan impian di masa depan dengan cara yang sesuai prinsip.

h) Tabungan iB Muamalat Prima

Sebagai bentuk dari komitmen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan produk-produk yang inovatif, maka pada tanggal 13 juli 2012 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Secara resmi meluncurkan Tabungan iB Muamalat Prima. Tabungan prioritas yang di desain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito.

2) Deposito

a) Deposito *Mudharabah iB*

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil).

b) Deposito *Full Invest*

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal serta perlindungan asuransi jiwa gratis bagi nasabah. Berdasarkan

prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil).

3) Giro

a) Giro Muamalat *Attijary Corporate iB*

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan bisnis nasabah perorangan maupun non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

b) Giro Muamalat *Ultima iB*

Produk giro berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Sarana bagi nasabah perorangan dan non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

b. Pembiayaan

1) Konsumen

a) Pembiayaan Hunian Syariah

Produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah (stock/bekas), apartemen, ruko, rukan, kios maupun pengalihan *take-over* KPR dari bank lain. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad

mudharabah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqisah (kerjasama sewa).

b) Auto Muamalat

Produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki kendaraan bermotor. Produk ini adalah kerjasama Bank Muamalat dengan *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF). Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah (jual-beli).

c) Pembiayaan Anggota Koperasi

Pembiayaan konsumtif yang diperuntukkan bagi beragam jenis pembelian konsumtif kepada karyawan/guru/PNS (selaku end user) melalui koperasi. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan koperasi atas pendapatan margin pembiayaan murabahah (jual-beli) dari yang disalurkan kepada anggota.

2) Modal Kerja

a) Pembiayaan Modal Kerja

Produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha anda akan terjamin. Berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad

musyarakah, mudharabah, atau murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja.

b) Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB

Produk pembiayaan yang ditujukan kepada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang bersifat sementara (jangka pendek) dan untuk memenuhi modal kerja yang akan disalurkan oleh BPRS ke *end-user* dengan pola *executing*.

c) Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) syariah

Produk pembiayaan yang ditujukan untuk LKM syariah meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portofolio pembiayaannya kepada nasabah atau anggotanya (*end-user*). Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah atau musyarakah.

d) Pembiayaan Rekening Koran Syariah

Pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha anda dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *musyarakah* dan skema *revolving*.

3) Investasi

a) Pembiayaan Investasi

Produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha anda dapat sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah atau ijarah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan investasi.

b) Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

Produk pembiayaan yang akan membantu usaha anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi properti maupun pengalihan *take-over* pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis anda. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilhan yaitu akad murabahah.

c. Jasa Pada Bank Muamalat

1. *Internasional Banking*

a. *Remittance*

Pelayanan pengiriman atau penerimaan uang valas dari atau kepada pihak ketiga kepada satu dari pemilik rekening Bank Muamalat Indonesia baik tunai maupun non tunai dalam denominasi valuta asing.

b. *Trade Finance Bank Muamalat*

memiliki pengalaman dan keahlian dalam bidang pembiayaan perdagangan secara syariah baik lokal maupun internasional. Hal ini menjadikan Bank Muamalat sebagai mitra yang amanah serta mengerti kebutuhan layanan bisnis perdagangan nasabah. Bank Muamalat memiliki layanan jasa dan pembiayaan syariah yang inovatif untuk mendukung kelancaran bisnis perdagangan nasabah, baik untuk transaksi perdagangan lokal maupun internasional dan untuk transaksi L/C maupun non L/C. Layanan produk Muamalat *Trade Finance* antara lain, Produk *Ekspor*, Produk *Impor*, Produk *Ekspor- Impor Non LC Financing*, Produk *SKBDN*, Produk *Bank Garansi*, Produk *Letter of Credit*, Produk *Stanby LC*.

Bank Muamalat siap memberikan solusi terbaik dengan layanan prima untuk kemajuan bisnis nasabah. Dalam memberikan layanan export/import. Bank Muamalat juga bekerja sama dengan Bank-bank dalam dan luar negeri serta lembaga-lembaga multilateral lainnya.

2. Layanan 24 Jam

a. SalaMuamalat

Layanan *Phone Banking* 24 jam melalui 500016/(021) 500016 (jika dihubungi melalui telpon seluler) yang memberikan kemudahan kepada nasabah, setiap saat dan dimanapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, transfer antar rekening Muamalat hingga maksimal Rp. 50.000.000, serta pembayaran ZIS.

b. *Internet Banking* Muamalat

Layanan transaksi perbankan elektronik melalui akses internet dengan menggunakan SMS Token yang dapat beroperasi 24 jam 7 hari sehingga dengan mudah, kapan saja dan dimana saja. Nasabah bisa melakukan monitoring atas transaksi keuangan pribadi maupun bisnis dari seluruh rekening Bank Muamalat anda dalam 1 *Customer Information File* (CIF).

c. Muamalat *Mobile*

Layanan perbankan dilakukan dari ponsel. Nasabah dapat melakukan transaksi non-tunai seperti cek saldo, transfer maupun melihat histori transaksi secara real time dengan biaya yang sangat murah.

7. Gambaran Umum Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data jenis kelamin responden penelitian di Bank Muamalat Kcp Kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan dapat dilihat pada tabel 4. 1 dibawah ini:

Tabel 4. 1

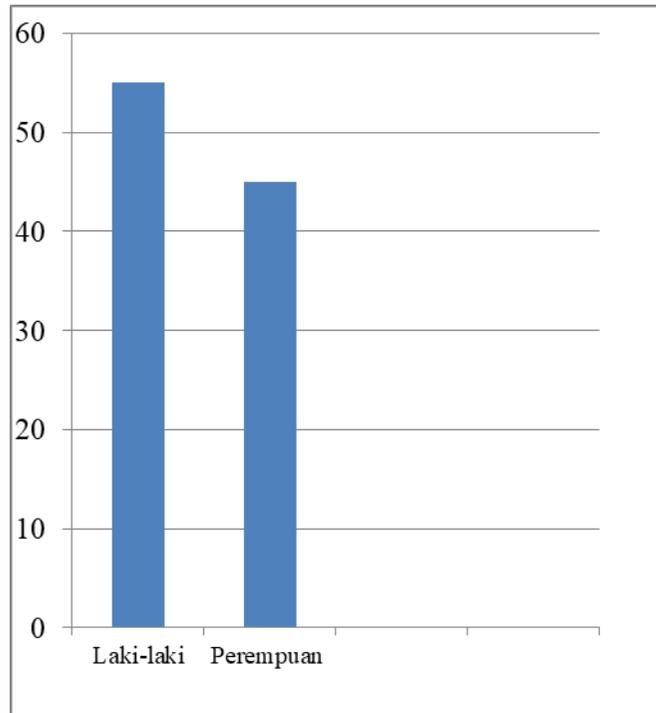
Data Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	11	55%
2	Perempuan	9	45%
	Total	20	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yang paling banyak adalah laki-laki dengan jumlah 11 orang atau sebesar 55% dan perempuan berjumlah 9 orang atau sebesar 45%. Jadi dapat diketahui rata-rata yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Dari hasil persentasi tersebut dapat dibuat grafik jenis kelamin responden seperti terlihat pada gambar 4. 3 dibawah ini:

Gambar 4. 3
Grafik Data Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari grafik 4. 1 menunjukkan bahwa data responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki berjumlah 11 orang atau sebesar 55% dan perempuan berjumlah 9 orang atau sebesar 45%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun data usia responden penelitian di Bank Muamalat Kcp kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan dapat dilihat pada tabel 4. 2 dibawah ini:

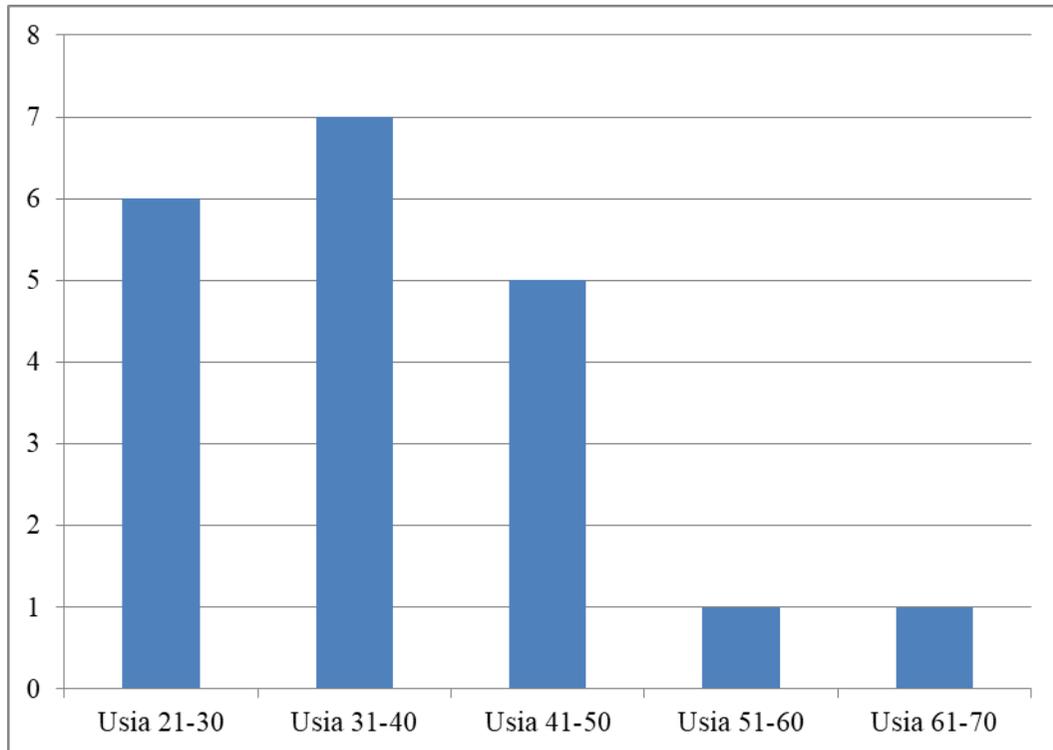
Tabel 4. 2
Data Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	21-30	6	30%
2	31-40	7	35%
3	41-50	5	25%
4	51-60	1	5%
5	61-70	1	5%
6	Total	20	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa usia nasabah pada Bank Muamalat Kcp kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan 20-30 tahun berjumlah 6 orang atau sebanyak 30%, 31-40 tahun berjumlah 7 orang atau sebanyak 35%, 41-50 tahun berjumlah 5 orang atau sebanyak 25%, 51-60 tahun berjumlah 1 orang atau sebanyak 5%, dan 61-71 tahun berjumlah 1 orang atau sebanyak 5%. Dari hasil persentasi tersebut dapat dibuat grafik data responden berdasarkan usia seperti terlihat pada gambar 4. 4 dibawah ini:

Gambar 4. 4
Grafik Data Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari grafik 4. 2 diatas menunjukkan bahwa data responden berdasarkan usia dapat dikelompokan menjadi lima, yaitu usia 21-30, usia 31-40, usia 41-50, usia 51-60, usia 61-70.

Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa penduduk dengan usia produktif menjadi dua kategori, yaitu usia sangat produktif dimulai dari (usia 15-19

tahun) dan usia produktif mulai dari (usia 50-64 tahun).
Jadi usia pada responden tersebut termasuk produktif.⁵⁷

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data pekerjaan responden penelitian di Bank Muamalat Kcp kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan dapat dilihat pada tabel 4. 3 dibawah ini:

Tabel 4. 3

Data Pekerjaan Responden

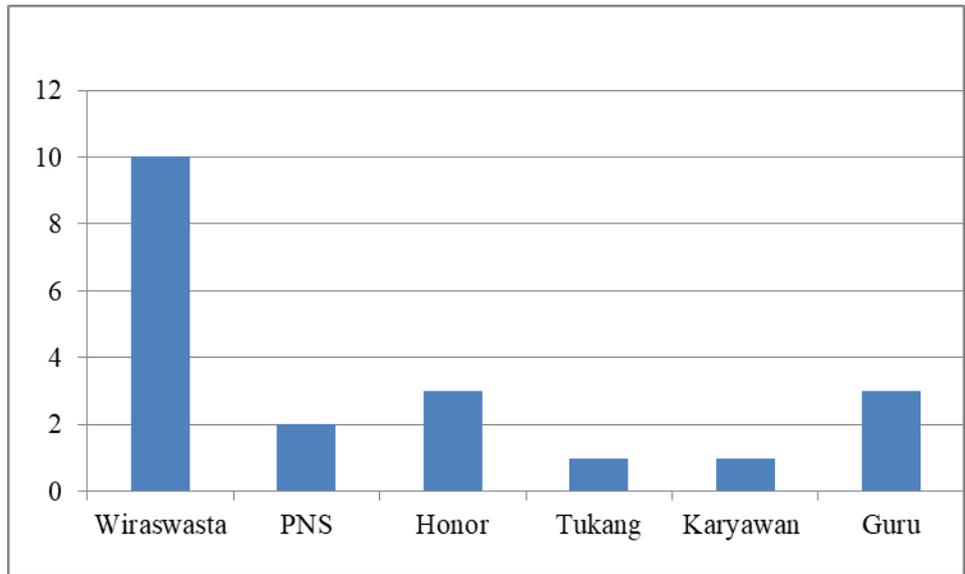
No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Wiraswasta	10	50%
2	PNS	2	10%
3	Honor	3	15%
4	Tukang	1	5%
5	Karyawan	1	5%
6	Guru	3	15%
	Total	20	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ada 6 jenis pekerjaan dari responden, dan yang terbanyak adalah wiraswasta berjumlah 10 orang atau sebesar 50%. Dari hasil persentasi tersebut dapat dibuat grafik data pekerjaan responden seperti terlihat pada gambar 4. 5 dibawah ini:

⁵⁷ <http://www.pbs.go.id>. Diakses Pada Hari Rabu, 09 Februari 2022, Pukul 14:37 WIB

Gambar 4. 5
Grafik Data Pekerjaan Responden



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Grafik 4. 3 menunjukkan bahwa data responden berdasarkan pekerjaan dari 20 responden pada penelitian ini, yaitu wiraswasta berjumlah 10 orang atau sebesar 50%, PNS berjumlah 2 orang atau sebesar 10%, honor berjumlah 3 orang atau sebesar 15%, tukang berjumlah 1 orang atau sebesar 5%, karyawan berjumlah 1 orang atau sebesar 5%, guru berjumlah 3 orang atau sebesar 15%.

B. Hasil Penelitian

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu data kuesioner. Suatu data kuesioner valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Metode uji validitas ini menggunakan korelasi bivariate person. Dasar pengambilan keputusan antara lain sebagai berikut:

- 1) $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5% = Valid
- 2) $R_{hitung} < R_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5% = Tidak Valid
- 3) $R_{tabel} = N = 5\% (20) = 0,444$

Berdasarkan hasil uji validitas tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 4
Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Variabel						
Responden	A1	A2	A3	A4	A5	Total
1	4	4	4	5	5	22
2	4	3	4	5	5	21
3	4	3	4	5	5	21
4	5	4	5	3	5	22
5	5	4	5	4	4	22
6	4	4	4	5	5	22
7	5	4	4	5	5	23

8	4	3	4	5	5	21
9	4	3	4	5	5	21
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	3	4	3	4	18
13	4	5	4	5	4	22
14	4	2	4	4	4	18
15	5	4	4	4	4	21
16	4	3	4	5	4	20
17	4	3	2	2	3	14
18	5	4	3	4	4	20
19	4	4	4	5	4	21
20	5	5	5	4	5	24
R Hitung	0,425	0,614	0,760	0,630	0,734	
R Tabel	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	
Keterangan	Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel uji validitas tingkat kepentingan diatas dapat diketahui bahwa data kuesioner yang digunakan pada penelitian ini ada 4 variabel yang terbukti valid dan 1 variabel yang tidak valid, dapat diambil kesimpulan bahwa uji validitas data kuesioner pada penelitian ini dinyatakan sah atau valid.

Tabel 4. 5
Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Variabel						
Responden	A1	A2	A3	A4	A5	Total
1	5	5	4	5	5	24
2	5	3	4	5	5	22

3	5	3	4	5	5	22
4	5	4	5	3	5	22
5	5	4	5	4	4	22
6	4	4	4	5	5	23
7	5	4	4	5	5	23
8	5	3	4	5	5	22
9	4	3	4	5	5	21
10	5	4	4	4	4	21
11	5	4	4	4	4	21
12	4	3	4	3	4	18
13	4	5	4	5	4	22
14	4	2	4	4	4	18
15	5	4	4	4	4	21
16	4	3	4	5	4	20
17	4	3	2	2	3	14
18	5	4	3	4	4	20
19	4	4	4	5	4	21
20	5	5	5	4	5	24
R Hitung	0,518	0,607	0,704	0,679	0,786	
R Tabel	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel uji validitas tingkat kinerja diatas dapat diketahui bahwa data kuesioner yang digunakan pada penelitian ini semuanya valid, dapat diambil kesimpulan bahwa uji validitas data kuesioner pada penelitian ini dinyatakan sah atau valid.

b. Uji Reliabilitas⁵⁸

⁵⁸ Darma, Budi. *Statistika Penelitian Dengan Menggunakan Spss*. Jakarta: Guepedia, 2021. H. 17.

Setelah melakukan uji validitas, peneliti melanjutkan uji reliabilitas. Konsep dalam reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbatas dari galat pengukuran (*measurement error*). Sedangkan uji reliabilitas instrument untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh. Reliabilitas ialah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator perubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang pada pernyataan ialah konsisten atau stabil. Rumus yang digunakan ialah *Alpha Cronbach*, berikut rumusnya:

Dasar Pengambilan Keputusan:

- 1) Jika Nilai *Cronbach's Alpha* > 0,444 Maka Berkesimpulan Reliabel.
- 2) Jika Nilai *Cronbach's Alpha* < 0,444 Maka Berkesimpulan Tidak Reliabel.

Tabel 4. 6
Uji Reliabilitas

Kriteria Pengujian			
Variabel	Nilai Acuan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Tingkat Kepentingan	0,444	0,618	Reliabel
Tingkat Kinerja	0,444	0,663	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan uji yang telah dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, seperti yang terlihat pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Analisis Data

a. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

Dalam mengimplementasikan metode CSI, dapat dimulai dari membuat kuesioner yang terdiri dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nasabah diminta menilai antara 1 sampai 5 dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing masing atribut yang telah ditentukan. Kedua dimensi tersebut dapat diolah dengan menggunakan analisis *customer satisfaction index (CSI)*. CSI mengemukakan sikap seberapa puas nasabah atau pelanggan bank muamalat kcp kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan terhadap produk tabungan di bank muamalat

tersebut. Menurut Dixon terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), antara lain, sebagai berikut:

1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Ke-i

I = Nilai Kinerja Atribut Ke-i

2) Membuat *Weight Factors* (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

3) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction*= MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Keterangan :

i = Atribut Ke – i

Menghitung *Weighted Total* (WT), yaitu menjumlahkan *weighted score* dari semua variable.

4) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Membagi *weighted total* dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100%.

Rumus CSI sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Jumlah Atribut Kepentingan

5 = Jumlah Skala

Tabel 4. 7

Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.99%	Cukup Puas
4	35%-50.99%	Kurang Puas

5	0%-34.99%	Tidak Puas
---	-----------	------------

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Nilai maksimum *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja produk tabungan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap suatu produk tabungan tersebut. Dalam mengimplementasikan metode CSI, dapat dimulai dari membuat kuesioner yang terdiri dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nasabah diminta menilai antara 1 sampai 5 dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing masing atribut yang telah ditentukan, sebagai berikut:

a) Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 4. 8 dibawah ini:

Tabel 4. 8

Skala Likert Tingkat Kepentingan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting (STP)

2	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Penting (CP)
4	Penting (P)
5	Sangat Penting (SP)

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

b) Menentukan Skala Tingkat Kepuasan/Kinerja (*Performance*)

Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 4. 9 dibawah ini:

Tabel 4. 9

Skala Likert Tingkat Kinerja

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Tidak Puas (TP)
3	Cukup Puas (CP)
4	Puas (P)
5	Sangat Puas (SP)

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Untuk perhitungan pada penelitian ini, peneliti menggunakan sebanyak 20 orang sebagai responden, untuk hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini, sebagai berikut:

c) Menentukan Indikator Pertanyaan

Dalam mengukur kepuasan nasabah terhadap produk tabungan digunakan beberapa indikator. Seperti yang terlihat pada tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 4. 10
Indikator Pertanyaan

Item Pertanyaan	Kode	SS	S	KS	TS	STS
	-	5	4	3	2	1
<i>Product Quality</i> (Kualitas Produk)	-					
Produk tabungan bank Muamalat bermanfaat, dijamin kualitasnya, dan cocok dengan kebutuhan saya.	A1					
<i>Product Price</i> (Harga Produk)	-					
Harga produk yang ditawarkan terjangkau dan mempunyai kualitas yang mumpuni.	A2					
<i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	-					
Pelayanan yang baik, ramah, dan memuaskan.	A3					
<i>Easy Product Access</i> (Kemudahan Akses Produk)	-					

Kemudahan informasi navigasi / kemudahan dalam mengakses website dimana saja.	A4					
Product Advertising (Iklan Produk)	-					
Iklan produk menggunakan bahasa yang sederhana, menarik, jujur, mudah dimengerti, dan selalu memberikan kesan yang baik.	A5					

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Indikator pertanyaan dibuat untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap produk tabungan. Terdapat 5 indikator, yakni *Product Quality* (Kualitas Produk), *Product Price* (Harga Produk), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Easy Product Access* (Kemudahan Akses Produk), *Product Advertising* (Iklan Produk).

Tabel 4. 11
Tabel Kepentingan

Variabel						
Responden	A1	A2	A3	A4	A5	Total
1	4	4	4	5	5	22
2	4	3	4	5	5	21
3	4	3	4	5	5	21

4	5	4	5	3	5	22
5	5	4	5	4	4	22
6	4	4	4	5	5	22
7	5	4	4	5	5	23
8	4	3	4	5	5	21
9	4	3	4	5	5	21
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	3	4	3	4	18
13	4	5	4	5	4	22
14	4	2	4	4	4	18
15	5	4	4	4	4	21
16	4	3	4	5	4	20
17	4	3	2	2	3	14
18	5	4	3	4	4	20
19	4	4	4	5	4	21
20	5	5	5	4	5	24
Average	4,3	3,7	4	4,3	4,4	

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel kepentingan diatas diperoleh nilai rata-rata (4,3 3,7 4 4,3 4,4). Nilai rata-rata pada tabel kepentingan diatas akan dimasukan ke tabel *customer satisfaction index* (CSI) pada kolom *mean importance score* (MIS).

Tabel 4. 12
Tabel Kinerja (P)

Variabel						
Responden	A1	A2	A3	A4	A5	Total
1	5	5	4	5	5	24
2	5	3	4	5	5	22

3	5	3	4	5	5	22
4	5	4	5	3	5	22
5	5	4	5	4	4	22
6	4	4	4	5	5	23
7	5	4	4	5	5	23
8	5	3	4	5	5	22
9	4	3	4	5	5	21
10	5	4	4	4	4	21
11	5	4	4	4	4	21
12	4	3	4	3	4	18
13	4	5	4	5	4	22
14	4	2	4	4	4	18
15	5	4	4	4	4	21
16	4	3	4	5	4	20
17	4	3	2	2	3	14
18	5	4	3	4	4	20
19	4	4	4	5	4	21
20	5	5	5	4	5	24
Average	4,6	3,7	4	4,3	4,4	

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel kinerja diatas diperoleh niali rata-rata (4,6. 3,7. 4. 4,3. 4,4). Nilai rata-rata tersebut akan dimasukan kedalam tabel *customer satisfaction index* (CSI) pada kolom *mean satisfaction score* (MSS).

Tabel 4. 13
***Customer Satisfaction Index* (CSI)**

No	MIS	MSS	WF	WS
----	-----	-----	----	----

1	4,3	4,6	20,8	95,68
2	3,7	3,7	17,9	66,23
3	4	4	19,3	77,2
4	4,3	4,3	20,8	89,44
5	4,4	4,4	21,3	93,72
Jumlah	20,7		WT	422,27
			CSI	84,45
				Sangat Puas

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel *customer satisfaction index* (CSI) diatas disimpulkan bahwa nilai-nilai pada kolom *mean importance score* (MIS) di bagi dengan total nilai pada kolom *mean importance score* (MIS) dan dikalikan 100, sehinggian diperoleh nilai-nilai pada kolom *weighted factors* (WF). Selanjutnya nilai-nilai pada kolom MSS dikalikan dengan nilai-nilai pada kolom *weighted factors* (WF) dan diperoleh nilai pada kolom *weighted score* (WS), total nilai pada kolom *weighted score* (WS) dijumlahkan diperolehlah *weighted total* (WT), $(WT/5 = CSI)$ $422,27/5 = 84,45\%$. Hasil akhir dari perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) itu sebesar 84,45%, berdasarkan tabel 4. 14 artinya nasabah merasa sangat puas terhadap produk tabungan tersebut.

Tabel 4. 14

Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai (CSI %)	Keterangan (CSI)
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.99%	Cukup Puas
4	35-50.99%	Kurang Puas
5	0%-34.99%	Tidak Puas

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 20 orang responden untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan di bank muamalat kcp kota Manna kabupaten Bengkulu Selatan, Berikut hipotesis dari penelitian ini yang akan dibuktikan pada penelitian ini:

1. Nilai 81%-100% nasabah sangat puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.
2. Nilai 66%-80,99% nasabah puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.
3. Nilai 51%-65,99% nasabah cukup puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.
4. Nilai 35%-50,99% nasabah kurang puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.

5. Nilai 0%-34,99% nasabah merasa tidak puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Bengkulu Selatan.

Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan di bank muamalat kcp kota manna kabupaten Bengkulu Selatan berdasarkan metode *customer satisfaction index* (CSI), berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebesar 84,45% yang artinya nasabah merasa sangat puas terhadap produk tabungan di bank muamalat kcp kota manna kabupaten Bengkulu Selatan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan analisa perhitungan metode *Customer Satisfction Index* (CSI), diperoleh hasil sebagai berikut:

Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan di bank muamalat kcp manna kabupaten Bengkulu selatan digunakan metode *Customer Satisfction Index* (CSI). Atribut-atribut yang di anggap penting Bank Muamalat adalah kepuasan nasabah terhadap produk tabungan, seperti peningkatan kualitas produk tabungan tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan metode *customer satisfaction index* (CSI) diperoleh hasil sebesar 84,45% yang artinya nasabah merasa sangat puas terhadap produk tabungan di Bank Muamalat Kcp Manna Kabupaten Bengkulu Selatan tersebut.

B. Saran

Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan diharapkan dapat melakukan perbaikan-perbaikan terhadap atribut-atribut kualitas produk tabungan supaya dapat memenuhi keinginan nasabah dimasa yang akan

dating. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis produk-produk lain yang ditawarkan di bank muamalat yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menjadi nasabah pada bank muamalat, sehingga diperoleh hasil yang lebih sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdur ahim. Ahim, “Oksidentalisme Dalam Perbankan Syariah,”
Jurnal: Akuntansi Multiparadigma, edisi 1 vol. 4 April
2013, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Anggara, Bayu. “*Security Bank Muamalat Kcp Manna*”,
Wawancara, Jum’at, 10 Desember 2021 Pukul 10:15 WIB
- Arieska, Permadina Kanah dan Novera Herdiani. “Pemilihan
Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi
Relatif,” *Jurnal Statistika*, edisi 2 vol. 6 November 2018,
Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya.
- Astria, Yuli. “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk
Permata Tabungan Syariah (Studi Kasus Permatatabank
Syariah Cabang Arteri Pondok Indah.*” Bogor: Skripsi
Sarjana, Institut Pertanian Bogor. 2008.
- Basuki, Sulistyono. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta:
Gramedia Pustaka Utama. 1992.
- Budiman, Hendra. “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap
Produk Tabungan Ummat (Studi Kasus : Pt. Bank
Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syariah, Garut.*”
Garut: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan
Manajemen Universitas Garut. 2007.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Dengan Menggunakan Spss*.
Jakarta: Guepedia, 2021.
- Denim, Sudarwan. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Cv
Pustaka Setia. 2013.

Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya.

Effendi, Yusuf Dan Achmad Widodo. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Tes Shooting Pemain Sepak Bola Pada Tim Persiwu Fc Jatiyoso," *Jurnal Kesehatan Olahraga*, edisi 2 vol. 7 Juli 2019, Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Surabaya.

Fadli, Veri Pramudia. "Perhitungan Akad Mudharabah Muthlaqah Dan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Dalam Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan," *Jurnal: Perbankan Syariah*, edisi 1 vol. 1 Januari 2021, STKIP Palas.

Fahmi, Irham. *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2015.

Fakhmy, Eka Khaerull. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Implikasinya Terhadap Citra Merek Produk Jasa Tabungan Ib Muamalat Haji Dan Umrah," *Jurnal, Manajemen Dan Bisnis*, edisi 2 vol. 3 Agustus 2019, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Langlangbuana.

Farid, Miftah, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan," *Jurnal: Ekonomi Dan Keuangan*, edisi 11 vol. 1 2013.

Fatriani, Rini. "Bentuk-bentuk Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia," *Jurnal Ensiklopedia of*

Journal, edisi 1 vol. 1 Oktober 2018, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.

Fauzi, Ahmad dan Indri Murniawaty. “Pengaruh Religiusitas Dan Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Terhadap Minat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah,” *Jurnal Economic Education Analysis Journal*, edisi 2 vol. 09 Juli 2020, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Jawa Timur: Duta Media Publishing. 2020.

Hidayat, Aziz Alimul. *Menyusun Instrumen Penelitian Dan Uji Validitas Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing. 2021.

Hedriana, Nana. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. Bandung: Pustaka Setia. 2013.

[Http://:www.pbs.go.id](http://www.pbs.go.id). Diakses Pada Hari Rabu, 09 Februari 2022, Pukul 14:37 WIB

Ifham, Ahmad. *Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama. 2015.

Irawati, *tabungan*, dikutip dari Bab II.Pdf (Perbanas.Ac.Id) Pada Hari Minggu,, 24 Oktober 2021, Pukul 12:55 WIB

Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2017.

Isti, Pujihastuti. “Prinsip Penulisan Kuesioner,” *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, edisi 1 vol. 2 Desember 2010.

- Jonathan, Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006.
- Juniarti. “*Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Syariah.*” Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. 2016.
- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. *Dasar-dasar Syariah Marketing*. Jakarta: Pt. Mizan Pustaka. 2006.
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Lia, Desmita. “*Masyarakat Kota Manna*”, Wawancara, Kamis, 11 November 2021 Pukul 08:11 WIB
- Muhammad, Syafi’I Antonio. *Bank Syariah*. Jakarta: Gema Insani Press. 2001.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Penerbit: Cakra Books. 2014.
- Nurjanah, Widyowarti. “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan Bmt Amanah Ummah Kartasura (Tinjauan Etika Bisnis Islam)*,” Surakarta: Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2013.
- Primadhyta, Safyra dan Agustiyanti, *Lika-liku Jalan Berkerikil Bank Muamalat*, dikutip dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/2018030123515>

1-78-279840/lika-liku-jalan-berkerikil-bank-muamalat,
pada hari Jum'at, tanggal 22 Oktober 2021, Pukul 23:05
WIB

Putra, Haniko. “*Sub Branch Operational Service Manager Bank Muamalat Kcp Manna*”, wawancara, Senin, 24 Januari 2022.

Putri, Meriza. “*Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Syariah Mandiri (Studi Mahasiswa Febi Uin Sts Jambi.*” Jambi: Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. 2021.

Ramang. “*Relation Shp Manager Bank Muamalat Kcp Manna*”, Wawancara, Senin 24 Januari 2022.

Ramang. “*Relation Shp Manager Bank Muamalat Kcp Manna*”, Wawancara, Senin 24 Januari 2022.

Rifa'I, Abubakar. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Penerbit: Suka-Press. 2021.

Sanusi, Mulyo Widodo Dan Joko Sutopo, “*Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer,*” *Jurnal: Jurnal Informatika Upgris*, edisi 1 vol. 4 2018, Fakultas Teknologi Informasi Dan Elektro Universitas Teknologi Yogyakarta.

Saputri, Eka Novianti. “*Strategi Rebranding Produk Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Rayadalam Mengikuti Tren Hijrah.*” Palangkaraya:

Skripsi Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya. 2019.

Satriyanti, Evi Oktaviani, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya”, *Jurnal: Journal Of Business And Banking, Stie Perbanas Surabaya*, edisi 2 vol. 2 November 2012, STIE Perbanas Surabaya.

Siyamto, Yudi. “Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah,: *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, edisi 1 vol. 3 Maret 2017, STIE-AAS Surakarta.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018.

Sujarweni, Wiratna. *Metodelogi Penelitian*. Penerbit: Pustaka Baru Press. 2014.

Swansyah, Januar. “*Sub Branch Manager Bank Muamalat Kcp Manna*”, Wawancara, Senin 24 Januari 2022.

Syawaluddin, Rudianto. “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Automatic Teller Machine (Atm) Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo,” *Jurnal Pengabdian Ilmiah*, edisi 2 vol. 3 Agustus 2020, Pascasarjana IAIN Sultan Amai Gorontalo.

Transtrianingzah, Fia. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank*

- Muamalat Cabang Solo.*” Surakarta: Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2006.
- Umar. *Metode Riset Perilaku Konsumen.* Jakarta: Ghalia Indonesia. 2013.
- Wicaksana, Wafi. “Pentingnya Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Bisnis.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, edisi 1 vol. 1 Januari 2020, Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer,” *Jurnal Informatika Upgris*, edisi 1 vol. 4 2018, Fakultas Teknik Universitas PGRI Semarang.
- Yusuf, Muhammad. “*Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan Muamalat Terhadap Mutu Pelayanan Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Fatmawati.*” Bogor: Skripsi Sarjana, Institut Pertanian Bogor. 2011.

L

A

M

P

I

R

A

N

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

Identitas Mahasiswa

Nama : Agnes Monika
N I M : 1811140231
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : 7 (Tujuh)

Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):

Judul 1*: Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Ummat Di Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan *Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*.
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)

Latar Belakang Masalah**: (Lampirkan)

Rumusan Masalah***: (Lampirkan)

Judul 2*:

Latar Belakang Masalah**: (Lampirkan)

Rumusan Masalah***: (Lampirkan)

Judul 3*:

Latar Belakang Masalah**: (Lampirkan)

Rumusan Masalah***: (Lampirkan)

Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan

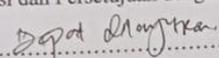
.....
.....
.....

Pengelola Perpustakaan

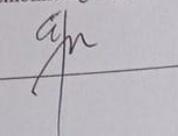

Khosin Dew, M.A.

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan


.....
.....

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

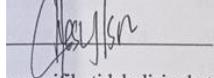


Judul Yang Disahkan

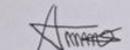
Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungon Di
Malamak, Kec. Kota Manua, Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode Analisis
Kepuasan (Index (CSI) (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Manua Kabupaten Bengkulu Selatan).

Menunjukkan Dosen Penyeminar:

Mengesahkan
Dokumen/Manajemen



Bengkulu, 13 November 2021
Mahasiswa


Agnes Monika

... spesifik, tidak disingkat, rentang 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) kata
... minimal 5 (lima) paragraf berisi ide atau gagasan yang mengungkapkan masalah penelitian
... jangan antara ideal/teori dan praktek/pelaksanaannya)
... as, spesifik dan tidak ambigu

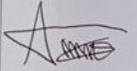


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

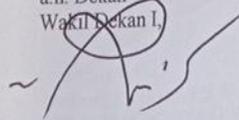
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Rabu, 15 Desember 2021
Nama Mahasiswa : Agnes Monika
NIM : 1811140231
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Manna (Kabupaten Bengkulu Selatan)	 Agnes Monika	

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Agnes Monika
NIM : 1811140231
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1	Metode Uji	Metode deskriptif
2	Kayak kayak	Metode kuantitatif
3	Tesi	Metode deskriptif dan kuantitatif

Bengkulu, 15-12-2021
Penyeminar,


Andang Sunarto, Ph. D.
NIP 197611242006041000

KUESIONER PENELITIAN

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH
TERHADAP PRODUK TABUNGAN DI BANK
MUAMALAT KCP KOTA MANNA KABUPATEN
BENGKULU SELATAN BERDASARKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi Pada Masyarakat Kota Manna
Kabupaten Bengkulu Selatan)”**

Nama : Agnes Monika
Nim : 1811140231
Prodi : Perbankan Syariah

Petunjuk Pengisian

Pada pertanyaan yang ada dibawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda centang () pada pilihan jawaban yang tersedia.

Identitas Informan

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

Laki laki Perempuan

3. Usia :

21-30 tahun 31-40 tahun 41-50

tahun

51-60 tahun 61-70 tahun

4. Pekerjaan :

- Wiraswasta PNS Honor
 Tukang Karyawan Guru

Petunjuk Pengisian

Silahkan Bapak/Ibu/Saudara/I pilih jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang () pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan Pilihan Jawaban :

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

Pada tabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja di isi dengan skor nilai 1-5.

Item Pertanyaan (Tingkat Kepentingan)	Kode	SS	S	KS	TS	STS
	-	5	4	3	2	1
<i>Product Quality</i> (Kualitas Produk)	-					
Produk tabungan bank Muamalat bermanfaat.	A1					
Produk tabungan bank muamalat	A2					

dijamin kualitasnya, dan cocok dengan kebutuhan saya.						
<i>Product Price</i> (Harga Produk)	-					
Harga produk yang ditawarkan terjangkau dan mempunyai kualitas yang mumpuni.	A3					
<i>Product Advertising</i> (Iklan Produk)	-					
Iklan produk menggunakan bahasa yang sederhana, menarik, jujur, dan mudah dimengerti.	A4					
Iklan produk selalu memberikan kesan yang baik.	A5					
Item Pertanyaan (Tingkat Kinerja)	Kode	SS	S	KS	TS	STS
	-	5	4	3	2	1
<i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	-					
Pelayanan yang baik, ramah, dan memuaskan.	A1					
Pelayanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.	A2					
Menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan,	A3					

kebutuhan, dan harapan masyarakat.						
<i>Easy Product Access</i> (Kemudahan Akses Produk)	-					
Kemudahan informasi navigasi.	A4					
Kemudahan dalam mengakses website dimana saja.	A5					

Bengkulu, 05 Januari 2022

Bengkulu,

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
IAIN Bengkulu
Di-
Bengkulu

Prihal : Mohon Penunjukan Pembimbing

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agnes Monika
NIM : 1811140231
Prodi/Semester : Perbankan Syariah/07

Dengan ini mengajukan permohonan Penunjukan Pembimbing Skripsi

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). (Studi Pada Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan :

1. Surat acc Judul Skripsi
2. Proposal rangkap 3
3. Bukti Pembayaran SPP Terakhir

Demikianlah permohonan ini; atas perkenan dan kebijaksanaannya diucapkan terima kasih.

Wassalam,
Pemohon



Agnes Monika
NIM: 1811140231

SURAT KETERANGAN
NO : 031/B/Cab. Bengkulu/III/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Agnes Monika
NIM : 1811140231
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati-Sukarno Bengkulu

Telah melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka mencari data untuk melengkapi penulisan skripsi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Manna pada tanggal 07 Januari 2022 sampai dengan 07 Februari 2022 dengan skripsi yang berjudul:
"Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan di Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di: Bengkulu

Pada tanggal : 07 Maret 2022 M
04 Sya'ban 1443 H

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
↳ Cabang Bengkulu


BANK MUAMALAT
CABANG BENGKULU

Rifyal Fajri
Branch Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1822 /In.11/ F.IV/PP.00.9/12/2021

Sehubungan dengan penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

N A M A : Andang Sunarto, Ph.D
NIP : 197611242006041002
Tugas : Pembimbing I

N A M A : Evan Stiawan, S. E., M. M.
NIP : 199203202019031008
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan
tesis, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera
di bawah ini :

N A M A : Agnes Monika
NIM : 1811140231

Program Studi : Perbankan Syariah

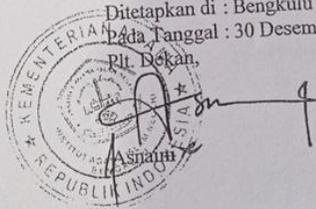
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan di
Bank Muamalat KCP Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan
Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Studi Pada
Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)

Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 30 Desember 2021

Rt. Dekan,



Salinan
yang bersangkutan,
yang bersangkutan:



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Agnes Monika
Nim : 1811140231
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing I/II : Andang Sunarto, Ph. D.

Judul Skripsi : "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten, Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). (Studi Pada Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)".

No.	Hari/Tanggal	Materi bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	18/4/22	Gab 3 7.5	puber	si
2	21/3/22	Gab 7.5	puber	si
3	24/3/22	alasan, ayat dgn	puber	si
4	27/3/22	Abstrak	puber	si
5	25/3/22	Rata puber	puber	si
6	25/3/22	Ae		

Bengkulu, ... 25/3/22

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Pembimbing I/II

Andang Sunarto, Ph. D.
NIP. 197611242006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Agnes Monika Program Studi : Perbankan Syariah
Mahasiswa :
Nim : 1811140231 Pembimbing I/II : Evan Stiawan, S. E., M. M.
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat Kcp Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. (Studi Pada Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	31/1/2022	Bab 1, 2, 3	Perbaiki	
2.	7/2/2022	Bab 1, 2, 3	Perbaiki	
3.	8/2/2022	Acc Bab 4, 5	perbaiki	f
4.	9/2/2022	Bab 4, 5	Tambah keterangan pada tabel.	
5.	10/2/2022	Bab 4, 5	Perbaiki tabel.	
6.	11/2/2022	Ayat Al-Qur'an	Perbaiki	f
7.	14/2/2022	Bab 4, 5	Perbaiki	
8.	14/2/2022	Acc		

Bengkulu, ..14.../2.../2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Pembimbing I/II

Evan Stiawan, S. E., M. M.
NIP. 199203202019031008

Gambar Waktu Penelitian Di Bank Muamalat Kcp Manna



Bagian Depan Kantor Bank Muamalat Kcp Manna



Bagian Dalam Kantor Bank Muamalat Kcp Manna



Bagian Dalam (*Teller*) Kantor Bank Muamalat Kcp Manna



Bagian Dalam (*Customer Service*) Kantor Bank Muamalat Kcp Manna



Dokumentasi Dengan *Security* Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan *Manager* Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Karyawan Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Karyawan Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



A12 · ©@kdr.2

Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



kdr..2

Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



Dokumentasi Dengan Nasabah Kantor Bank Muamalat Kcp
Manna



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51278-51171-
51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 028/SKLP-FEBI/02/6/2022

Satgas Plagiasi Program Studi Perbankan Syariah Menerangkan bahwa :

Nama	: Agnes Monika
Nim	: 1811140231
Prodi	: Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir	: SKRIPSI
Judul Tugas Akhir	: Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Di Bank Muamalat Kep Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Berdasarkan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (Csi). (Studi Pada Masyarakat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan).
Similarity Index	: 26%
Status	: LULUS

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir melalui aplikasi Turnitin.

Satgas Plagiasi
Program Studi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP. 1986091920190320212