

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS
PELAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI (BSM)
KANTOR CABANG KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH :

MARDIYAH ELVI
NIM 1316140387

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
2018 M/ 1439 H**

SURAT PERNYATAAN

NAMA : MARDIYAH ELVI
NIM : 1316140387
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS
PELAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI (BSM)
KANTOR CABANG KOTA BENGKULU

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <https://smallseotools.com/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk penggunaan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjau ulang kembali.

Bengkulu, Januari 2018

Mengetahui Tim Verifikasi

Yang membuat pernyataan



Andang Sunarto, P.hD
NIP. 19761124200604 1 002



Mardiyah Elvi
NIM. 1316140387

Surat Pernyataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu ”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN 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 di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2018 M
Jumadil Awal 1439 H

Mahasiswa yang menyatakan



Mardiyah Elvi
NIM 1316140387

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh **Mardiyah Elvi**, NIM 1316140387 dengan judul **"Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu" Program Studi Perbankan Syariah jurusan Ekonomi Islam fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.**

**Bengkulu, 22 Desember 2017 M
Rabiul Awal 1348 H**

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Nurul Hak, MA

Miti Yarmunida, M.Ag

NIP 196606161995031002

NIP 197705052007102002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Raden Fatah PagarDewa Telp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu”** oleh: **Mardiyah Elvi, NIM. 1316140387, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada**

Hari Senin

Tanggal: 31 Januari 2018 M/ 14 Jumadil Awal 1439 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat gunamemperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E).

Bengkulu, 19 Februari 2018M

3 Jumadil Akhir 1439 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

**Drs. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002**

Penguji I

**Drs. Khairuddin Wahid, M.Ag
NIP. 196711141993031002**

Sekretaris

**Miti Yarmunida, M. Ag
NIP. 197705052007102002**

Penguji II

**Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001**

Mengetahui,

Dekan

**Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003**



Motto

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah...

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya...
(Q.SAl-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya dan atas dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

- 1. Kedua orang tua Mirhan dan Upik Rosmawati yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja tidak cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahkan dan cintaku untuk kalian Bapak dan Mamakku tercinta.*
- 2. Keluargaku Mak tua dan bak tua, mak tengah dan bak tengah, om anton dan itamerna, bungsu, dan semua sepupuku terima kasih atas dukungan dan semangatnya.*
- 3. Sahabat ku ayuk Elli Elisa Febriani, Juliana Ruspita, Ditya Agustiningih, Lucky Shefrina, Annisa Ulmi Fitriani, Ropi Susanti, Trimakasih untuk selalu menjadi pendengar setia dalam keluh kesah ku dan telah membuat hari - hariku menjadi berwarna dan penuh canda tawa.*
- 4. Teman-teman di lokal RBS B, angga (cacek), anhar, ivha (ichut), desinta, ditya (agus), tita, egi, elly (ayuk), faris (oppa), lina, iis, vita (wajul), nova (kw), asmi (mami), nur hidayah (amai), nurul, oki, oktora, pera, rama, riki, tri, yeni, yulia E, yulia S dan yang satu angkatan.*

5. Untuk organisasi *RAOSKORBA JAJAN* Bengkulu, Mamik,

Shofi, Edi, Reza, yersi, Reno, Shinta dll

6. Keluarga *KKN*, *Septi, Tcha, Ruri, Deco, samsul, Rudi, junaidi,*

frengki, nengsih, jesnita dan warga di Pasar Kerkep.

7. Untuk Tim Sidang *FEBO*, *fitri, henni, herni, kak Daniil, kak*

Rizal, lisna, meri, faris, risti, sefa, yepi, deva, yogi, fadli, ayukina, indah. Terima

kasih atas kekompakan dan kerjasamanya dalam mempersiapkan keperluan

sidang kita.

8. Almamater yang telah menempahku.

Trimakasih kuucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya untuk menemani

dan mendoakan ku . semoga kita semua termasuk orang - orang yang meraih

kesuksesan dan kebahagiaan dunia dan akhirat.

Aamiin...

Abstrak

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas
Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri (BSM)
Kantor Cabang Kota Bengkulu
Oleh MardiyahElvi, NIM 1316140387

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri dan Untuk Mengetahui Bagaimana pendapat nasabah tentang Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Mandiri Bengkulu mengenai fasilitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabahnya sudah cukup baik, fasilitas pelayanan yang baik akan didukung oleh sarana dan prasarana yang baik pula, hal ini dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri juga memiliki strategi dalam mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dengan tersedianya prasarana yang mendukung untuk suatu transaksi hal ini terlihat cukup baik dimulai dari sarana yang disediakan dan adanya tanggungjawab terhadap sarana dan prasarana yang diberikan. Kepuasan nasabah tentang fasilitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu, nasabah kurang puas dengan fasilitas yang diberikan oleh BSM Kantor Cabang Kota Bengkulu dikarenakan fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan belum memadai secara baik.

Kata Kunci : Kepuasan, Fasilitas, Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala niakmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri (Bsm) Kantor Cabang Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi uswatunhasanah bagi kita semua. Amin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelas Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada :

9. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
10. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
11. Desi Isnaini, MA selaku Ketua jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
12. Yosi Arisandi, M.M Selaku Ketua Program Studi perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
13. Drs. Nurul Hak, MA, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

14. MitiYarmunida, MA, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
15. Kedua orang tuaku Mirhan dan Upik Rosmawati yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja tidak cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan dan cintaku untuk kalian Bapak dan Mamakku.
16. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
17. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
18. 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 ke depannya.

Bengkulu, 19 Februari 2018 M
3 Jumadil Akhir 1439 H

MardiyahElvi
NIM.1316140387

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN PLAGIAT | ii |
| SURAT PERNYATAAN SKRIPSI | iii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| PENGESAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---|----|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Kegunaan Penelitian | 6 |
| E. Penelitian Terdahulu | 6 |
| F. Metode Penelitian | 8 |
| 1. Jenis dan pendekatan penelitian | 8 |
| 2. Tempat penelitian | 8 |
| 3. Subjek/informan penelitian | 9 |
| 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data | 9 |
| 5. Teknik Analisis Data | 12 |
| 6. Sistematika Penulisan | 13 |

BAB II KAJIAN TEORIA

| | |
|--|----|
| A. Pelayanan | 15 |
| 1. Definisi Pelayanan | 15 |
| 2. Pelayanan Nasabah | 18 |
| 3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik | 22 |
| B. Fasilitas | 26 |
| 1. Definisi fasilitas | 26 |
| 2. Indikator-indikator Fasilitas | 27 |
| C. Kepuasan | 29 |
| 1. Definisi Kepuasan | 29 |
| 2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Nasabah) | 30 |
| 3. Memahami Perilaku Pelanggan Yang Tidak Puas | 32 |

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri | 36 |
| B. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu | 37 |
| C. Manajemen | 39 |
| D. Tujuan dan Fasilitas | 47 |
| E. Produk dan Operasional | 49 |
| F. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu | 53 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri | 55 |
| B. Kepuasan Nasabah tentang Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri | 59 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 63 |
| B. Saran | 64 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|-------------------------------------|
| Lampiran 1 | : Lembar ACC Judul |
| Lampiran 2 | : Bukti Menghadiri Seminar Proposal |
| Lampiran 3 | : Daftar Hadir Seminar Proposal |
| Lampiran 4 | : Halaman Pengesahan Proposal |
| Lampiran 5 | : Surat Penunjukan Pembimbing |
| Lampiran 6 | : Surat Izin Penelitian Pendahuluan |
| Lampiran 7 | : Surat Izin Penelitian |
| Lampiran 8 | : Surat Izin Penelitian Provinsi |
| Lampiran 9 | : Surat Izin Penelitian Kota |
| Lampiran 10 | : Pedoman Wawancara |
| Lampiran 11 | : Lembar Bimbingan Skripsi |
| Lampiran 12 | : Lampiran Dokumentasi Wawancara |

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan Bank yang secara operasional berbeda dengan Bank Konvensional. Salah satu ciri khas Bank Syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebankan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar Bank Syariah didasarkan pada Al-Quran dan Hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Quran dan Hadis Rasulullah SAW.¹

Bank Syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank Syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Sejak terjadinya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para Bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para Bankir berfikir bahwa BMI, satu-satunya Bank Syariah di Indonesia tahan terhadap krisis moneter. Pada tahun 1999, Bank Susila Bakti merupakan Bank Konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, yaitu Bank Syariah kedua di Indonesia. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan untuk dapat menghadapi

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2011), h. 30.

persaingan adalah dengan memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah agar dapat tetap bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Bagi karyawan sangat senang karena nasabah yang sudah merasa puas maka akan menjadi ujung tombak pemasaran Bank karena kepuasan atas pelayanan yang ia terima akan disampaikan kepada nasabah lain melalui ceritanya (*gethok tular*). Kepuasan nasabah merupakan suatu tingkat pemasaran seseorang yang membandingkan antara pelayanan yang ia terima dengan kualitas pelayanan yang ia harapkan.²

Pelayanan yang diberikan sebuah Bank merupakan suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman dan betah didalam ruangan tersebut. Suasana yang nyaman harus pula didukung oleh meja dan kursi untuk diduduki. Udara didalam ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.³

² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2011), h. 31

³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 34.

Allah SWT berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ 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

Artinya : Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. (QS. Ali 'Imran : Ayat 159).

Masalah antrian yang terjadi apabila jumlah pelanggan yang datang ke fasilitas Jasa jauh melampaui kapasitas sistem perusahaan untuk memproses atau melayani mereka. Dalam praktik, antrian merupakan permasalahan manajemen kapasitas yang sulit dipecahkan dengan tuntas. Ada dua data pokok yang perlu diketahui dalam manajemen antrian, yakni jumlah pelanggan yang datang selama periode waktu tertentu dan waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap pelanggan. Dalam teori antrian telah dikembangkan berbagai metode yang bermanfaat dalam menentukan (1) jumlah rata-rata pelanggan yang menunggu dalam antrian, (2) probabilitas waktu tunggu akan melampaui jangka waktu tertentu, (3) rata-rata lamanya antrian, dan (4) probabilitas lamanya antrian akan melampaui waktu tertentu. Umumnya sistem antrian menganut prinsip yang datang duluan akan dilayani terlebih dahulu (*firs-come, firs-served*). Akan tetapi

tidak semua sistem antrian dilaksanakan berdasarkan prinsip tersebut. Kadang kala segmentasi pasar digunakan untuk merancang strategi antrian yang memberikan prioritas berbeda kepada tipe pelanggan yang berlainan. Di masa lampau banyak pendekatan yang dipergunakan perusahaan untuk menangani masalah antrian yang mengabaikan atau melupakan aspek psikologis. Misalnya situasi seperti nasabah atau calon nasabah bank yang tidak jadi melakukan transaksi hanya karena melihat antrian panjang didepan loket. Tidak jarang pula ada nasabah yang menunggu antrian di luar ruangan bank, dikarenakan kursi di dalam ruangan tidak mencukupi.⁴

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu pada *Customer Service* yaitu Vista ada beberapa hal yang bertanggung jawab atas kepuasan nasabah terhadap fasilitas kepuasan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu yaitu, OB (Office Boy) yang bertanggung jawab atas kebersihan lingkungan Bank Syariah Mandiri, seperti Banking hall, ruang ATM, Toilet, Ruang kerja karyawan, Mushola. *Customer Service* (Vista) yang bertugas memeriksa dan memaintenance (memelihara) alat penunjang promosi seperti poster, brosur. Serta seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu. Vista juga mengatakan bahwa ada nasabah yang komplain mengenai, parkir, ruangan yang

⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2006), h. 142.

berdebu dan kursi yang kurang memadai sehingga ketika nasabah yang ingin bertransaksi menunggu diluar ruangan.⁵

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu dengan judul “ **ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG KOTA BENGKULU**”.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri ?
2. Bagaimana pendapat nasabah tentang Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri ?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana pendapat nasabah tentang Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri.

⁵Vista, *Customer Service*, Wawancara pada tanggal 25 juli 2017.

C. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama perbankan syariah.

2. Kegunaan Praktis

Berbagai penemuan yang diangkat dalam penelitian ini yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi atau lembaga yang bersangkutan atau yang mempunyai kepentingan dalam peningkatan dan pembinaan masyarakat.

3. Manfaat Akademik

Diharapkan dapat menjadi sebuah realisasi yang dapat dijadikan sebagai bentuk kontribusi bagi pendidikan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, terkhususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

1. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan yang mendalam mengenai pembahasan diatas, maka peneliti melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan masalah yang akan diuji. Adapun kajian pustaka yang terkait dalam hal ini adalah:

Penelitian yang telah dilakukan oleh Mayang Septa Mardiyani pada tahun 2013 yang skripsinya berjudul “ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan studi pada*

SPBU di Desa Wedelan kec. Bangsri. Jepara ". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) setelah melakukan pembelian pada SPBU. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada objek penelitian. Perbedaan berikutnya yaitu penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan metode kualitatif. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan, fasilitas, dan pelayanan.⁶

Penelitian yang telah dilakukan oleh Asep Sukmo Raharjo 2009 yang skripsinya berjudul "*Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di kecamatan Gajah Mungkur Semarang*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh fasilitas, pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dan manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada objek penelitian. Perbedaan berikutnya yaitu penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang sekarang

⁶ Mayang Septa Mardiyani, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan studi pada SPBU di Desa Wedelan kec. Bangsri. Jepara*", (skripsi, Universitas 2013).

menggunakan metode kualitatif. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang fasilitas, dan pelayanan.⁷

2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran dan tujuan penelitian. Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis yang dilakukan peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti.⁸ Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data ini bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁹

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini mulai dilaksanakan dari awal observasi yaitu pada tanggal 25 juli 2017 sampai dengan selesai. Penelitian ini

⁷ Asep Sukmo Raharjo, *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di kecamatan Gajah Mungkur Semarang*, (skripsi, universitas 2003).

⁸ Hadi Sutrisno, *Metodologi Rearch*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2001), h. 32.

⁹ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2011), h. 9.

dilakukan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang beralamat di jalan Semangka No. 49 Lingkar Timur Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan pada penelitian ini adalah nasabah yang berjumlah 20 orang, 18 orang nasabah dan 2 orang karyawan Bank yaitu Frandy selaku General Suport Staf (GSS), Vista selaku Customer Service (CS), pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu. Informan penelitian merupakan subyek yang memberikan informasi tentang fenomena-fenomena dan situasi sosial yang berlangsung di lapangan. Pemilihan informan diambil dengan teknik Sampling Jenuh. Sampling Jenuh merupakan suatu teknik penentuan sample bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Oleh itu dilakukan informan karena jumlah populasi realif kecil, kurang dari 30 orang dan ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Mengenai hal ini, sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti).¹⁰

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data utama penelitian kualitatif ialah kata-kata atau tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber data berasal dari 2 yaitu sumber data primer dan sekunder.¹¹

¹⁰Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009) hal.11.

¹¹Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.83

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau yang didapat secara langsung dari informan atau objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara kepada informan yang terkait dengan bahasan peneliti yang dilengkapi dengan catatan tertulis atau menggunakan alat bantu rekam seperti *Tape Recorder*, *Handphone*, dan sebagainya.¹²

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data kedua sesudah data primer. Sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan atau data pelengkap seperti buku, dokumentasi, wawancara, brosur, dan laporan-laporan yang bisa dibaca dan berkaitan dengan pelayanan nasabah.¹³

b. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehnik.

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati dan mencermati serta melakukan pencatatan data atau informasi untuk memperoleh data yang kongkrit di lokasi penelitian. Observasi ini dilakukan

¹² Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2002), h.209.

¹³ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2013), h. 129.

sebagai langkah awal untuk, mengidentifikasi masalah yang ada di Bank Syariah Mandiri.¹⁴

2. Wawancara

Suatu proses tanya jawab dengan karyawan yang bersangkutan maka dari itu dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara ini dilakukan dengan berbagai pihak yang telah dipilih sebagai informan yang sekaligus sebagai sumber data yang ingin diungkapkan.¹⁵

3. Dokumentasi

Suatu metode sebagai bukti bahwa kita sudah melakukan penelitian ataupun untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang kantor, tugas pokok dan tata kerja, struktur organisasi, presentasi serta data lain yang mendukung.¹⁶

5. Teknik Analisis Data

¹⁴Mahi M.Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), h. 73.

¹⁵Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013), h. 83.

¹⁶ Sanapiah Faisal, *format-format sosial, dasar-dasar dan aplikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada , 2005), h. 53.

Teknik analisis data ini menggunakan data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu data *reduction*, *display* data, *conclusion*.

a. Data Reduction (Pengumpulan)

Mereduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting. Dengan itu data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan. Reduksi data, Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.

b. Display Data (Penyajian Data)

Penelitian dengan pendekatan kualitatif penyajian data berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.

c. *Conclusion drawing/verification*(penarikan kesimpulan)

Kesimpulan atau akhir dalam penelitian ini melakukan pendekatan kualitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan yang berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.¹⁷

4. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini, maka sistematika penulisan penyusun adalah sebagai berikut :

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, dirumusan suatu pokok masalah kemudian dilanjutkan dengan tujuan penelitian dan kegunaan diadakannya penelitian setelah itu penelitian terdahulu yang akan menguraikan beberapa kajian yang telah dilakukan penulis lain yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti. Kemudian metode penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui yang dimulai dari jenis dan pendekatan penelitian, tempat penelitian, informan penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data dan yang terakhir teknik analisis data.

Bab kedua, kajian teori yaitu paparan tentang teori a) pelayanan, definisi pelayanan, pelayanan nasabah, ciri-ciri pelayanan yang baik b) fasilitas, definisi fasilitas, indikator-indikator fasilitas c) kepuasan,

¹⁷ Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 27.

definisi kepuasan, pengukuran kepuasan nasabah, memahami perilaku pelanggan yang tidak puas.

Bab ketiga, gambaran umum objek penelitian. Bab ini memaparkan gambaran umum dari objek penelitian yaitu tentang Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Bengkulu, yang terdiri dari a) sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri b) Profil Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Kota Bengkulu c) Manajemen d) tujuan dan fasilitas e) produk dan operasional f) struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu.

Bab keempat, hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini memaparkan hasil penelitian dari permasalahan yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu dalam menganalisis kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan di bank tersebut.

Bab kelima, penutup. Bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran dan diakhiri dengan penutup.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Pemasaran jasa telah meningkat dalam kepentingannya seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis dibidang jasa. Namun, daya saing pada hampir semua sektor jasa telah sampai pada tingkat perkembangan yang mengkhawatirkan. Salah satu faktor yang paling berpengaruh adalah perubahan hidup gaya masyarakat yang menjadi lebih dinamis dan bergerak serba cepat serta lebih menghargai waktu. Dalam hal ini, kendala sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul.¹⁸

¹⁸ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), h. 178.

Pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* (Fisik), Fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawandalam melayani konsumen.
2. *Reliability* (Keandalan), merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (Perhatian), adalah kesediaan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), adalah kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati), adalah rasa peduli, perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen.¹⁹

Dengan semakin datang kemajuan teknologi maka mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.keberhasilan perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan *service quality*.²⁰

Pelayanan pelanggan menurut kotler merupakan suatu tindakan

¹⁹ Dhorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), h.274.

²⁰Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001), h.

setiap kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.²¹

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan pada perusahaan yang telah memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²² Pelayanan nasabah atau *customer service* (CS) pada hakikatnya adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.²³

Pelayanan jasa Bank merupakan produk jasa Bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank memberikan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah Bank atau pihak lain yang membutuhkannya. Dengan memberikan pelayanan jasa Bank, maka Bank akan memperoleh pendapatan. Yang diperoleh Bank yang berasal dari pendapatan atas produk jasa disebut dengan *fee based income*. Semakin ketatnya persaingan antar Bank, membuat

²¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler, *Manajemen Pemasaran jilid 1*, (Jakarta : Erlangga, 1999), h. 83.

²² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

²³ Sentot Imam, *Manajemen ...* h. 179.

Bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Pelayanan jasa Bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha Bank. Pelayanan jasa yang umum diberikan oleh Bank Syariah menggunakan berbagai jenis akad sesuai dengan karakteristik masing-masing jasa Bank Syariah.²⁴

Pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Maka pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi pelayanan, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*), dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Maka pelayanan berfokus pada kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga pelayanan perbankan dapat diartikan kegiatan Bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah itu sendiri.²⁵

2. Pelayanan Nasabah

1. Eika Pelayanan Nasabah

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga

²⁴Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2011), h. 193.

²⁵Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Malang : Bayu Media, 2005), h. 260.

diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai dapat saling menghargai.²⁶ Secara umum etika pelayanan dapat diberikan oleh pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah, selamat pagi, selamat siang, selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamuallaikum wr.wb.
- b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan.
- c. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- d. Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- e. Biasakan memulai ucapan dengan kata tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- f. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.²⁷

2. Larangan Dalam Etika Pelayanan

Secara umum larangan dalam etika pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.

²⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2004), h. 196.

²⁷ Kamsir, *pemasaran Bank.* h. 196.

- b. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum, merokok, atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- c. Tidak dianjurkan melayani nasabah atau pun tamu sambil mengobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
- d. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih didepan nasabah atau tamu.
- e. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- f. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
- g. Dilarang berbicara terlalu keras baik volume suara maupun kata-kata.
- h. Juga dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
- i. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.²⁸

3. Sifat-sifat Nasabah

Dalam melayani seorang nasabah seharusnya seorang CS atau karyawan bank memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-

²⁸ Kamsir, *pemasaran Bank.* h. 197.

masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus diketahui :

a. Nasabah selalu dianggap sebagai raja

Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Dengan datangnya nasabah ke perusahaan atau Bank agar keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, dan keluhan-keluhan lainnya.

c. Tidak mau didebat atau tidak mau disinggung

Setiap pelayanan dilakukan melalui cara diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Jangan pernah membiarkan nasabah, berikan perhatian yang secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Maka dari itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.²⁹

3. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diutamakan seperti faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Oleh sebab itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya (nasabah). Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula.³⁰

²⁹Kamsir, *pemasaran Bank*.. h. 198.

³⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 33.

Ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah:

1. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah itu sangat tergantung dari karyawan yang melayani mereka, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Maka dari itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan. Oleh karena itu sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dulu. Di samping kualitas karyawan yang melayani pelanggan harus sesuai standar, jumlah karyawan yang disediakan harus seimbang, jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga pelanggan menunggu antri terlalu lama, terutama pada saat jam-jam sibuk.³¹

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan serta fasilitas yang ada seperti ruang tunggu dan

³¹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.³²

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. nasabah kan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayan yang diinginkannya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah, karyawan harus melakukannya sesuai prosedur/ standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.³³

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

³² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen ...h. 2.*

³³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen ...h. 2.*

Karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Khusus untuk nasabah lembaga keuangan seperti Bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Pada dasarnya menjaga kerahasiaan nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan.³⁴

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas dari setiap karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.³⁵

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kamauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan

³⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen ...h. 2.*

³⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen ...h. 2.*

yang diharapkan nasabah tidak salah. Termasuk dalam memberikan jalan keluar yang diinginkan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Maka dari itu menjaga nasabah yang lama harus dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.³⁶

B. Fasilitas

1. Definisi Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.³⁷

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan ataupun fasilitas yang ada disana seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu

³⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

³⁷ Kasmir, *Etika...*h. 34.

harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman dan betah didalam ruangan tersebut.

Suasana yang nyaman harus pula didukung oleh meja dan kursi untuk diduduki. Udara didalam ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.³⁸

2. Indikator-indikator fasilitas

Indikator fasilitas ada enam, yaitu :

a. Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti ruang tunggu yang perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan perabotan atau perlengkapan tambahannya.

³⁸Kasmir, *Etika...*h. 34.

c. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti: ketersediaan listrik, meja atau kursi, *internet hot spot area*, lukisan atau bacaan, peralatan tulis dan lain-lain.

d. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang ditempatkan pada lokasi/tempat untuk konsumen).

f. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

C. Kepuasan

1. Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya. Kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas *reaward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Secara operasional, kepuasan serupa dengan sikap, dimana penilaiannya didasarkan pada berbagai atribut.³⁹ Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa Bank. Oleh karena itu, upaya kalangan perbankan untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang makin ketat dalam era kedaulatan konsumen ini. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan dalam sektor perbankan menimbulkan pertanyaan tentang cara-cara yang bisa memberikan kepuasan yang sempurna bagi setiap nasabah. Salah satu strategi yang tepat untuk mengetahui kemampuan bank dalam memuaskan nasabah adalah dengan

³⁹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction* edisi 3, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2011), h. 294.

mengupayakan sistem umpan balik yang memungkinkan Bank dapat mengetahui langsung dari pelanggan itu sendiri, apakah mereka puas dengan pelayanan-pelayanan Bank dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah.⁴⁰

2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Nasabah)

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasikan 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan atau nasabah : sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan.⁴¹

2. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan atau nasabah perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa ada di perusahaan berupa kotak saran yang ditempatkan dilokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati nasabah), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via

⁴⁰ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), h. 179.

⁴¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction edisi 3*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2011), h. 313.

pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain.⁴²

3. *Ghost Shopping*

Cara memperoleh gambaran seperti mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *Ghost shopping* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para *ghost shopper* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.⁴³

4. *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Tidak juga *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana pengkatan *customer loss*

⁴² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality...*h. 313.

⁴³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality...*h. 313.

rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.⁴⁴

5. Survei Kepuasan Pelanggan atau Nasabah

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan atau nasabah dilakukan dengan menggunakan metode survei. Baik survei melalui pos, telepon, *E-mail*, *webtite*, maupun wawancara langsung. Dengan melalui survei, maka perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan atau nasabahnya.⁴⁵ Kepuasan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan, kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan selanjutnya, loyalitas karyawan akan berdampak pada produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan nasabah.⁴⁶

3. Memahami perilaku pelanggan yang tidak puas

Agar dapat memahami pelanggan yang tidak puas, merancang sistem penanganan keluhan yang efisien, dan syarat-syarat jaminan (garansi) yang baik merupakan strategi yang cukup efektif untuk membangun kepuasan pelanggan. Umumnya jumlah

⁴⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality...*h. 314.

⁴⁵ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction edisi 3*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2011), h. 314.

⁴⁶ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h. 200.

pelanggan yang tidak puas pada suatu jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang, yaitu 61% banding 76%. Kalaupun ada keluhan, biasanya hanya sedikit proporsinya yang terselesaikan, itupun waktunya lama.⁴⁷Dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan tindakan yang bisa dilakukan pelanggan yaitu :

1. Tidak melakukan apa-apa.

Pelanggan yang tidak puas, tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.

2. Melakukan komplain

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu :

- a. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan

Hal ini menyangkut derajat pentingnya jasa yang dikonsumsi dan harganya bagi konsumen, waktu yang dibutuhkan untuk mengkonsumsi jasa, serta *social visibility*. Apabila derajat kepentingan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan (dalam mengkonsumsi jasa) relatif tinggi, maka

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2006), h. 153.

kuat kecenderungannya bahwa pelanggan akan melakukan komplain.⁴⁸

b. Tingkat ketidakpuasan pelanggan

Semakin tidak puas seorang pelanggan, maka semakin besar kemungkinannya ia melakukan komplain.

c. Manfaat yang diperoleh

Apabila manfaat yang diperoleh dari penyampaian komplain besar, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan akan melakukan komplain.

Komplain yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu :

a. *Voice response*

Kategori ini meliputi usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan/atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan. Jika pelanggan melakukan hal tersebut, maka perusahaan masih akan memperoleh beberapa manfaat. Pertama, pelanggan memberikan kesempatan sekali lagi kepada perusahaan untuk memuaskan mereka. Kedua, risiko publisitas buruk dapat ditekan, baik publisitas dalam bentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, maupun melalui koran/media masa. Dan tidak kalah pentingnya adalah Ketiga, memberi masukan mengenai kekurangan pelayanan yang perlu diperbaiki

⁴⁸Fandy Tjiptono, *Manajemen...*h. 153.

perusahaan. Melalui perbaikan jasa, perusahaan dapat memelihara hubungan baik dan loyalitas pelanggannya.⁴⁹

b. Private response

Tindakan yang pernah dilakukan antara lain memperingatkan atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau perusahaan yang bersangkutan.⁵⁰

c. Third-party response

Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa, surat, atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum, dan sebagainya. Tindakan ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan yang tidak memberi pelayanan baik kepada pelanggannya atau perusahaan yang tidak memiliki prosedur penanganan keluhan yang baik. Sering kali pelanggan lebih memilih menyebarluaskan keluhannya kepada masyarakat luas, karena secara psikologis lebih memuaskan. Lagipula mereka yakin akan mendapat tanggapan yang lebih cepat dari perusahaan yang bersangkutan.⁵¹

⁴⁹Fandy Tjiptono, *Manajemen...*h. 153.

⁵⁰Fandy Tjiptono, *Manajemen...*h. 153.

⁵¹Fandy Tjiptono, *Manajemen...* h. 153.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk panggung politik nasional, telah menimbulkan ragam dampak negative yang sangat hebat terhadap sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan agar dengan merestrukturisasi dan merakipiltas bank-bank di Indonesia. Salah satu Bank Konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing.⁵²

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. PT Bank Syariah Mandiri, tampil dan tumbuh sebagai

⁵²<https://www.syariahamandiri.co.id/kategori/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/>, pada tanggal 23 Oktober 2017.

Bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah (BUS) dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP. DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H/ tanggal 1 November 1999.⁵³

B. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Bengkulu

PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang beralamat di jalan Semangka No. 49 Lingkar Timur Bengkulu pertama kali berdiri pada tahun 2005. Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu tercatat telah lima kali berganti pimpinan hingga sekarang Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dibawah pimpinan Bapak Ismahyudi. Dalam menjalankan aktifitasnya, Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada konsumen serta profesionalisme. Bank syariah mandiri cabang bengkulu memiliki empat kantor cabang pembantu, yaitu KCP Curup dibuka pada tahun 2008, KCP S. Parman tahun 2012, dan KCP ketahun pada tahun 2013. Unit Atmyang tersedia di bengkulu saat ini ada empat anjungan yaitu

⁵³<https://www.syariahmandiri.co.id/kategori/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/>, pada tanggal 23 Oktober 2017.

berada pada KC utama, KCP S.parman, Bengkulu ekspres dan bengkulu indah mall.⁵⁴

Adapun profil PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu:

Nama : PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu
Alamat : Jl. Semangka No. 49 Lingkar Timur Kota Bengkulu
Telepon : (0736) 342007
Faksimile : (0736) 346707
Website : www.syariahmandiri.co.id
Jenis Usaha : Perbankan Syariah

Visi & Misi PT Bank Syariah Mandiri

Visi : Menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan Mitra Usaha

Misi: 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata- rata industri yang berkesinambungan.

2) Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.

3) Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.

4) Mengembangkan nilai-nilai yang syariah dan universal.

5) Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.⁵⁵

⁵⁴Frandy, *Bagian Umum*, Wawancara tanggal 23 Oktober 2017.

C. Manajemen

1. Rapat Umum Pemegang Saham

Kekuasaan tertinggi organisasi pada Bank Syariah Mandiri berada pada rapat umum pemegang saham yang memiliki fungsi dan wewenang, menetapkan anggaran dasar dan perubahannya, serta mengangkat dan memberhentikan pengurus Syariah, dan menetapkan perubahan modal, tujuan perusahaan dan pembagian laba.⁵⁶

2. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah organ perusahaan yang memiliki tanggung jawab dan wewenang melakukan pengawasan dan memberikan nasehat atas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direksi, sehingga direksi dapat mengembangkan dan memitigasi resiko atas kegiatan bisnisnya dan wajib mendorong direksi untuk memenuhi prinsip kehati-hatian dan prinsip syariah menyelenggarakan rapat umum pemegang saham luar biasa, dan menyampaikan laporan kepada Dewan Komisaris dalam RUPS dan Bank Indonesia.⁵⁷

3. Dewan Direksi

Dewan direksi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk memimpin usaha dan mengelola bank sesuai dengan

⁵⁵<http://www.syariahamandiri.co.id> diakses pada hari rabu, tanggal 23 Oktober 2017.

⁵⁶Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁵⁷Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

kewenangan dan tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam perbankan syariah, dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelola bank sebagai lembaga intermediasi dengan memenuhi prinsip syariah, serta menjabarkan kebijakan umum bank yang telah dibuat dewan komisaris dan disetujui RUPS, dan memimpin rapat (rapat direksi, rapat komisi, rapat staf) untuk memberikan keputusan terhadap pembiayaan dan lain-lain.⁵⁸

4. Dewan Pengawas Syariah

Adapun wewenang dan tanggung jawab dewan pengawas syariah adalah memastikan dan mengawasi kesesuaian kegiatan operasional terhadap Fatwa Dewan Syariah terhadap pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan Bank berdasarkan prinsip Syariah terhadap pelaksanaan operasional bank secara keseluruhan dalam laporan publikasi bank.⁵⁹

5. Sistem Pengendalian atau Audit Internal

Audit Internal mempunyai tugas dan wewenang untuk melakukan dan pengawasan atau kontrol agar pelaksanaan operasional BPRS dijalankan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan, dan mengumpulkan data/informasi, pencatatan

⁵⁸Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah*, Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁵⁹Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah*, Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

pengumpulan klasifikasi, menyimpulkan, menyusun laporan keuangan yang terdiri dari Neraca, Daftar Laba/Rugi, Arus Kas, Perubahan Modal, CAR serta laporan lainnya yang diperlukan selanjutnya melakukan verifikasi aktiva dan pasivva, dan memastikan keseksamaan poin penghasilan dan biaya.⁶⁰

6. Bagian Pemasaran

Fungsi utama dan fungsi jabatan kepada bagian pemasaran adalah merencanakan, mengarahkan, serta mengevaluasi target dalam upaya mencapai sasaran termasuk dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Masing-masing tugas tersebut dilaksanakan oleh seksi (sub bagian atau unit kerja) yang masing-masing menjalankan fungsi dan tugasnya secara terpisah namun saling menunjang.⁶¹

7. *Account Officer* atau Penyaluran Dana

Tugas dan wewenang *Account Officer* adalah bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana Bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai produktif, dan mencari nasabah potensial yang layak diberikan pembiayaan yang melakukan penagihan, pengawasan serta pembinaan dan melakukan analisa untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat

⁶⁰Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁶¹Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

untuk bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan, serta mencari nasabah pembiayaan potensial.⁶²

8. *Funding Officer* atau Penghimpun Dana

Tugas dan wewenang *Funding Officer* untuk melakukan promosi produk-produk pendanaan Bank, baik dalam bentuk tabungan, deposito dan ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqah) dan bertanggung jawab dalam penyediaan dana likuiditas bank serta pemenuhan kewajiban penyediaan modal disetor bank.⁶³

9. Kepala Seksi Remedial

Adapun tugas dan tanggung jawab Kepala Seksi Remedial adalah menginven tarisir debitur yang berpotensi bermasalah sudah bermasalah, untuk segera melakukan upaya penyelesaiannya dengan cara mengetahui permasalahannya yang dihadapi debitur dan berusaha mencarisolusi yang terbaik, dan melakukan penagihan kepada debitur yang bermasalah secara rutin melalui pendekatan persuasif, serta melakukan pembinaan kepada debitur yang berpotensi bermasalah dan sudah bermasalah sehingga dapat dilakukan perbaikan kolektibilitas debitur tersebut menjadi lebih baik.⁶⁴

⁶²Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁶³Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁶⁴Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

10. Kolektor

Adapun tugas kolektor adalah menerima catatan tagihan debitur yang sudah jatuh tempo dari administrasi pembiayaan untuk segera dilakukan penagihan, dan menyiapkan slip setoran pembiayaan untuk debitur yang ditagih, serta memberikan informasi tunggakan kepada debitur dan melakukan penagihan dengan cara yang baik apabila debitur bisa membayar.⁶⁵

11. Adminitrasi Pembiayaan

Tugas serta wewenang Adminitrasi Pembiayaan adalah memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan atau telah diberikan, seperti dokumen agunan dan data lainnya, dan menerima dokumen dan berkas pembiayaan.⁶⁶

12. Bagian operasional

Fungsi utama dan tugas jabatan kepala bagian operasional adalah merencanakan, mengarahkan, mengontrol serta mengawasi seluruh aktivitas dibidang operasional baik yang berhubungan dengan pihak internal dan pihak eksternal yang dapat meningkatkan propesionalisme bank khususnya terhadap pelayanan nasabah. Bagian operasional membawahi seksi-seksi (sub-bagian atau unit kerja) yang

⁶⁵Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁶⁶Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

masing-masing memiliki fungsi dan tugas yang berbeda namun saling terkait.⁶⁷

13. *Customerservice* atau Pelayanan Nasabah

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang CS adalah bertindak sebagai operator atau penerima telpon yang masuk dan meneruskan kegiatan masing-masing, dan memeberikan pelayanan kepada nasabah dalam memberikan informasi produk kepada calon nasabah dalam melakukan proses pembukaan atau penutupan rekening tabungan dan deposito.⁶⁸

14. *Teller*

Adapun tugas utama teller adalah mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia dan memberikan pelayanan transaksi tunai serta memberikan pelayanan setoran cek atau dari nasabah dan proses kliring, dan bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian dan membukukan semua transaksi.⁶⁹

15. *Loon dan Sundries*

Tugas dan tanggung jawab *Loon dan Sundrie* adalah melakukan pembukuan atas transaksi pembiayaan/piutang yang terjadi, dan

⁶⁷Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁶⁸Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁶⁹Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

memantau proses pembiayaan/piutang yang telah diberikan dan mempersiapkan daftar pembiayaan yang jauh tempo beserta perhitungan angsuran dan pendapatannya.⁷⁰

16. *Accounting* pembukuan

Tugas dan wewenang *Accounting* pembukuan adalah mengatur dan mengkoordinasikan hasil aktivitas dan kegiatan operasional dan memeriksa kelengkapan bukti transaksi pembukaan dan kebenaran pencatatan transaksi, serta melakukan proses distribusi revenue secara bulanan, dan hasilnya diimplementasikan dalam perhitungan bagi hasil tabungan dan deposito.⁷¹

17. Kepala seksi

Bertanggung jawab untuk semua aktivitas yang berhubungan umum dan SDI baik ruang lingkup eksternal maupun internal.⁷²

18. Umum dan SDI

Tugas dan tanggung jawab Umum dan SDI adalah mengelola dan mencatat pengeluaran dan pemasukan biaya-biaya umum dan menyediakan dan mengawasi dan pemakaian perlengkapan, serta mengadministrasikan penyusunan inventaris sesuai prosedur akuntansi.⁷³

⁷⁰Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁷¹Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁷²Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁷³Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

19. Teknisi Komputer

Tugas dan tanggung jawab Teknisi Komputer adalah mengatur, mempersiapkan dan mengawasi penggunaan komputer, laptop maupun printer yang dioperasikan, serta melakukan perbaikan terhadap komputer kerusakan komputer, laptop maupun printer baik kerusakan *software* dan *hardware*, dan bertanggung jawab terhadap penagaman sistem komputerisasi dari gangguan virus.⁷⁴

20. *Security* atau keamanan

Tugas dan tanggung jawab *Security* atau keamanan adalah menjaga keamanan dilingkungan kerja terhadap ancaman gangguan, ketidakstabilan dari pihak luar, menerima dan mencatat identitas setiap tamu yang mempunyai keperluan dengan kepala bagian atau direksi, dan melayani tamu dengan baik dan senantiasa selalu bersikap waspada.⁷⁵

21. Kantor kas Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Fungsi utama dan kantor Kas adalah merencanakan, mengarahkan, mengontrol serta mengawasi seluruh aktivitas dibidang operasional baik yang berhubungan dengan pihak internal maupun

⁷⁴Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁷⁵Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

eksternal yang dapat meningkatkan profesionalisme bank khususnya dalam pelayanan kantor kas.⁷⁶

22. Pos Pelayanan

Fungsi untuk operasional Pos Pelayanan kantor dengan memberikan pelayanan baik dari penghimpunan dana maupun penyaluran dana tabungan atau pembiayaan yang dilakukan oleh petugas yang diberikan tugas untuk wilayah tertentu.⁷⁷

D. Tujuan dan Fasilitas

a. Tujuan

Bank syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai Bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani ialah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya diperbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik dalam menjalankan tugas dan fungsi kesehariannya, Bank Syariah Mandiri melakukan sistem-sistem tentang visi dan misi, dengan tujuan untuk diketahui, dipahami, dan

⁷⁶Bank Syariah mandiri Bengkulu, *buku panduan Bank syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

⁷⁷ Bank Syariah mandiri Bengkulu, *Buku Panduan Bank Syariah* , Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

dihayatu serta dilaksanakan oleh seluruh karyawan di lingkungan Bank Syariah Mandiri.⁷⁸

b. Fasilitas Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Bengkulu

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada nasabah, Bank Syariah Mandiri telah didukung oleh fasilitas :

1. Fasilitas kantor yang lengkap dan letak kantor yang strategis.
2. Memiliki fasilitas seperti ruang tunggu nasabah, musholah, toilet, mesin antri, tempat parkir, ruang tarik tunai (mesin ATM).
3. Dalam operasionalnya memiliki standar operasional prosedur dalam setiap transaksi dan operasi.
4. Tenaga-tenaga profesional dan bersertifikat yang memberi prinsip-prinsip ekonomi dan keuangan dari praktek dalam setiap transaksi.
5. Pelayanan dengan sistem komputer dilengkapi dengan jaringan internet.
6. Jam kerja Bank Syariah Mandiri yaitu hari seni- jum'at, pukul (07.30), istirahat (12.00-13.00), masuk lagi pukul (13.00-17.00).⁷⁹

⁷⁸Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

⁷⁹Vista, *Customer Service*, Wawancara pada tanggal 23Oktober 2017.

E. Produk dan Operasional

Produk dana dan jasa PT Bank Syariah Mandiri Cabanag Bengkulu antara lain sebagai berikut :

1) Pendanaan

a) Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*. Akad *mudharabah mutlaqah* adalah akad antara nasabah dan bank dimana nasabah memberikan kekuasaan penuh kepada pihak bank untuk mempergunakan dana milik nasabah untuk usaha yang di anggap baik dan menguntungkan. Bank Syariah Mandiri menawarkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah atas hasil dari usaha tersebut.⁸⁰

b) BSM Tabungan Berencana

Sama dengan Tabungan BSM, BSM Tabungan Berencana ini juga menggunakan prinsip *mudharabah multaqah*. Hanya saja pada tabungan berencana ini Bank Syariah Mandiri memberikan *nisbah* bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.⁸¹

⁸⁰ Brosur Produk Bank Mandiri Syariah.

⁸¹ Brosur Produk Bank Mandiri Syariah.

c) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik ini menggunakan akad *wadiah*(titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati.⁸²

d) BSM Tabungan Investa Cendikia

Tabungan Investa Cendikia ini adalah tabungan berjangka yang ditunjukkan untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi asuransi.Tabungan investa cendikia menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.⁸³

e) BSM Tabungan Dollar

Tabungan Dollar BSM adalah tabungan dalam mata uang dollar amerika (USD) dimana penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat sesuai ketentuan Bank Mandiri Syariah.Tabungan Dollar BSM ini menggunakan akad *wadiah yad dhammanah* (simpanan dijamin), artinya uang yang dirtitipkan kepada bank dapat dimanfaatkan oleh pihak bank.Apabila dari hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruh menjadi hak bank.⁸⁴

f) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun BSM ini merupakan hasil kerjasama pihak Bank Mandiri Syariah dengan PT Tespen.Tabungan ini dikhususkan untuk

⁸²<https://www.syariahamandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan-simpatik-bsm/>.

⁸³<http://www.SyariahMandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan-simpatik-bsm/>.

⁸⁴<https://www.syariahamandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan-simpatik-bsm/>.

pensiunan pegawai negeri di Indonesia dengan menggunakan mata uang rupiah dan akad *mudharabah mutlaqah*.⁸⁵

g) BSM TabunganKU

BSM TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan syarat mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁸⁶

2) Pembiayaan

a. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Merupakan pembiayaan kepada para profesional dibidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran dengan akad *mudharabah*, yaitu akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan *margin* yang telah disepakati.

b. Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya dengan menggunakan akad *ijarah*.⁸⁷

⁸⁵ <https://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan-simpatik-bsm/>.

⁸⁶ Brosur Produk Bank Syariah Mandiri.

⁸⁷ Brosur Produk Bank Syariah Mandiri.

c. Pembiayaan kepada Pensiunan

Pembayaran dengan angsuran dipotong melalui dana pensiun yang langsung diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) melalui akad *murabahah* atau *ijarah*.⁸⁸

d. Pembiayaan Umrah

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah dengan akad *ijarah*.⁸⁹

3) Jasa

1. BSM Card

BSM Card merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindah bukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, jaringan ATM Prima-BCA dan ATM Bersama, serta ATM *Bankcard*. BSM Card juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja diseluruh *merchany* yang menggunakan EDC Prima-BCA.⁹⁰

⁸⁸ Brosur Produk Bank Syariah Mandiri.

⁸⁹ Brosur Produk Bank Syariah Mandiri.

⁹⁰ <https://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan-simpatik-bsm/>.

2. BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.⁹¹

3. BSM Mobile Banking

Beragam transaksi perbankan (non-tunai) dalam genggam BSM Mobile banking GPRS (MBG) memudahkan anda dalam melakukan transaksi perbankan dengan teknologi GPRS di ponsel anda.⁹²

4. BSM Net Banking

BSM Net Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi internet yang meberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.⁹³

F. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kota Bengkulu

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang harus tunduk dan patuh pada peraturan Bank Indonesia. PT Bank mandiri Syariah kantor Cabang Kota Bengkulu menmpatkan struktur organisasi sesuai petunjuk Bank Indonesia sebagai Bank Sentral. Sebagai lembaga keuangan yang

⁹¹<https://www.syariahamandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan-simpatik-bsm/>.

⁹²<https://www.syariahamandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan-simpatik-bsm/>.

⁹³<https://www.syariahamandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan-simpatik-bsm/>.

berdasarkan prinsip syariah maka PT Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kota Bengkulu menempatkan dewan Pengawas Syariah yang terdiri atas para pakar dibidang syariah muamalah dimanajemen BSM.Dewan Pengawas Syariah BSM bertugas mengarahkan dan mengawasi apakah akd-akad yang melandasi produk-produk telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.Fungsi Dewan pengawas Syariah untuk mengawasi kegiatan usaha bank agar sesuai dengan ketentuan syariah dan sebagai penasehat dan pemberi saran mengenai hal-hal terkait aspek syariah.⁹⁴

⁹⁴Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu

Untuk mendapat informasi tentang fasilitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.⁹⁵

Dari hasil wawancara dengan bagian umum di Bank Syariah Mandiri tentang fasilitas apa saja yang ada di Bank Syariah Mandiri, Frandi mengatakan bahwa:

1. Ruang Tunggu Nasabah

Ruang tunggu adalah ruangan utama dekat pintu masuk sebuah kantor, biasanya sebagai tempat penerimaan tamu atau ruang tunggu utama. Fasilitas yang ada di ruang tamu pada umumnya terdiri dari Meja, Kursi tempat *teller*, tempat *customer service*, kursi untuk ruang tunggu tamu, Meja kursi sebagai tempat pelayanan pelanggan.⁹⁶

⁹⁵Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

⁹⁶Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

2. Kursi Nasabah

Kursi tunggu adalah sebuah kursi yang di gunakan dan di tempatkan di public area atau di ruangan sebuah kantor. Menurut fungsinya [kursi tunggu](#) merupakan sebuah alat atau media yang biasa digunakan untuk nasabah duduk sembari menunggu nomor antriannya di panggil oleh pihak *customer service* dan *teller*.⁹⁷

3. Masjid atau Musholah

Masjid adalah tempat untuk beribadah khususnya dalam menegakkan shalat. Fungsi Masjid paling utama adalah sebagai tempat melaksanakan ibadah shalat berjama'ah. Pihak yang bertanggung jawab dalam membersihkan masjid atau musholah yang ada di Bank Syariah Mandiri adalah seluruh karyawan, akan tetapi yang lebih bertanggung jawab dalam hal ini adalah office boy (OB).⁹⁸

4. Toilet

Toilet adalah fasilitas sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil, tempat cuci tangan dan muka. Sanitasi adalah usaha untuk membina dan menciptakan suatu keadaan yang baik di bidang kesehatan, terutama kesehatan masyarakat. Toilet yang ada di Bank

⁹⁷Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

⁹⁸Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

Syariah Mandiri ada 2. Satu untuk nasabah dan satu untuk karyawan, dan letaknya ada di lantai 2 atau lantai atas.⁹⁹

5. Mesin antrian

Pada dasarnya teknologi memang diciptakan untuk mempermudah pekerjaan manusia, dengan menggunakan mesin antrian, akan memberi nilai lebih bagi pemberi layanan entah itu pada perusahaan profit maupun non profit. Antrian yang berjejer dan panjang memang suatu hal yang kurang enak dipandang, lebih lagi orang yang berada dalam antrian pastinya akan merasa kurang nyaman karena harus mengantri.¹⁰⁰

Adapun manfaat mesin antrian yaitu :

1. Pelanggan tidak akan lagi berjejer dan berdiri lama untuk mendapatkan pelayanan dan membuat pengunjung merasa lebih nyaman.
2. Menerapkan sistem keadilan karena akan memberi pelayanan pelanggan yang datang mengambil nomor antrian lebih dahulu.

Dengan menggunakan mesin antrian, maka secara otomatis perusahaan tersebut akan menggunakan teknologi-teknologi terbaru seperti LED *touchscreen*, *Android*, *wireless connection* dan teknologi canggih lainnya. Dengan begitu akan

⁹⁹Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

¹⁰⁰Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

membawa kesan bahwa perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang terus mengikuti perkembangan teknologi.¹⁰¹

6. Parkir

Parkir adalah tempat meletakkan kendaraan nasabah maupun karyawan, baik itu kendaraan beroda dua maupun kendaraan beroda empat.¹⁰²

7. Ruang Mesin ATM

Ruang mesin ATM adalah salah satu fasilitas yang diberikan pihak kantor atau pihak Bank untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi secara tunai. Dengan adanya mesin ATM nasabah tidak perlu lagi mengantri untuk mengambil uang di bagian teller.¹⁰³

Standar yang di jadikan acuan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dalam menyediakan fasilitas adalah dengan melihat fasilitas yang ada dikantor Pusat Bank Syariah Mandiri.¹⁰⁴

Pihak yang bertanggung jawab dalam mengurus fasilitas di Bank Syariah Mandiri adalah frandy, *General Suport Staf* (GSS) atau Bagian Umum. Frandy juga mengatakan ‘’jika ada fasilitas yang rusak seperti kursi, meja, alat tulis karyawan, mesin ATM, mesin antri, dan lain-lain itu adalah tugas saya’’. Tetapi dalam hal membersihkan toilet,

¹⁰¹Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

¹⁰²Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

¹⁰³Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

¹⁰⁴Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

menyapu dan mengepel lantai adalah tugas office boy (OB). Frandy juga mengatakan bahwa semua karyawan yang ada di Bank Syariah Mandiri juga bertanggung jawab dalam menjaga fasilitas dan kebersihan di kantor ini.¹⁰⁵

B. Kepuasan Nasabah Tentang Fasilitas Pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Didalam dunia perbankan fasilitas tentu sangat diperlukan guna untuk menjaga dan memberikan kenyamanan bagi para nasabah, salah satunya di Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu fasilitas yang mereka gunakan untuk memberikan kenyamanan pada nasabah adalah ruang tunggu, toilet, musholah, mesin antri, tempat parkir, ruang tarik tunai (mesin ATM) dan lain-lain.¹⁰⁶ Wawancara dengan bapak Ilham (46 tahun) tentang kepuasan nasabah terhadap fasilitas di Bank Syariah Mandiri Bengkulu, beliau mengatakan bahwa Fasilitas di Bank tersebut sudah cukup memadai. Kantornya bersih, pelayanan terhadap nasabah cukup baik.¹⁰⁷

Dari hasil wawancara dengan ibu Nurhasanah (42 tahun) nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Bengkulu mengenai pendapat tentang fasilitas yang ada di Bank tersebut adalah bahwa nasabah kurang puas dengan adanya fasilitas yang mereka berikan karena ruang

¹⁰⁵Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

¹⁰⁶Frandy, *General Suport Staf* (GSS) Bagian Umum, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

¹⁰⁷Ilham, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 23 Oktober 2017

tunggu yang mereka tempati terlalu sedikit tempat duduk yang pihak Bank sediakan, oleh karena itu nasabah yang tidak mendapatkan tempat duduk terpaksa menunggu diluar guna untuk kenyamanan para pegawai Bank.¹⁰⁸

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan ibu Sriwati (46 tahun) mengenai fasilitas yang harus diperbaiki di Bank Syariah Mandiri. Beliau mengatakan bahwa letak toilet yang berada dilantai atas kurang strategis, karena ibu Sriwati merasa tidak enak dan kurang sopan jika harus naik ke atas dan melewati ruang kerja para atasan. Beliau juga mengatakan seharusnya pihak Bank meletakkan satu toilet di lantai bawah karena ada nasabah yang sudah tua dan tidak mampu untuk menaiki anak tangga sehingga nasabah tersebut harus mencari toilet di luar bank.¹⁰⁹

Dari hasil wawancara dengan bapak Joni (37 tahun) tentang fasilitas yang ada di Bank Syariah Mandiri beliau mengatakan bahwa fasilitas yang di sediakan oleh pihak Bank sudah cukup memadai, seperti kebersihan, toilet, parkir, dan lain-lain.¹¹⁰ Dari hasil wawancara dengan ibu lili (40 tahun) beliau mengatakan fasilitas yang ada di Bank Syariah Mandiri sudah cukup memuaskan, seperti fasilitas parkir yang ada di Bank tersebut sudah cukup memuaskan karena lokasi parkirannya lumayan besar sehingga tidak mengganggu jalan raya.¹¹¹

Dari hasil wawancara dengan bapak Rudi (40 tahun) tentang fasilitas ATM, beliau juga mengatakan fasilitas yang diberikan kurang

¹⁰⁸Nurhasanah, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

¹⁰⁹Sriwati, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

¹¹⁰Joni, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 13 Desember 2017.

¹¹¹Lili, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 13 Desember 2017.

memadai karena fasilitas di mesin ATM sering mengalami gangguan, dan terkadang di dalam mesin ATM tidak ada uangnya, sehingga ada nasabah yang sedang memerlukan uang tidak dapat mengambil uang tersebut.¹¹²

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh ibu Sumi (39 tahun) tentang fasilitas yang ada di Bank Syariah Mandiri. Beliau mengatakan bahwa fasilitas yang ada di Bank tersebut kurang memuaskan, karena toilet yang ada di Bank hanya ada di lantai 2 atau lantai atas, sedangkan untuk nasabah yang sudah tua susah untuk pergi ke toilet karena harus melewati anak tangga terlebih dahulu.¹¹³

Dari hasil penjelasan oleh beberapanasabah diatas dengan melihat seberapa puas nasabah terhadap fasilitas pelayanan di bank syariah mandiri cabang bengkulu, dapat dikatakan bahwa nasabah kurang puas terhadap pelayanan tersebut namun pihak bank hanya bisa memberikan fasilitas sesuai dengan standar yang sudah di berikan oleh Bank Syariah Mandiri kator pusat.

BAB V

¹¹²Rudi, Nasabah, Wawancara Pada Tanggal 13 Desember 2017.

¹¹³Sumi, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 13 Desember 2017.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari skripsi ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Fasilitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu. Sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen dan memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Fasilitas yang ada di Bank Syariah Mandiri adalah ruang tunggu, kursi nasabah, toilet, musholah, mesin antrian, tempat parkir, ruang tarik tunai (ruang ATM).
2. Kepuasan nasabah tentang fasilitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu, nasabah kurang puas dengan fasilitas yang ada salah satunya yaitu toilet. Karena letak toilet di Bank tersebut kurang strategis dan beberapa nasabah mengeluh dengan jauhnya letak toilet di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Bengkulu. Nasabah juga mengeluhkan kursi yang ada di ruang tunggu, mereka mengatakan bahwa kursi yang disediakan oleh pihak Bank hanya sedikit.

B. Saran

1. Untuk pihak Bank Syariah Mandiri diharapkan lebih memperhatikan letak dan banyaknya fasilitas yang harus disediakan untuk nasabah.
2. Untuk nasabah diharapkan lebih mengerti dan memaklumi kekurangan fasilitas yang pihak bank sediakan.
3. Untuk para akademisi diharapkan untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai kepuasan terhadap fasilitas pelayanan ini karena keterbatasan waktu, materi dan kemampuan penulis, agar penelitian ini menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya serta untuk menciptakan ekonomi islam yang modern tanpa meninggalkan kesan keislamannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani Wahyu Dhorothea. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.
- Arikunto Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta, 2009.
- Bungin Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Bungin Burhan. *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta : Prenadamedia Group, 2013.
- Danim Sudarwan. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung : CV Pustaka Setia, 2002.
- Faisal Sanapiah. *format-format sosial, dasar-dasar dan aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada , 2005.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Kencana, 2011.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Lupiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Mahi M.Hikmat. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011.
- Mahi M.Hikmat. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011.
- Morissan. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Narbuko Cholid dan Achmadi Abu. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013.
- Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta, 2010.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler. *Manajemen Pemasaran jilid 1*. Jakarta : Erlangga, 1999.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.
- Sentot Imam Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.

Sugiono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, 2011.

Sumarni Sumarni dan Salamah Wahyuni. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset, 2006.

Sutrisno Hadi. *Metodologi Rearch*. Yogyakarta : Andi Offset, 2001.

Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction edisi 3*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2011.

Tjiptono Fandy. *Manajemen Jasa*. Malang : Bayu Media, 2005.

TjiptonoFandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV Andi Offset, 2006.

Frandy, *Bagian Umum*, Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2017.

Vista.CS. Wawancarapadatanggal 25 juli 2017.



Foto Prapenelitian dengan CS (Vista) Di Bank Syariah Mandiri



Foto Penelitian dengan CS (Vista) Bank Syariah Mandiri







Foto Penelitian dengan bagian Umum (Frandi) Bank Syariah Mandiri



