# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DI BANK SAFIR KOTA BENGKULU

**(Ditinjau Dari Produk terhadap pembiayaan)**

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

**OLEH:**

**AYU AZHARI MELIANA**
**NIM 131 613 0121**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU**
**BENGKULU, 2017 M/ 1438 H**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan :

1. Skripsi dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu (Ditinjau Dari Produk Terhadap Pembiayaan)" 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 penulis 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 penulis dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka
4. Pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini. Penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 18 Mei 2017 M
21 Sya'ban 1438 H
Mahasiswa yang menyatakan

**Ayu Azhari Meliana**
**NIM 131 613 0121**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Ayu Azhari Meliana, NIM 1316130121 dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di *Bank Safir Kota Bengkulu (Ditinjau Dari Produk Terhadap Pembiayaan)*" Program Studi Ekonomi Syari'ah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh sebab itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 18 Mei 2017 M
21 Sya'ban 1438 H

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| **Drs. H. Khairuddin Wahid,M.Ag** | **Romi Adetio Setiawan,MA** |
| **NIP 196711141993031002** | **NIP 198312172014031001** |

**KEMENTERIAN AGAMA ISLAM RI**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**Alamat : Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax : (0736) 51171 Bengkulu**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu (Ditinjau Dari Produk Terhadap Pembiayaan), oleh Ayu Azhari Meliana NIM. 1316130121, 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 : Rabu
Tanggal : 21 Juni 2017 M/26 Ramadhan 1438 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Bengkulu, 07 Juli 2017 M
13 Syawal 1438 H

**Tim Sidang Munaqasyah**

| | |
|---|---|
| **Ketua** | **Sekretaris** |
| Drs. Khairuddin Wahid, M.Ag | Romi Adetio Setiawan, M.A |
| NIP196711141993031002 | NIP198312172014031001 |
| **Penguji I** | **Penguji II** |
| Drs. M. Syakroni, M.Ag | Badaruddin Nurhab, MM |
| NIP195707061987031003 | NIP198508072015031005 |

Mengetahui,
**Plt. Dekan**

Dr. Asnaini, MA
NIP197304121998032003

# Motto

"Barang siapa yang keluar mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah "
(HR.Ahmad)

"Kebanggan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal,tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh"

(Confusius)

"Allah akan meninggikan derajaat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan"

(al-Mujadillah:11)

# PERSEMBAHAN

Ucapan syukur dan hati yang paling dalam kepada Allah SWT atas karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat berdiri tegar dan menyelesaikan skripsi saya yang berjudul ***" Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu ( Ditinjau Dari Produk Terhadap Pembiayaan)".*** Shalawat beriring salam tak lupa saya lantunkan kepada baginda rasul Muhammad SAW.

Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati saya skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya amat saya cintai. Bapak Saridin dan Ibu Rinusia. Berjuta banyak terimah kasih untuk kedua orang terhebat dan terkuat dalam hidup saya yang tak pernah lelah untuk selalu medoakan saya serta selalu memberikan dukungan yang sangat kuat kepada saya hingga pada saat ini.
2. Kakak-kakak saya : Sefto Irawan dan Adinul Fahmi yang selalu mendukung, membantu dan mensuport saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Keponakan-keponakan saya : Delsa Ratna Sari, Wenni, Jusmi Hartati yang selalu menghibur dan membantu saya di saat saya lelah dan mengeluh.
4. Terkhusus untuk seseorang yang spesial dimana telah bersedia menyediakan waktunya untuk membantu dan selalu mendukung demi kemajuan pendidikan saya sampai saat ini yaitu Qiqi Harahap.

5. Sahabat-sahabat saya: Dini Arista, Rensi Nur Oktavia, Tria anggraini, Septi Mulya Sari, Siti Soleha, dan Intan Putri Yolanda yang selalu mendukung dan menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman sekelas saya yang terutama Izdad Hilmi, Dwi Irfa Rahma Dinda, Nursinta, dan Zadil Huda teman seperjuangan untuk menyelsaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Sefakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terkhususnya jurusan Ekonomi Islam, yang telah juga memberikan semangat dan masukan kepada saya.
8. Dan almamater yang telah menempuh saya sampai saat ini.

# ABSTRAK

Adapun judul penelitian : “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu (ditinjau Dari Produk terhadap pembiayaan) ” oleh Ayu Azhari Meliana NIM 1316130121.

Ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini yaitu (1) Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir. (2) Bagaimana implementasi teori faktor-faktor kepuasan nasabah pada Bank Safir. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir dan untuk mnegetahui bagaimana implementasi teori faktor-faktor kepuasan nasabah pada Bank Safir. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bermanfaat unuk memberikan informasi, fakta, dan mekanisme nasabah Bank Safir Kota Bengkulu. Sumber data yang digunakan yakni sumber data primer diambil dalam wawancara nasabah Bank Safir maupun tidak langsung dan pihak pengelola pasar atau yang bersangkutan dan sumber data sekunder. Dalam pengumpulan data menggunkan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis, dan dibahas untuk menjawab permasalahan tersebut. Dari hasil peneliti ditemukan bahwa (1) Dari hasil penelitian di lapangan hampir semua nasabah mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Safir, pelayanannya begitu baik dan sangat bagus pelayanannya yang diberikan oleh CS/staff di Bank Safir Kota Bengkulu, (2) Teori faktor-faktor kepuasan nasabah yang terdiri dari kualitas dan pelayanan jasa, kualitas produk, biaya, harga, emosional, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen di mana dengan adanya tujuh teori implementasinya yang ada dilapangan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sudah dijalankan dengan baik, dan dengan adanya tujuh teori faktor tersebut nasabah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Safir Kota Bengkulu

*Kata Kunci : pelayanan , nasabah, kepuasan dan pembiayaan*

# KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu (Ditinjau Dari Produk Terhadap Pembiayaan )".

Shalawat dan salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syari'ah (EKIS) Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu
2. Dr. Asnaini, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
3. Eka Sri Wahyuni, MM selaku Ka Prodi Ekonomi Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
4. Idwal B, M.A. selaku ketua jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

5. Drs. H. Khairuddin Wahid, M.Ag selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran
6. H. Romi Adetio Setiawan, MA selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran
7. Kepala Bank Safir Kota Bengkulu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di sana dan terimah kasih kepada nasabah yang telah mengizinkan waktunya untuk diwawancarai.
8. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh sebab itu, penulis mengharapakn kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 18 Mei 2017 M
21 Sya'ban 1438 H

Ayu Azhari Meliana
1316130121

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... i
SURAT PERNYATAAN ..... ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... iii
MOTTO ..... iv
PERSEMBAHAN ..... v
ABSTRAK ..... vii
KATA PENGANTAR ..... viii
DAFTAR ISI ..... x
DAFTAR TABEL ..... xii
DAFTAR GAMBAR ..... xiii
DAFTAR LAMPIRAN ..... xiv

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar belakang masalah ..... 1
B. Rumusan masalah ..... 6
C. Tujuan penelitian ..... 6
D. Kegunaan penelitian ..... 6
E. Penelitian terdahulu ..... 7
F. Metode penelitian ..... 10
1. Jenis dan pendekatan penelitian ..... 10
2. Waktu dan lokasi penelitian ..... 11
3. Subjek/ informan penelitian ..... 11
4. Teknik pengumpulan data ..... 11
5. Teknik analisis data ..... 12
G. SistematikaPenulisan ..... 13

**BAB II KAJIAN TEORI**

A. Pengertian ..... 15
1. Nasabah ..... 15
2. Sifat-sifat nasabah ..... 16
3. Sikap melayani nasabah ..... 18
B. Konsep kepuasana pelayanan ..... 20
C. Pelayanan ..... 22
a. Pelayanan prima ..... 22
b. Ciri-ciri etika pelayanan prima ..... 23
c. Karakteristik pelayanan yang baik ..... 27
D. Dimensi pelayanan ..... 27
E. Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah ..... 29
F. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ..... 30

**BAB III PROFIL PERUSAHAAN PT. BPRS SAFIR BENGKULU**


A. Sejarah pendirian PT. BPRS Safir Bengkulu ..... 38
B. Visi dan misi PT. BPRS Safir Bengkulu ..... 42
C. Nilai budaya kerja dan nilai prilaku insan bank pembiayaan rakyat syariah safir PT. BPRS Safir Bengkulu ..... 43
D. Struktur organisasi PT. BPRS Safir Bengkulu ..... 45
E. Produk-produk bank pembiayaan rakyat syariah safir (BPRS Safir) ..... 46
F. Pembiayaan penyaluran dana ..... 46
G. Produk penghimpun dana ..... 52


**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**


A. Hasil penelitian ..... 58
1. Karakteristik responden ..... 58
2. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir ..... 61
B. Pembahasan ..... 61
1. Menganalisa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang Ada di Bank Safir Kota Bengkulu ..... 62
2. Pendapat nasabah terhadap pelayanan yang ada di Bank Safir Bengkulu ..... 68


**BAB V PENUTUP**


A. Kesimpulan ..... 73
B. Saran ..... 75

**DAFTAR PUSTAKA**
LAMPIRAN-LAMPIRAN

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Pendirian Bank Syariah merupakan suatu indikasi akan kemudharatan sistem bunga atau riba. Hal ini ditegaskan dengan lahirnya fatwa MUI (16-12-2003) tentang haramnya berbagai bunga yang dikukuhkan januari 2004. Keluarnya beberapa fatwa MUI tentang ekonomi syariah, lebih mengukukuhkan eksistensi perbankan syariah ditengah prosesi pertumbuhan kegiatan usaha perbank syariah di semua nusantara. Eksistensi perbankan sebagai layanan jasa keuangan berbasis pada kepercayaan nasabah.[1]

Bank syariah mulai eksis setelah undang-undang No 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang tahun No 7 Tahun 1992 tentang perbankan mengakui keberadaan bank konvensional dan bank syariah secara berdampingan (dual banking sistem). Berdasarkan undang-undang tersebut bank dapat beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang memungkinkan kegiatan bank syariah menjadi lebih luas. Eksistansi bank syariah bahkan semakin diperkuat dengan adanya undang-undang No 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang kemudian di ubah menjadi undang-undang Nomor 3 tahun 2004

[1] Dian Ariani, *Persepsi Pelayanan Terhadap Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2007, h.25

(UU BI). Penetapan undang-undang ini memungkinkan diterapkannya kebijakan moneter berdasarkan prinsip syariah.[2]

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah tidak cukup hanya berlandaskan Undang-Undang saja tetapi juga harus berorientasi pada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Bank Syariah dalam hal layanan kepada masyarakat jenis produk atau jasa yang ditawarkan perlu ditingkatkan. Hal ini terkait dengan harapan masyarakat bahwa mereka berhubungan baik dengan bank yang nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi. Dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada orang mu'min (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seseorang (pelanggan).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ
حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada- Nya*.[3]

---

[2]Adi Warman A. Karim, *Bank Islam Analisi Fiqih dan Keuangan,* (Jakart: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 18

[3]Depak, Departemen Agama, Qur'an terjemah surat Ali Imron, (Semarang: PT. Karya Toha Putra), h. 56

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspetasi mereka, jika kinerja gagal memenuhi ekspetasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspetasi pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspetasi pelanggan akan sangat puas atau senang.[4] Dan kepuasan nasabah terjadi jika kinerja tersebut berada dibawah tangan, maka pelanggan tersebut merasa dikecewakan, jika memenuhi harapan, pelanggan tersebut akan merasa puas dan jika melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.[5]

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan nasabah terhadap tingkst kepuasan pelayanan. Pelanggan selalu menilai suatu

---

[4]Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Krtiga Belas Jilid I*, (PT Gelora aksara pratama: penerbit erlangga, 2008), h. 138-139

[5] John C. Mowen, Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), h. 89

layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapakan atau diinginkan.[6]

Dengan demikian kepuasan pelanggan itu tergantung dari kualitas pelayanan bank tersebut dalam memenuhi kebutuhan nasabah- nasabahnya. Sebab dalam perusahaan perbankan nasabah itu di nomor satukan kepentingannya, karena kehidupan perusahaan perbankan bergantung kepada nasabah-nasabahnya. Jika bank tersebut memiliki banyak nasabah, kehidupan perusahaan semakin maju dan kepercayaan yang timbul didalam masyarakat kepada bank tersebut juga semakin tinggi sehingga semakin menguntungkan perusahaan.[7]

Kepuasan konsumen adalah hasil akumulasi dari konsumen atau konsumen dalam menggunakan produk dan jasa. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, kepuasan konsumen mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi. Karena itu, siapapun yang terlibat dalam urusan keputusan konsumen, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan konsumen adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir.[8]

Menurut Undang-undang Perbank pasal 1 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan dan orang yang berinteraksi dengan perusahaan

---

[6]Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta. 1994), h.18
[7] Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Media Komputindo, 2002), h. 37
[8] Irawan, *Kepuasan Konsumen*, (Yogyakarta : PT. Media Komputindo, 2002), h. 37

setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Dan nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank. Dari pendapatan diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah itu adalah berinteraksi dengan bank dan nasabah menggunakan produk yang ditawarkan kepada konsumen.[9]

Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menyimpan dananya di bank. Untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan dari masyarakat bahwa dana yang disimpan aman. Kepercayaan terbentuk dari pengalaman masa lalu dan interaksi sebelumnya. Nasabah Bank Safir adalah salah satu Bank Syariah kota Bengkulu, yang menabung setiap bulannya untuk masa depan anaknya yang berjalan selama satu tahun pelayanan yang ada di Bank syariah terutama di Bank Safir mulai dari ingin memasuki Bank itu pelayanan nya cukup baik, pegawai nya sopan, ramah, dan memberi senyuman sehingga membuat nasabah nya merasa terlayani saat ingin memasuki Bank tersebut.[10]

Karena beberapa alasan tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank safir Kota Bengkulu (ditinjau dari segi pembiayaan)

---

[9]Yamsir, *Nasabah Konsumen*, (Yogyakarta: Irwan, 2010), h. 27

[10] Nasabah Bank Syariah Kota Bengkulu, diposting 23 Maret 2016, dikutip pada tanggal 28 Maret 2016 pukul 16.00

Karena dari hasil penelitian pertama penulis dari 7 orang dari diwawancarai 3 diantaranya tidak puas pelayanan Bank Safir kota Bengkulu.

## B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah maka penulis mengangkat masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir ?
2. Bagaimana implementasi teori faktor-faktor kepuasan nasabah pada bank safir ?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Safir
2. Untuk Mengetahui implementasi teori faktor-faktor kepuasan nasabah pada bank safir

## D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan hasil penelitian ini, diharapkan :

1. Secara teoritis, penulis berharap agar dengan adanya penelitian ini bisa memberi manfaat kepada bank dan nasabah terhadap kepuasan pelayanan yang ad dibank syariah meningkat pelayanannya sehingga ada beberapa nasabah yang bilang merasa belum puas tersebut menjadi puas dengan pelayanan tersebut.
2. Secara praktis, diharapkan agar diberi masukan kepada bank safir cabang kota bengkulu untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini dapat

memberikan pilihan tambahan ilmu dan pemahaman yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempenagruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank safir bengkulu. Dan menjadi masukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi.

## E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa penelitian sebelumnya, yaitu :

**Pertama** Fajrur Rachman. (2014) dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih Bank Umum Syariah dan Bank Umum Konvensional (Studi di surakarta 2014). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih bank umum syariah dan bank konvensional. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dengan metode analisis kualitatif deskriptif karena data diperoleh langsung di bank muamalat syariah, bank mandiri syariah, dan bank BNI syariah) dan bank umum konvensional ( Bank mandiri, bank BNI, bank BRI) di surakarta. Hasil penelitiannya disimpulkan memilih bank kepercayan mereka yaitu : 1)Lokasi, 2)pelayanan, 3)Religius Stimuli, 4)Reputasi, 5)Promosi, dan 6)Profit Sharing[11] hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh fajrur terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian, dimana Fajrur memfokuskan penelitian mianat menabung

[11] Fjrur Rachman.”faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih Bank Umum Syariah dan Bank Umum Konvensional (studi di Surakarta 2014),” Surakarta: *Skripsi* Sarjan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Sarjana Syariah, Universitas Muahammdiyah Surakarta. 2014.

nasabah di bank syariah dan bank konvensional sedangkan penulis memfokuskan pada kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa penelitian sebelumnya, yaitu :

**Kedua** Ahmad Khoiron "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Muammalat*", pada tahun 2013. Pada penelitian pertama ini menggunakan jasa nasabah pada Bank Syariah Muammalat Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survai dapat diketahui penelitian penjelasan dengan sampel sebesar 100 responden. Teknik pengambilan sample dilakukan dengan metode Convenience sampling atau Accidental sampling. Analisa data yang digunakan adalah metode analisa data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Tahap selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan regresi parsial, regresi linier berganda dan koefisien determinasi melalui uji F dan uji T serta menggunakan asumsi klasik yaitu menggunakan uji normalitas, uji multikolineritas, uji auto korelasi dan uji heterokedastisistas dengan tingkat signifikan 0,05% atau $\alpha = 5\%$. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas kepuasan pelayanan jasa yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan serta mempunyai pengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Muammalat dengan arah hubungan positif/sifat hubungan searah. Variabel reliability mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah

Bank Syariah Muammalat. Dalam mempengaruhi nilai dependen variabel pada suatu model regresi linier maka digunakan koefisien beta. Koefisien tersebut dengan nilai Standardize Coefficient dan Standardize Coefficient terletak pada variabel reliability sebesar 0,474.[12] Beda peneliti penulis dengan penelitian Ahmad Khoirin adalah penulis tidak mencari kualitas akan tetapi penulis memfokuskan pada kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir Kota Bengkulu

**Ketiga** Dewi Yanti Sudirman "*Persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Bank syariah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia",* pada tahun 2011. Penelitian ini menggunakan jasa nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Makassar. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, dapat diketahui penelitian penjelasan dengan menggunakan sampel sebesar 100 responden. Teknik pengambilan sample dilakukan dengan metode Convenience sampling atau Accidental sampling. Analisa data yang digunakan adalah metode analisa data yang digunakan adalah menggunakan regresi linier berganda melalui uji F dan uji T dengan tingkat signifikan 0,05% atau α = 5%. Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah semuanya positif. Dimana pengaruh perubahan naik/turunya variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah

[12] Ahmad Khoiron, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Muammalat", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2013

signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, *assurance* dan *emphaty* maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indoesia Tbk Cabang Makassar. Variabel kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah *assurance,* karena memiliki nilai p value paling kecil yakni 0,000 di samping itu memiliki nilai t hitung yang paling besar dibanding dengan variabel lainnya yakni sebesar 5,224.[13] Beda peneliti penulis dengan penelitian Dewi Yanti Sudirman ini adalah pengaruh kepuasan pelayanan terhalangi dengan adanya perubahan dan yang saya teliti adalah hampir sama dengan penelitian Dewi bedanya kalau penelitian saya mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir Kota Bengkulu.

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan peranan yang penting untuk mencapai suatu tujuan. Adapun metode yang penyusun gunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah:

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan masalah pokok yang menjadi fokus penelitian kualitatif, penelitian yang dilakukan ini termasuk jenis penelitian lapangan *(field*

[13]Dewi Yanti Sudirman, "Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Bank Syariah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia", *Skripsi,* Persero Tbk Cabang A.Yani Makassar, 2011

*research)*[14]. Dengan tahapan menetukan daerah penelitian, serta populasi dan sampelnya. Kemudian memilih lokasi penelitian ini Bank Safir kota Bengkulu.

**2. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian yang dilakukan berada di Bank Safir Tebeng Kota Bengkulu.

**3. Subjek/informan Penelitian**

Subjek peneliti yang berkaitan dengan masalah peneliti ditentukan secara spesific atau dinamakan dengan *purposive* yaitu Nasabah pembiayaan di Bank Safir Kota Bengkulu.

**4. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik yang dilakukan penulis demi mendapatkan informasi dan menyusun, penganalisan permasalahan yang penulis angkat adalah

**a. Observasi**

Teknik pengumpulan data secara observasi adalah teknik yang dilakukan melalui pengamatan, membaca sejarah, buku, atau jurnal yang berkaitan dengan permasalahan ini, berkaitan dengan sumber (sekunder). Yang nantinya mampu memberikan kadar ilmiah sehingga dalam menentukan pilihan utama pola dasar suatu pengamatan.

---

[14]Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara,2007), h. 28

***b.*** **Wawancara *(interview)***

Wawancara merupakan pengumpulan data untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terahdap pelayanan di Bank safir Kota Bengkulu tersebut yaitu melalui wawancara langsung atau wawancara secara mendalam *(interview)* yang dilakukan pada sumber data yang menjadi sampel dan ini dilakukan pada sumber data dan menjadi sampel dan ini dilakukan secara berulang sehingga dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.

**c. Dokumentasi**

Dokumentasi yang dilakukan mengumpulkan data melalui dokumentasi berbentuk gambar atau foto mengembangkan data dari foto wawancara dengan subjek penelitian.

**d. Sumber Data**

1. Data Primer

   Yaitu nasabah pembiayaan yang ada di Bank safir Kota Bengkulu.

2. Data Sekunder

   Data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal, majalah dan lain-lain yang akan di paparkan di wilayah penelitian dan jumlah nasabah yang diwawancarai di Bank Safir Kota Bengkulu.

**5. Teknik analisis data**

Sesuai dengan masalah pokok yang menjadi fokus penelitian, dalam penelitian ini data-data yang ditemukan akan diolah dengan menggunakan

model analisis interaktif miles & huberman Dalam penelitian kualitatif memungkinkan dilakukan analisis data pada waktu peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan baru dilakukan analisis. Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data.[15] Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Safir yang di ambil dari hasil wawancara mendalam terhadap Informan penelitian.

## G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas pada skripsi ini, penulis akan menguraikan isi pembahasan. Adapun sistematika pembahasan skripsi ini terdiri dari limam bab dengan pembahasan sebagai berikut :

Bab pertama merupakan pendahuluan yang memuat uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian sistematika penulisan

Bab kedua kajian teori yang berisi tentang konsep kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank syariah , bab ini terdiri dari 5 bagian garis besar, yang pertama pengertian nasabah, sifat-sifat nasabah, dan sikap melayani nasabah. Kedua konsep kepuasan pelayanan, ketiga pengertian pelayanan prima, ciri-ciri etika pelayanan prima, karakteristik pelayanan. Keempat faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan kelima Bank syariah.

---

[15]http://dyahayupitaloka32.blogspot.co.id/2015/12/macam-macam-analisis-data.html,April 08.00 WIB

Bab ketiga gambaran umum tentang Profil Perusahaan PT. BPRS Bengkulu.

Bab keempat merupakan hasil analisis dari hasil penelitian, meliputi: Deskripsi tempat penelitian, hasil penelitian dan analisis hasil penelitian.

Bab kelima adalah bab terakhir atau penutup dari keseluruhan isi pembahasan skripsi yang berisi kesimpulan dan saran-saran.

# BAB II

# KAJIAN TEORI

## A. Pengertian

### 1. Nasabah

Dalam dunia perbankan yang dimaksud dengan konsumen atau pelanggan adalaha pihak yang menggunakan jasa bank sedangkan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menenpatkan dananya di bank dalam dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.[16]

Menurut Rambat nasabah adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang datang ke bank untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk/jasa tersebut.[17]

Menurut Zulian Yamit nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan bank dan mereka pengguna produk. Sedangka menurut Rambat nasabah adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang datang kebank untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk/jas tersebut.[18]

---

[16] Undang-undang No. 10 tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1
[17]Tri Astuti, *Kualitas Pelayanan Nasabah*, (Yogyakarta: Sleman, 2010), h. 30
[18]Tri Astuti, *Nasabah*,.., h. 31

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah merupakan orang yang berinteraksi dibank yaitu orang yang menggunakan jasa bank. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa minat menabung nasabah adalah keinginan yang datang dari diri nasabah untuk menggunakan produk/jasa bank atau melakukan penyimpanan atas uang mereka di bank dengan tujuan tertentu.

**2. Sifat-sifat Nasabah**

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang CS mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginannya yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

a. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan

moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.[19]

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

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

d. Nasabah mau diperhatikan

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

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya, oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti

[19]Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana, 2004), h. 207

menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga. [20]

**3. Sikap melayani Nasabah**

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Berikut ini adalah beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah.

a. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas CS memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas CS harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya CS dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

c. Jangan menyela pembicaraan

[20] Kasmir, *Sifat-Sifat Nasabah*, . . . , h. 208

Sebelum nasabah selesai bicara  petugas CS dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas CS menanggapinya.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian CS jangan mudah marah terhadap nasabah nya yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

f. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui diusahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah, tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaanya

Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i. Tunjukan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu.[21]

**B. Konsep kepuasan Pelayanan**

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelayanan adalah pemasar, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen. Persaingan yang ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelayanan sebagai tujuan utama. Terciptanya kepuasan pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelayanannya menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelayanan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut *(word-of-mouth)* yang menguntungkan bagi perusahaan. Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan/ketidakpuasan pelayanan

[21] Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana, 2004), h. 208

adalah respon pelayanan terhadap evaluasi ketidaksesuaian *(disconfirmation)* yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) yang kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.[22]

Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelayanan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigma* dari oliver. Meskipun umumnya definisi yang diberikan di atas menitik beratkan pada kepuasan/ketidakpuasan terhadap produk dan jasa, pengertian tersebut juga dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan/ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan dengan erat. Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Sementara didalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya mneggunakan beberapa atribut atau faktor berikut: bukti langsung *(tangible)*, kehandalan *(reliability)*, daya tanggap (responsiveness), jaminan *(assurance)*, Empati *(emphaty)*.[23]

## C. Pelayanan

[22]M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: alfabeta, 2010). h. 215-216

[23] E.Catur Rismiati dan Bondan Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, (Yogyakarta:Kanisius, 2001), h.27

**a. Pelayanan prima**

Etika pelayanan adalah prilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (custumer service) dalam memenuhi apa yang dinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada prilaku petugas bank dalam berbagai bidang dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah[24]:

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
6. Memiliki integrasi, artinya bertindak jujur dan benar.
7. Manner, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.[25]

Ada beberapa alasan mengapa etika penting dalam praktik bisnis perusahaan terutama pada dunia perbankan, yaitu:

1. Menanamkan kepercayaan dan citra.

---

[24]Herry Achmad Buchory dan Djasalim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya,2006), h.209

[25]M. Nur Rianto Al Arif, D*asar-Dasar Pemasaran Bank syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010). h. 209

Apabila petugas *customer service* dapat mengimplementasikan beberapa karakter etika pelayanan, maka dengan sendirinya kepercayaan nasabah kepada bank tersebut semakin tinggi.

2. menghindari terjadinya bahaya rush dan kejahatan kerah putih *(white collar crime)* yang sering melibatkan orang dalam baik pejabat bank maupun karyawan.[26]

**b. Ciri-ciri etika pelayanan prima**

1. Memiliki personil yang profesional dan bermoral. Para manajer dan petugas bank harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek-aspek bisnis perbankan. Khusus petugas yang bertugas melayani nasabah *(custumer service)* mengurus manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk membelinya. Petugas bank harus pandai memikat,cepat tanggap, sehingga nasabah semakin tertarik, yang tak kalah pentingnya adalah etika pelayanan seperti ramah dan sopan santun yang menyenangkan nasabah. Disamping karyawan memiliki profesionalisme tinggi, juga harus bermoral dalam arti beriman dan jujur, sehinnga mengetahui dan mengamalkan mana yang benar dan mana yang salah.[27]
2. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan.

[26]M. Nur Rianto Al Arif, *Praktis Bisnis* . . . . h. 209
[27] Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana, 2004), h. 210

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, disamping faktor manusianya hendaklah harus didukung oleh sarana fisik tertentu dan segala perlengkapannya.

3. Responsive (tanggap)

   Petugas bank harus mau dan mampu melayani dengan tanggap dan cepat tanpa iming tertentu. Karyawan harus tanggap menghadapi keadaan atau keluhan nasabah, mempunyai kepedulian atau kesulitan nasabah.

4. Komunikatif

   Dalam memberikan penjelasan dapat dimengerti oleh nasabah. Bicara lah yang jelas, lugas, mudah dipahami dan menyenangkan nasabah. Tanpa diminta petugas bank harus berkomunikasi dengan nasabah.

5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik

   Prilaku simpatik yang harus ditunjukan oleh petugas bank antara lain, tidak saling menyalahkan nasabah tidak suka berdebat, tidak cepat jengkel atau emosi dan memperhatikan air muka yang jernih dan tidak suka bicara kasar. Petugas bank harus mampu mempunyai tutur kata yang santun, sekalipun nasabah yang dihadapi adalah nasabah yang terlalu banyak permintaan atau terlalu banyak bertanya.

6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan

   Penampilan karyawan dengan sopan santunnya berbicara dan dapat dipercaya. Sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Cara berpakaian merupakan salah satu aspek

penampilan yang menimbulkan kepercayaan dari nasabah. Seragam yang dikenakan oleh karyawan bank muamalat indonesia merupakan salah satu aspek penampilan yang mampu membedakan bank muamalat indonesia dengan bank lainnya.[28]

Pelayanan *(service quality)* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan *(perceived service)* sesuai dengan yang diharapkan , maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.[29]

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umunya

[28]M. Nur Rianto Al Arif, *Etika Pelayanan* . . . h. 209-211
[29]Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001), h.15

pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berada akan mengartikannya secara berlainan tetapi beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.[30]

Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalammemberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.[31]

---

[30]Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran,...*, h. 17
[31]Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia, 1999)

**c. Karakteristik Pelayanan Yang Baik**

1. Tidak dapat berwujud (*Intangibility*). Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Contoh riil pelayanan yang tidak berwujud dalam Perbankan Syari'ah itu berupa Jasa.
2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*). Pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan, sehingga hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan menjadi penting dalam pemasarannya. Contoh riil pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dalam Perbankan Syari'ah itu berupa Produk.
3. Berubah-ubah (*Variability*). Pelayanan mudah sekali berubah-ubah atau tidak konsisten tergantung siapa pemberi jasa, kapan dan dimana diberikan. Contoh riil pelayanan yang berubah-ubah dalam Perbankan Syariah itu berupa Varian Produk.
4. Daya tahan (*Pherishability*). Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak tahan lama.[32]

**D. Dimensi Pelayanan**

[32]E.Catur Rismiati dan Bondan Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, (Yogyakarta:Kanisius, 2001), h. 27

1. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan Penampilan Petugas Pelayanan.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan Keadalan petugas dalam melancarkan prosedur. pelayanan, dan Keadalanan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.
3. Ketanggapan (*responsiviness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

5. Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahanpetugas pelayanan.[33]

**E. Orientasi Kepuasan Nasabah dan mengenal nasabah**

Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah dan sebagai nya. Untuk dapat lebih mengenali nasabah, perlu diketahui ciri-ciri dari seorang nasabah yang antara lain :

a. Mempunyai banyak keinginan
b. Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas.
c. Mempunyai harga diri dan gengsi.
d. Menghargai waktu.
e. Ingin selalu dilayani. [34]

Dengan adanya penghayatan waktu dengan adanya kehadiran nasabah ia telah mengorbankan waktunya baik yang digunakan untuk menyampaikan konflik. Kadang-kadang belum terdapat persepsi yang sama diantara para petugas mengenai waktu sehingga tidak jarang kita lihat bahwa terdapat pegawai yang masih menganggap remeh kepada

[33]Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. . . , hal.182
[34]M. Nurianto Al Arief, *Orientasi Kepuasan Nasabah* . . . ,h. 218

nasabah, seolah-olah tidak menghargai waktu mereka yang telah dikorbankan. Untuk itu perlu adanya persepsi yang sama terhadap waktu dalam kaitannya pelayanan.[35]

## F. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Armstrong : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.[36]

Menurut Zeithaml dan Bitner definisi kepuasan adalah : Respon konsumen terhadap evolusi ketidaksesuaian *(disinformation)* atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyaka produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan akan keingina konsumen, sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.[37]

Adapun yang menjadi Faktor kepuasan nasabah dalam hal ini adalah:

---

[35] M. Nurianto Al Arief, *Ciri-Ciri Nasabah* . . . . h. 219

[36]Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN JP*. . . , h. 24

[37] Tjiptono, *Prinsi-prinsip Total Quality Service*, . . . , h. 24

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Emosional

   Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
5. Biaya

   Konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu menabung waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.
6. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.

7. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.[38]

## G. Bank Syariah

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara islam berpengaruh ke indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi islam mulai dilakukan. Pada tokoh yang terlibat dalam kajian tersebut adalah karnaen A. Perwataatmadja, M.Dawan raharjo, A.M saefudiin, M. Amien aziz dan lain-lain.[39]

Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan bank islam di indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis ulama indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 agustus 1990 menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbank di cisarua, bogor, jawa barat. Hasil lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada musyawarah nasional IV MUI yang berlangsung di hotel said jaya jakarta, 22-25 agustus 1990. Berdasarkan amanat munas IV MUI, dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank islam di indonesia. Kelompok kerja yang disebutin perbank MUI, bertugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak terkait.[40]

---

[38]Lupiyo Adi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat: Jakarta, A. 2001), h. 63-65

[39]M.Amin Aziz, *Mengembangkan Bank Islam Di Indonesia* (Jakarta: Bankit,1992), h.25

[40]Dr. Muhammadsyafii Antonio, *Bank syariah* (Jakarta: Gema Insani,2001), h.25

Bank syariah Mandiri (BSM) merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah. Secara struktur, BSM berasal dari Bank Susila Bakti (BSB), sebagai salah satu perusahaan lingkup Bank Mandiri (ex BDN), yang kemudian dikonversikan menjadi bank syariah, BSM menjalin kerja sama dengan tazkia institute, terutama dalam bidang pelatihan dan pendampingan konversi.[41]

Definisi Bank dinyatakan pasal 1 huruf 2 sebagai berikut:

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka menigkatnya taraf hidup rakyat banyak.[42]

## H. Bank Safir

PT. BPRS Safir Bengkulu didirikan pada 6 Sya'ban 1426 H atau 10 September 2005, berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.7/53/KEP.GBI/2005. PT. BPRS Safir Bengkulu merupakan BPRS pertama di Kota Bengkulu. PT. BPRS Safir Bengkulu ini diresmikan operasinya oleh Walikota Bengkulu, Bpk. Chalik Efendi dan dihadiri oleh berbagai unsur Muspida dan Tokoh Masyarakat di Kota Bengkulu.

---

[41]Dr. Muhammad Syafii Antonio, Bank syariah, *Definisi Bank*, . . . . h.27

[42]Dr. Gunarto Suhardi, *Usaha Dalam Perbankan Dalam Perspektif Hukum* (Yogyakarta, 2003), h. 17

BPRS Safir Bengkulu dimaksudkan untuk membantu usaha kecil di Bengkulu untuk mengembangkan usahanya. Bengkulu memiliki potensi yang sangat besar di pertanian dan perdagangan. Oleh karenanya, Bank Safir memfokuskan pengembangan usahanya untuk melayani sektor ini.[43]

## I. Pembiayaan

### 1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengsn jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan.[44] Pembiayaan dalam perbankan syariah atau istilah teknisnya aktiva produktif, meurut ketentuan Bank Indonesia adalah penanaman modal dana Bank Syariah baik dalam rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan, piutang, qardh, surat berharga syariah, penempatan,

---

[43] http://www.banksyariahsafirbengkulu.com/2016/08/sekilas-bank-syariah-safir-bengkulu_14.html, diposting Pada Tanggal 15 November 2016 Pukul 200.00 WIB.

[44] Ismail, *Perbankan Syariah* ( Jakarta : kencana, 2011) h. 105-106

penyertaan modaal, sementara, komitmen dan kontinjensi pada rekening administratif serta sertifikat wadiah Bank Indonesia.[45]

Pembiayaan Adalah Pembiayaan secara luas berarti financing atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan baik dilakukan sendiri maupun djalankan oleh orang lain. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefiisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah kepada nasabah.[46]

**2. Tujuan Pembiayaan**

Pembiayaan merupakan sumber pendapatan bagi bank syariah. Tujuan pembiayaan yang dilaksanakan perbankan syariah yaitu :

1. Pemilik

   Dari sumber pendapatan di atas, para pemilik mengharapkan akan memperoleh penghasilan atas dana yang ditanamkan pada bank tersebut.

2. Pegawai

   Para pegawai mengharapkan dapat memperoleh kesejahteraan dari bank yang dikelolanya.

3. Masyarakat

   a. Pemilik dana

[45] Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, ( Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2014), h. 302

[46] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia,2005) h. 260

b. Debitur yang bersangkutan

c. Masyarakat umumnya-konsumen

4. Pemerintah

Akibat penyediaan pembiayaan, pemerintah terbantu dalam pembiayaan pembangunan negara, di samping itu akan diperoleh pajak (berupa pajak penghasilan atas keuntungan yang diperoleh bank dan juga perusahaan-perusahaan).

5. Bank

Bagi bank yang bersangkutan, hasil dari penyaluran pembiayaan, diharapkan bank dapat meneruskan dan mengembangkan ushanya agar tetap survival dan meluas jaringan usahanya, sehingga semakin banyk masyarakat yang dapat dilayaninya.[47]

**3. Fungsi pembiayaan**

Fungsi pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah berfungsi membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan ushanya. Masyarakat merupakan individu, pengusaha, lembaga, badan usaha, dan lain-lain yang membutuhkan dana.[48]

---

[47] Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, ( Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2014), h. 303-304

[48] Ismail, *Perbankan syariah* ( Jakarta : Kencana, 2011) h. 108

Ada beberapa fungsi dari pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah kepada masyarakat penerima, diantaranya:

1. Meningkat kan day guna uang

   Para penabung menyimpan uangnya di bank dalam bentuk giro, tabungan dan deposito.

2. Meningkatkan daya guna barang

   a. Produsen dengan bantuan pembiayaan bank dapat memprodusir bahan mentah menjadi bahan jadi sehingga *utility* dari bahan tersebut meningkat.

   b. Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memindahkan barang dari suatu tempat yang kegunaanya kurang ketempat yang lebih bermanfaat.

3. Meningkatkan peredaran uang

   Pembiayaan yang disalurkan via rekening-rekening koran pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya seperti cek, bilyet giro, wesel, promes, dan sebagainya.[49]

---

[49] Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, ( Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2014), h. 304-305

# BAB III

# PROFIL PERUSAHAAN

# PT. BPRS SAFIR BENGKULU

## A. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Safir Bengkulu

PT. BPRS Safir Bengkulu didirikan pada 6 Sya'ban 1426 H atau 10 September 2005, berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.7/53/KEP.GBI/2005. PT. BPRS Safir Bengkulu merupakan BPRS pertama di Kota Bengkulu. PT. BPRS Safir Bengkulu ini diresmikan operasinya oleh Walikota Bengkulu, Bpk. Chalik Efendi dan dihadiri oleh berbagai unsur Muspida dan Tokoh Masyarakat di Kota Bengkulu.

PT. BPRS Safir Bengkulu dimaksudkan untuk membantu usaha kecil di Bengkulu untuk mengembangkan usahanya. Bengkulu memiliki potensi yang sangat besar di pertanian dan perdagangan. Oleh karenanya, Bank Safir memfokuskan pengembangan usahanya untuk melayani sektor ini.[50]

Di Bengkulu hingga tahun 2005 terdapat sekitar 20 ribuan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), namun baru 10 ribuan yang memperoleh fasilitas dan akses layanan perbankan. 3-8 ribuan wirausaha memperoleh pembiyaan usaha berasal dari tengkulak dan kerabat/keluarga serta hanya beberapa persen yang baru dapat pelayanan di Perbankan Syariah.

[50]http://www. Bank Syariah Safir Bengkulu.com /2016/08/ Sekilas-Bank-Syariah Safir Bengkulu_14.html, diakses pada tanggal 08 Februari 2017 pukul 22.00 WIB

Memahami hal ini sebelumnya, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir telah melakukan pengamatan dan wawancara (Study Kelayakan Bisnis) kepada pengusaha mikro dan kecil di beberapa Kabupaten di Bengkulu. Responden mengatakan bahwa Bank terlalu rumit dan menakutkan dengan berbagai persyaratan dan peroses untuk meminjam uang, selain itu mereka tidak mempunyai waktu untuk datang ke Bank karena harus menunggu toko atau kiosnya.

Mereka membutuhkan suatu layanan persyaratan yang sederhana, proses yang mudah dan cepat,serta kenyamanan transaksi yang dapat dilakukan ditempat usaha mereka serta mereka berkeinginan untuk kembali membangkitan ekonomi berbasis syariah Oleh karna itu, pada tahun 2005 Bank Pembiayaan Rakyat syariah Safir hadir untuk memberikan layanan secara khusus bagi usaha dengan skala mikro dan kecil.[51]

Bank Syariah Safir didirikan pada tanggal 10 September 2005,berdasarkan keputusan Bank Indonesia No.07/53/KEPPGBI/2005. PT.BPRS Safir telah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM RI no.C.18069HT.01.01 Tahun 2005.Akta pendirianya disahkan didepan Notaris Irawan .SH dengan akta No.8 pada tanggal 04 Juni 2004. Bank Syariah Safir didirikan atas prakarsa:

1. H.Basri Muhammad .S.Sos
2. Ir.Bambang Sutrisno
3. Ir.Akhmad Muklis Yusuf

[51] Sumber Data yang berbentuk file dari bagian personali PT. BPRS Safir Bengkulu

Bank Syariah Safir dalam kegiatanya diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah yang dianggkat dengan persetujuan dari Dewan Syariah Nasional,yang terdiri dari:

Ketua : Drs.KH.Abdullah Munir. M.Pd

Anggota : Dr.Rohimin. M.Ag

Bank Sayriah Safir Bengkulu didirikan dengan modal dasar perseroan sebesar Rp.4.000.000.000,- yang terdiri atas 4.000 lembar saham,masing-masing saham bernilai nominal selurunya sebesar Rp.1.000.000,-

Modal dasar perseroan tersebut terdiri dari:

a. H.Basri Muhammad, sebanyak 2.733 lembar saham,dengan nominal seluruhnya sebesar Rp.2.733.000.000,-
b. Ir.Bambang Sutrisno sebanyak 747 lembar saham,dengan nominal seluruhnya sebesar Rp.747.000.000,-
c. Ir Ahmad Muklis Yusuf sebanyak 520 lembar saham, dengan nominal seluruhnya sebesar Rp.520.000.000,-

Pada Bank Syariah Safir Bengkulu telah ditentukan dan dibentuk Dewan Direksi dan Komisaris, terdiri dari:

Komisaris Utama : H.Basri Muhammad

Komisari : Ir.Bambang Sutrisno

Direktur Utama : Amir Mukadar

Direktur : Rahmat Suryatna

Namun pada tanggal 16 Juli 2008, PT.Bank Perkreditan Rakyat Syariah Safir berubah menjadi PT.Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan juga pada tanggal 31 Desember 2015 berdasarkan Akta Notaris Dian Rismawati,SH.Nomor 42 tanggal 14 Juli 2015 terjadi perubahan susunan Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah sebagai berikut :

a. Direksi

Direktur Utama : Friska Dipniustiawan

Direktur : Ahmad Fauzi

b. Dewan Komisaris

Komisaris Utama : H.Basri Muhammad,S.Sos,M.Si

Komisaris : DR.H.Ahmad Mukhlis Yusup,MBA

c. Dewan Pengawas Syariah

Ketua : Drs.KH.Abdullah Munir

Anggota : Prof.Dr.Rohimin,M.Ag

Untuk menujang perubahan susunan Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah tadi, Bank Syariah Safir Bengkulu telah melakukan langkah-langkah strategis, taktis dan nyata dalam mengoptimalkan peran untuk meningkatkan potensi ekonomi yang dimiliki masyarakat Bengkulu. langkah-langkah ini dilakukan dengan

memberikan pembiayaan dan pembinaan terhadap usaha kecil dan mitra terutama pada sektor perdagangan dan pertanian.[52]

Bank Syariah Safir Bengkulu juga melakukan upaya peningkatan manajemen SDM, teknologi operasi yang nantinya diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat secara cepat dan tepat, sesuai dengan visi dan misi Bank Syariah Safir Bengkulu.

**A. Visi dan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu**

Adapun Visi dan Misi PT. Bank Syariah Safir Bengkulu, adalah sebagai berikut:

Visi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir yaitu :

- Menjadi Bank Syariah unggulan di Propinsi Bengkulu dengan memberikan manfaat dalam membangun perekonomian masyarakat Bengkulu.

Sedangkan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu yaitu:

- Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
- Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial. Hanya karyawan yang mempunyai kemampuan kerja yang

[52] Sumber Data yang berbentuk file dari bagian personali PT. BPRS Safir Bengkulu

tinggi sajalah yang akan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian visi dan misi tersebut[53]

**B. Nilai Budaya Kerja dan Nilai Perilaku Insan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir (PT.BPRS Safir)**

Secara umum ada lima nilai budaya kerja Bank Syariah Safir Bengkulu, diantaranya yaitu:

- Sidiq,( benar, baik perbuatan maupun perkataan)
- Amanah,( dapat dipercaya)
- Fathonah, ( cerdas)
- Istiqomah,( Konsisten ) dan
- Rahmat ( Kebaikan )

Sedangkan disisi lain, yang berkaitan erat dengan empat nilai budaya kerja Bank Syariah Safir Bengkulu, ada enam nilai perilaku utama insan Bank Syariah Safir Bengkulu yang tidak kalah penting untuk diperhatikan, diantaranya yaitu:

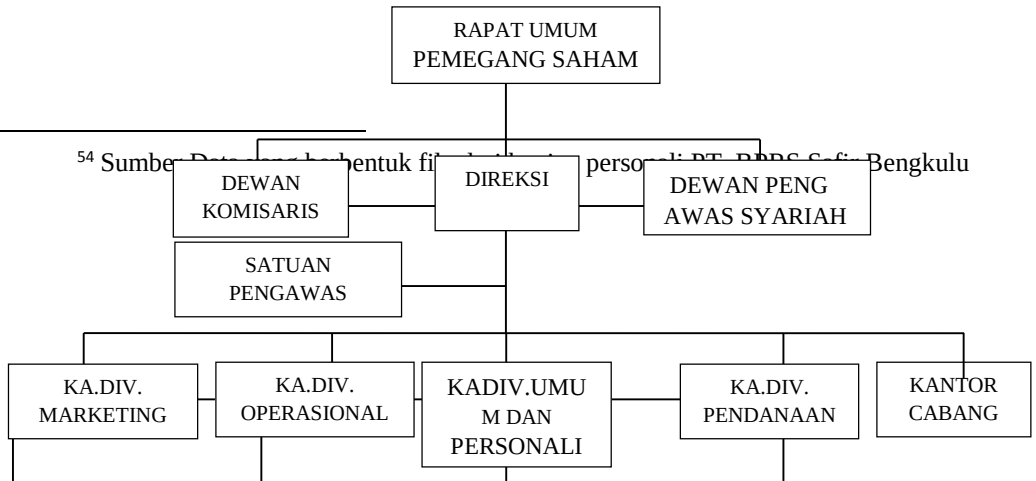
- Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik,
- Jujur, Tulus, dan Ikhlas,
- Disiplin, Konsisten, dan Bertanggung Jawab,
- Memberikan Layanan Terbaik berdasarkan prinsif Syariah,
- Senantiasa Melakukan Penyempurnaan,
- Kreatif dan Inovat

[53]Sumber Data yang berbentuk file dari bagian personali PT. BPRS Safir Bengkulu

Dengan demikian,Bank Syriah Safir Bengkulu harus menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya dibutuhkan ketelitian, ketepatan, dan kemampuan sumber daya manusia terhadap kinerja, agar meningkatkan kepuasan pelayanan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan berdasarkan prinsif Islam.Dengan kata lain, karyawan Bank Syariah Safir Bengkulu mempunyai peran yang sangat strategis dalam menunjang keberhasilan visi dan misi Perusahaannya.[54]

## C. Struktur Organisasi PT.BPRS Safir Bengkulu

Struktur organisasi PT.BPRS Safir Bengkulu dapat dilihat di Gambar 4.2 di bawa ini:




[54] Sumber Data yang berbentuk file [illegible] personali PT. BPRS Safir Bengkulu

## D. Produk-Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir (BPRS Safir)

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir (BPRS Safir) melayani berbagai aktivitas usaha mikro dan kecil ,baik dalam pembiyaan maupun simpan pinjam.

Untuk selalu memberikan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan layanan, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah safir terdiri beberapa produk yang telah disesuaikan dengan kebutuhan, sebagai berikut:

**E. Pembiayaan atau Penyaluran Dana**

Dalam menyalurkan dana pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam tiga kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu:

1. Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang dilakukan dengan prinsip jual beli.
2. Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa.
3. Transaksi pembiayaan untuk usaha kerjasama yang ditujukan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa, dengan prinsip bagi hasil.
4. Rahn dan Qordh

Pada kategori pertama dan kedua, tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang dijual. Produk yang termasuk dalam kelompok ini adalah produk yang menggunakan prinsip jual-beli seperti murabahah, salam, dan istishna serta produk yang menggunakan prinsip sewa yaitu ijarah. Sedangkan pada kategori ketiga, tingkat keuntungan bank di-tentukan dari besarnya keuntungan usaha sesuai dengan prinsip bagi-hasil. Pada produk bagi hasil keuntungan ditentukan oleh nisbah bagi hasil yang disepakati

di muka. Produk perbankan yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah musyarakah dan mudharabah.

1. Transaksi-transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang dilakukan dengan prinsip jual beli yang ada di PT.BPRS Safir Bengkulu berupa Pembiayaan Murabahah, yakni :

Murabahah bi Tsaman Ajil atau lebih dikenal sebagai Murabahah. Murabahah berasal dari kata ribhu (keuntungan) adalah transaksi jual-beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan. Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual-beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan, Murabahah lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (bi tsaman ajil). Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh.[55]

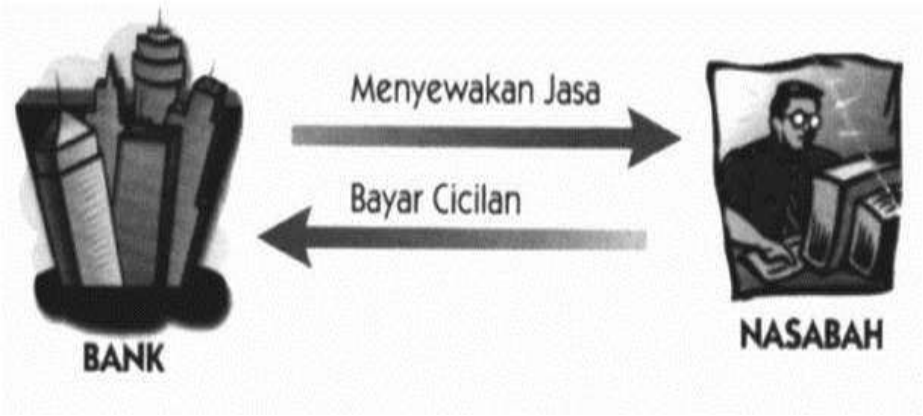
**Gambar 4.3.Alur Pembiayaan Murabahah**

[55] Sumber Data yang berbentuk file dari bagian personali PT. BPRS Safir Bengkulu

2. Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa yang ada diterapkan di PT.BPRS Safir Bengkulu yakni Prinsip Ijarah :

Transaksi ijarah dilandasi adanya perpindahaan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip ijarah sama saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek ztransaksinya adalah barang, maka pada ijarah objek transaksinya adalah jasa.

**Gambar 4.4.Alur Pembiayaan dengan Prinsip Ijarah**




Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah dikenal ijarah muntahhiyah

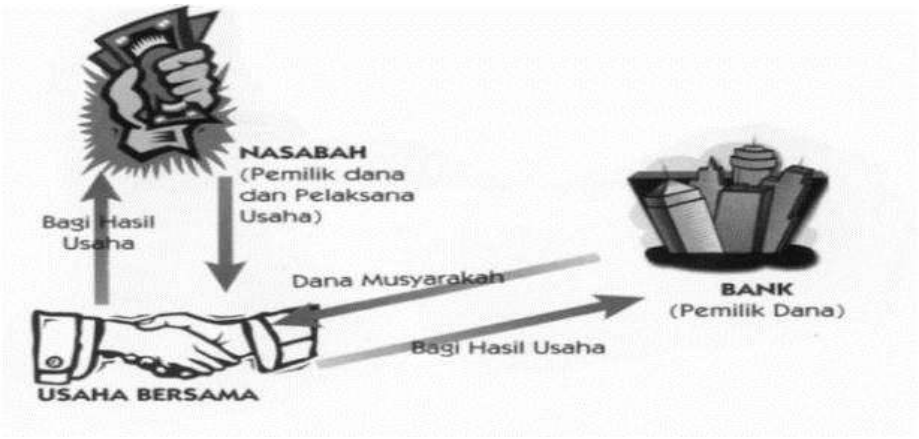
bittamlik (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.

3. Transaksi pembiayaan untuk usaha kerjasama yang ditujukan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa, dengan prinsip bagi hasil yang terjadi di PT BPRS Safir Bengkulu yakni Pembiayaan Musyarakah

Bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah musyarakah (syirkah atau syarikah atau serikat atau kongsi). Transaksimusyarakah dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerjasama untuk meningkatkan nilai asset yang mereka miliki secara bersama-sama. Termasuk dalam golongan musyarakah adalah semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih dimana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun tidak berwujud.

Secara spesifik bentuk kontribusi dari pihak yang bekerjasama dapat berupa dana, barang perdagangan *(trading asset)*, kewiraswastaan *(entrepreneurship)*, kepandaian *(skill)*, kepemilikan *(property)*, peralatan *(equipment)* , *atau intangible asset* (seperti hak paten atau goodwill), kepercayaan/reputasi *(credit worthiness)* dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang. Dengan merangkum seluruh kombinasi dari bentuk kontribusi masing-masing pihak dengan atau tanpa batasan waktu menjadikan produk ini sangat fleksibel.

**Gambar 4.5.Alur Pembiayaan Musyarakah**




Ketentuan umum:

Semua modal disatukan untuk dijadikan modal proyek musyarakah dan dikelola bersama-sama. Setiap pemilik modal berhak turut serta dalam menentukan kebijakan usaha yang dijalankan oleh pelaksana proyek. Pemilik modal dipercaya untuk menjalankan proyek musyarakah tidak boleh melakukan tindakan seperti:

1. Menggabungkan dana proyek dengan harta pribadi.
2. Menjalankan proyek musyarakah dengan pihak lain tanpa ijin pemilik modal lainnya.
3. Memberi pinjaman kepada pihak lain.

Setiap pemilik modal dapat mengalihkan penyertaan atau digantikan oleh pihak lain.Setiap pemilik modal dianggap mengakhiri kerjasama apabila:

a. Menarik diri dari perserikatan
b. Meninggal dunia,
c. Menjadi tidak cakap hukum

Biaya yang timbul dalam pelaksanaan proyek dan jangka waktu proyek harus diketahui bersama. Keuntungan dibagi sesuai kesepakatan sedangkan kerugian dibagi sesuai dengan porsi kontribusi modal. Proyek yang akan dijalankan harus disebutkan dalam akad. Setelah proyek selesai nasabah mengembalikan dana tersebut bersama bagi hasil yang telah disepakati untuk bank.

4. Transaksi Rahn dan Qordh

Tujuan akad rahn adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan. Barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria :

1. Milik nasabah sendiri.
2. Jelas ukuran, sifat, dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar.
3. Dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh bank. Atas izin bank, nasabah dapat menggunakan barang tertentu yang digadaikan dengan tidak mengurangi nilai dan merusak barang yang digadaikan. Apabila barang yang digadaikan rusak atau cacat, maka nasabah harus bertanggungjawab.

Apabila nasabah wanprestasi, bank dapat melakukan penjualan barang yang digadaikan atas perintah hakim. Nasabah mempunyai hak untuk menjual barang tersebut dengan seizin bank. Apabila hasil penjualan melebihi kewajibannya, maka kelebihan tersebut menjadi milik nasabah. Dalam hasil

penjualan tersebut lebih kecil dari kewajibannya, nasabah menutupi kekurangannya.

Qardh adalah pinjaman uang. Aplikasi qardh dalam PT BPRS Safir Bengkulu biasanya dalam dua hal, yaitu :

1. Sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil, dimana menurut perhitungan bank akan memberatkan si pengusaha bila diberikan pembiayaan dengan skema jual beli, ijarah, atau bagi hasil.
2. Sebagai pinjaman kepada pengurus bank, dimana bank menyediakan fasilitas ini untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pengurus bank. Pengurus bank akan mengembalikannya secara cicilan melalui pemotongan gajinya.

**F. Produk Penghimpunan Dana**

Penghimpunan dana di Bank pembiayaan Rakyat syariah safir dapat berbentuk tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadiah dan mudharabah.

a. Prinsip Wadiah

Prinsip Wadi'ah yang diterapkan adalah wadi'ah amanah dalam wadiah amanah, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Tetapi jika dana tersebut digunakan,maka keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sedang pemilik dana tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung

kerugian. Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik dana sebagai suatu insentif untuk menarik dana masyarakat namun tidak boleh diperjanjikan di muka. Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Tabungan Wadiah PT.BPRS Safir Bengkulu terdiri dari :

1. Tabungan Wadiah Umum
2. Tabungan Wadiah Pelajar
3. Tabungan Haji&Qurban
4. Tabungan Pasar
5. Tabungan Toko/Warung

1. Tabungan Wadiah Bank Syariah Safir Tabungan Wadiah Umum

   Tabungan ini menunjuk sasaran pada masyarakat umum, dalam komponen tabungan ini terdiri dari tabungan umum, tabungan bagi hasil deposan serta tabungan dalam pendebetan angsuran pembiayaan.

2. Tabungan Wadiah Bank Syariah Safir Tabungan Wadiah Pelajar

   Tabungan ini dikemas dengan melaukan kerjasama terpadu kepada sekolah-sekolah dengan dasar sebagai media edukasi kepada anak-anak tentang menabung sejak dini. Sistem yang digunakan adalah sistem jemput bola, dimana tabungan akan dijemput dan kembali diantar secara berkala dan berkontiniu sesuai kesepakatan dengan pihak sekolah.

3. TabunganWadiah Bank Syariah SafirTabungan Wadiah Haji dan Qurban

   Diperuntukan sebagai sarana penyimpanan dan tidak menyediakan pemberangkatan haji. Sedangkan tabungan qurban memiliki sasaran kelompok-kelompok qurban pada beberapa jamaah masjid

4. Tabungan Wadiah Bank Syariah Safir Tabungan Wadiah Pasar

   Tabungan ini merupakan bentuk kepedulian atas kurangnya manfaat dan akses bank pada masyarakat terutama pedagang pasar. Hadirnya safir dalam produk tabungan pasar ini memberi peluang yang luas kepada para pedagang dipasar yang selama ini enggan menabung dengan langsung datang ke bank.

5. TabunganWadiah Bank Syariah Safir Tabungan Wadiah Warung

   Dengan banyaknya warung yang tersebar memberikan peluang atas potensi yang besar dalam penghimpunan dana murah. Kegiatan ini dilakukan dengan penjemputan secara rutin secara berkala sesuai dengan kesepakatan.

   Nilai Tabungan Wadiah Safir :

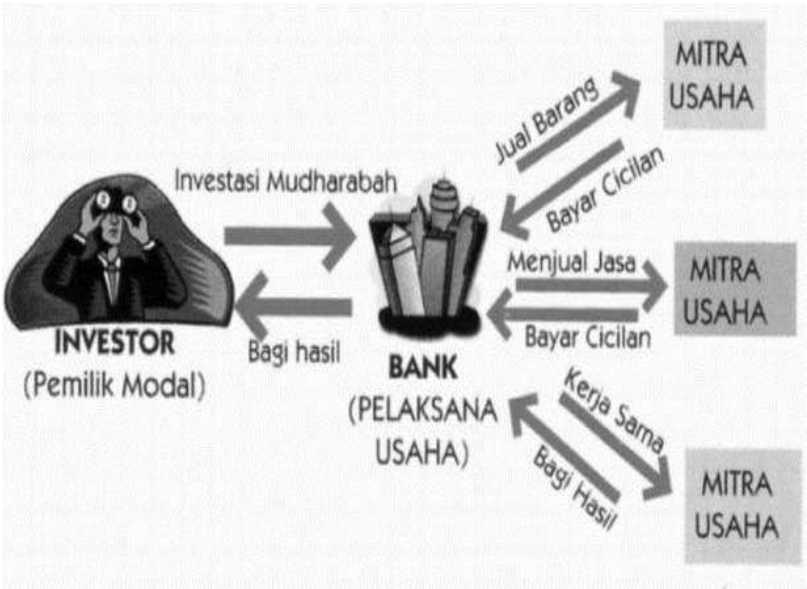
1. Sebagai media edukasi kepada masyarakat atas manfaat menabung
2. Melatih menabung sejak dini melalui tabungan pelajar
3. Melayani dengan sepenuh hati dengan bersentuhan langsung kepada masyarakat

4. Membantu memberi kesempatan kepada masyarakat untuk mendapat manfaat menabung melalui antar jemput tabungan Sebagai media promosi yang efektif.[56]

a. Prinsip Mudharabah / Deposito

Dalam mengaplikasikan prinsip mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai shahibul maal (pemilik modal) dan bank sebagai mudharib (pengelola). Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan pembiayaan murabahah atau ijarah seperti yang telah dijelaskan terdahulu. Hasil usaha ini akan dibagi hasilkan berdasarkan nisbah yang disepakati. Dalam hal bank menggunakannya untuk mela-kukan pembiayaan mudharabah, maka bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi.Rukun mudharabah terpenuhi sempurna (ada mudharib – ada pemilik dana, ada usaha yang akan dibagi hasilkan, ada nisbah, ada ijab kabul). Prinsip mudharabah ini diaplikasikan pada deposito berjangka.

[56]Sumber Data yang berbentuk file dari bagian personali PT. BPRS Safir Bengkulu




**Gambar 4.5.Alur Penggunaan Dana Deposito**

Deposito mudharabah hanya dapat dicairkan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Deposito yang diperpanjang, setelah jatuh tempo akan diperlakukan sama seperti deposito baru, tetapi bila pada akad sudah dicantumkan perpanjangan otomatis maka tidak perlu dibuat akad baru. Ketentuan-ketentuan yang lain yang berkaitan dengan tabungan dan deposito tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

b. Sumber Daya Manusia

Sampai Desember 2015, jumlah karyawan/ti PT. BPRS Safir Bengkulu adalah 99 orang, dengan jumlah karyawan Pria (P) 60 Orang dan karyawan Wanita (W) 39 Orang, dengan rincian:

1. Kantor Pusat : 50 Orang (P= 32, W= 18)
2. Kantor Cabang Ketahun : 15 Orang (P= 9, W= 4)

3. Kantor Cabang Curup : 17 Orang (P= 9, W= 8)

4. Kantor Cabang Manna : 17 Orang (P= 10, W= 7)

c. Laporan Keuangan

Adapun laporan keuangan sejak Desember 2012 s/d Desember 2015 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1.Laporan Keuangan**

| No. | Poin | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Aset | 96.341.328 | 89.110.692 | 80.369.422 | 87.089.027 |
| 2 | Dana Pihak Ketiga | 60.162.681 | 60.540.991 | 58.810.169 | 70.093.640 |
| | a. Tabungan Wadiah | 10.303.931 | 9.591.491 | 10.750.169 | 12.991.940 |
| | b. Deposito Mudharabah | 49.858.750 | 50.949.500 | 48.060.000 | 57.101.700 |
| 4 | Pembiayaan | 82.036.110 | 73.942.743 | 70.122.845 | 66.216.702 |
| 5 | Kewajiban kepada Bank Lain | 26.283.495 | 20.136.292 | 12.760.605 | 7.716.763 |
| 6 | Laba/ Rugi | 2.819.396 | 420.859 | (180.541) | 3 |

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## A. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Data responden penelitian atau objek penelitian adalah murni nasabah Bank Safir kota Bengkulu, responden yang diteliti adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan dibank safir kota bengkulu.

Penelitian dilakukan dengan cara wawancara secara langsung berkenaan dengan masalah yang diteliti yaitu mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan dibank safir kota bengkulu. Dengan responden 30 orang dan dengan dapat dokumentasinya 30 dengan biodata sebagai berikut :

**Tabel 1.6 Karakteristik Responden Penelitian**

| No | NAMA | UMUR | PEKERJAAN |
|---|---|---|---|
| 1 | Askrida | 28 tahun | Pegawai swasta |
| 2 | Nurlaili | 38 tahun | Swasta |
| 3 | Hermayani | 42 tahun | PNS |
| 4 | Rusnaini | 50 tahun | Ibu rumah tangga |
| 5 | Lastari | 32 tahun | Swasta |
| 6 | Meyna | 35 tahun | PNS |
| 7 | Sintia | 40 tahun | PNS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8 | Via | 18 tahun | Pelajar |
| 9 | Desi | 23 tahun | Mahasiswa |
| 10 | Redo | 30 tahun | PNS |
| 11 | Indrawan | 37 tahun | PNS |
| 12 | Meki nurianto | 45 tahun | PNS |
| 13 | Jesika | 47 tahun | PNS |
| 14 | Septo | 24 tahun | PNS |
| 15 | Kiki | 24 tahun | Swasta |
| 16 | Elisa | 18 tahun | Pelajar |
| 17 | Mia | 12 tahun | Pelajar |
| 18 | Jenni | 17 tahun | Pelajar |
| 19 | Jusmi | 18 tahun | Mahasiswa |
| 20 | Trika | 20 tahun | Mahasiswa |
| 21 | Sartika | 22 tahun | Mahasiswa |
| 22 | Indah | 32 tahun | Swasta |
| 23 | Permatasari | 42 tahun | PNS |
| 24 | Yunika | 50 tahun | Bidan |
| 25 | Irfani | 20 tahun | Mahasiswa |
| 26 | Denni | 17 tahun | Pelajar |
| 27 | Bobbi | 19 tahun | Mahasiswa |
| 28 | Riski | 22 tahun | Mahasiswa |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 29 | Raiss | 23 tahun | Guru honor |
| 30 | Dicki | 24 tahun | Guru honor |

*Sumber : Penelitian 22 Februari-22 Maret 2017*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa para responden yang paling banyak yaitu PNS 9 orang, mahasiswa 7 orang, pelajar 5 orang, swasta 5 orang, ibu rumah tangga 1 orang, bidan 1 orang dan guru honor 2 orang.

Dilihat dari pekerjaan dan umur para responden telah sesuai dengan sifat-sifat melayani nasabah. Seorang CS mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginannya yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.[57]

untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah di bank safir kota bengkulu. Dari hasil wawancara yang dilakukan maka dari beberapa nasabah dapat terwakili untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi

[57]Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana, 2004), h. 207

kepuasan nasabah itu seperti apa kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan kepada karyawan yang ada di bank safir kota bengkulu.

**2. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir**

Penelitian tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank safir bengkulu adalah Untuk Mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Safir. Hampir semua nasabah Bank Safir merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada CS/ Staff dan menurut nasabah pembiayaan pelayanan yang paling utama diperlukan dalam menjadi nasabah di bank tersebut.

**B. Pembahasan**

Konsep kepuasan Pelayanan maupun ketidak puasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelayanan adalah pemasar, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen. Persaingan yang ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelayanan sebagai tujuan utama. Terciptanya kepuasan pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelayanannya

menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelayanan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut *(word-of-mouth)* yang menguntungkan bagi perusahaan. Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan/ketidakpuasan pelayanan adalah respon pelayanan terhadap evaluasi ketidaksesuaian *(disconfirmation)* yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) yang kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bank Safir Kota Bengkulu akan mencoba menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir Kota Bengkulu dan dikaitkan dengan landasan teori penelitian penulis sebagai berikut :

1. Menganalisa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang ada di Bank Safir Kota Bengkulu

Pelayanan akan terwujud baik dan nasabah akan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank tersebut kepada nasabah nya, hal yang dikatakan karakteristik pelayanan yang baik sebagai berikut :

a. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan

yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan Penampilan Petugas Pelayanan.

b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan Keadalan petugas dalam melancarkan prosedur. pelayanan, dan Keadalanan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

c. Ketanggapan (*responsiviness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.

d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

e. Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian

petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan.[58]

Adapun yang menjadi Faktor kepuasan nasabah dalam hal ini adalah:

8. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan[59]. Dalam implementasinya bahwasanya bank tersebut melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan jasa dengan baik sehingga setiap bulannya jumlah nasabah nya meningkat karena pelayanan yang di inginkan nasabah terpenuhi dan CS/staff nasabah bank safir telah melakukan kualitas pelayanan dan jasa dengan baik sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh nasabah tersebut.
9. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Dalam implementasinya bahwasanya nasabah tersebut puas dengan produk yang ada di Bank Safir.
10. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Dari wawancara nasabah pembiayaan

[58]Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*..., hal.182

[59]Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat: Jakarta, A. 2001), h. 63

ini bahwasanya pegawai nasabah bank telah menerapkan harga yang membuat nasabah merasa puas terhadap harga yang digunakan oleh nasabah pembiayaan tersebut.

11. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Bahwasanya pegawai bank kurang memahami nasabah yang sedang kebingungan sehingga nasabah tersebut sudah merasa kesal dan menahan emosi yang dirasakan oleh nasabah berarti pegawai bank harus lebih memahami dan lebih menerapakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah tentang emosional yang perlu diterapkan lagi agar tetap terjaga kepuasan nasabah dan menjalin silahturahmi yang baik.

12. Biaya

Konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu menabung waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. Bahwasanya nasabah puas menggunakan biaya yang ada dibank ini sehinga pelayanan yang ada dibank tersebut nasabah merasa puas begitulah pula pegawai bank yang ada di ank safir telah menerapkan biaya yang tidak memberatkan nasabahnya sehingga peminat nasabah dibank

safir ini semakin bertambah dan puas terhadap biaya yang digunakan yang ada dibank safir ini.

13. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen. Dari sini nasabah merasa menunggu lama antrian , jadi dalam implementasi yang ada dibank safir ini pegawai bank kurang bisa mengatur waktu agar nasabah nya tidak lama menunggu untuk menabung dibank tersebut. Seharusnya pegawai dibank safir ini lebih bisa mengatur waktu agar nasabah tidak lama menunggu dan apabila kurangnya karyawan sebaiknya ditambahkan karyawan untuk mempercepat urusan yang ada dibank tersebut. Dan pegawai bank harus lebih menerapkan faktor tentang situasi yang dialami oleh nasabah agar nasabahnya lebih puas terhadap pelayanannya.
14. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.[60]

Dari ketujuh faktor tersebut implementasinya telah dijalankan 5 faktor yang membuat kepuasan nasabah terhadap pelayanan sudah diterapakan oleh pegawai bank safir seperti kualitas pelayanan/jasa, kualitas produk,harga, biaya dan faktor pribadi dari konsumen sudah dijalankan dengan baik oleh pegawai bank safir itu sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya,

[60]Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat: Jakarta, A. 2001), h. 63-65

ternyata dengan teori faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah itu sangat perlu dalam menjalankan bisinis untuk menarik pelanggan atau nasabah, hanya saja di bank belum menerapkan faktor pelayanan kepuasan nasabah yang dialami oleh nasabah seperti emosional dan faktor situasi karena ada nasabah pembiayaan yang merasakan belum puas dengan itu. Sebaiknya pegawai bank lebih menerapkan lagi 2 faktor yang dialami oleh nasabah pembiayaan sehingga bank tersebut akan sempurna, dan membuat nasabah semakin tertarik tanpa ada keluhan sedikitpun.[61]

Kata faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah bahwasanya nasabah akan puas dengan pelayanan yang diberikan baik dari tata cara, pembiayaan, maupun produk yang di berikan kepada nasabah, begitu lah faktor yang menyebabkan kepuasan nasabah, dengan adanya 5 karakteristik pelayanan yang baik itu maka kita bisa melihat bagaimana pelayanan di bank tersebut nasabah puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan kepada karyawan bank safir kepada nasabah nya. Dari kata pelayanan yang baik itu maksudnya dengan adanya 5 karakteristik yang sudah dijelaskan sesuai dengan teori dan hasil penelitian yang dilakukan.

Jadi bisa di analisa bahwasanya dari beberapa hasil wawancara hampir seluruh nasabah mengatakan puas terhadap pelayanan yang

[61]Askrida, Swasta, Wawancara Pada Tanggal 14 Maret 2017

diberikan oleh bank tersebut dengan teori yang telah dijelaskan ternyata dengan adanya faktor dan karakteristik pelayanan yang baik sesuai teori telah dilakukan dan itu sudah dijalankan ternyata memang pelayanan yang ada di Bank Safir itu memang pelayanan nya baik, sopan, ramah dan senyum dan dari segi pembiayaan itu tidak memberatkan nasabah, pembiayaanya sesuai dengan syariah dalam islam, Bank Safir sudah terbukti bahwasanya pelayanan nya puas dikategorikan kepuasan nasabah hampir rata-rata 90%.

2. Pendapat nasabah terhadap pelayanan yang ada di Bank Safir Kota Bengkulu

Nasabah pembiayaan Bank safir kota bengkulu berpendapat tentang kurangnya karyawan yang ada di bank tersebut misalnya yang di alami nasabah pembiayaan itu tentang waktu sesuai dengan teori tentang adanya penghayatan waktu dengan adanya kehadiran nasabah ia telah mengorbankan waktunya baik yang digunakan untuk menyampaikan konflik. Kadang-kadang belum terdapat persepsi yang sama diantara para petugas mengenai waktu sehingga tidak jarang kita lihat bahwa terdapat pegawai yang masih menganggap remeh kepada nasabah, seolah-olah tidak menghargai waktu mereka yang telah dikorbankan.

Nasabah pembiayaan menceritakan tentang waktunya, dimana nasabah tersebut menunggu lama saat antrian karena tidak semua nasabah banyak waktu untuk menyempati pergi ke bank dengan menabung uang

yang telah dibawak agar tidak terpakai, apalagi nasabah seperti PNS hanya bisa meluangkan waktunya beberapa jam saja karena masih banyak pekerjaan yang harus dilaksanakan maka dengan itu perlu ditambahkannya karyawan agar prosesnya cepat dan waktu menunggu lama tidak terbuang dan Pelayanan di bank ini sangatlah bagus dan tingkat kan saja penambahan karyawan untuk mempercepat waktu yang ada Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah dan sebagai nya. Untuk dapat lebih mengenali nasabah, perlu diketahui ciri-ciri dari seorang nasabah yang antara lain salah satunya yaitu  menghargai setiap waktu yang nasabah miliki .[62]

Dan ada juga nasabah pembiayaan mengatakan bahwasanaya dia tidak puas. Seharusnya CS harus mengenal sifat sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

f. Nasabah dianggap sebagai raja

   Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan

[62]M. Nurianto Al Arief, *Persepsi Tentang Waktu* . . . h. 218

moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.[63]

g. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

h. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

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

i. Nasabah mau diperhatikan

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

j. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya, oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti

[63]Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana, 2004), h. 207

menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga. [64]

Dengan adanya teori bahwasanya CS memahami sifat nasabah pasti nasabah akan puas dan terkesan baik mungkin pada saat itu CS nya lagi ada masalah tapi tebawak dalam pekerjaan sebaiknya itu tidak boleh terjadi yang kedua kalinya. Urusan pekerjaan sangat lah penting untuk nasabah yang akan datang. Tetap lah ramah dan pahami nasabah jika mereka kebingungan mungkin karena nasabah lupa atau teburu-buru ke bank sehingga lupa semuanya dari situ seharusnya CS memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga dengan saling menghargai semuanya akan terjalin silahturahmi yang baik dan terkesan baik untuk nasabahnya maupun CS/ karyawan yang ada di Bank Safir Bengkulu.[65]

Jadi itulah gambaran masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan dibank safir kota bengkulu Bagaimana Implementasi teori faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Bagaimana Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir tersebut itu bahwa kebenarannya Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik Banyak bank ingin

[64] Kasmir, *Sifat-Sifat Nasabah*, . . . , h. 208
[65]Permatasari, PNS, Wawancara Pada Tanggal 17 Maret 2017

selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.[66]

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Sementara didalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya mneggunakan beberapa atribut atau faktor berikut: bukti langsung *(tangible)*, kehandalan *(reliability)*, daya tanggap (responsiveness), jaminan *(assurance)*, Empati *(emphaty)*. Dan dengan adanya semua faktor itu sesuai dengan hasil lapangan yang telah dilakukan melalui wawancara ternyata memang dengan semua menggunakan faktor yang ada dan karakteristik tersebut sehingga kepuasan nasabah terpenuhi.

[66]Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia, 1999)

# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir Kota Bengkulu maka sebagai akhir penelitian serta pembahasan mulai dari bab I sampai bab IV dapat diambil kesimpulan :

1. Dari hasil penelitian dilapangan hampir semua nasabah yang di kategorikan rata-rata 81,6 % mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Safir, pelayanan nya begitu baik dan sangat bagus pelayanannya yang diberikan oleh CS/staff di Bank Safir Kota Bengkulu.
2. Teori faktor-faktor kepuasan nasabah yang terdiri dari :
   a. kualitas dan pelayanan jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
   b. kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
   c. biaya, Konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu menabung waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

d. harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

e. emosional, Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

f. faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.

g. faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Dimana dengan adanya tujuh teori implementasinya yang ada dilapangan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sudah dijalankan dengan baik, dan dengan adanya tujuh teori faktor tersebut nasabah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Safir Kota Bengkulu.

## B. Saran – saran

### 1. Untuk para Nasabah

a. Kepada karyawan yang ada di bank safir harus bersabar menghadapi nasabah yang berbagai macam sifat, tingkah laku, dan cara berbicara dari situlah kita mengetahui sifat-sifat nasabah yang disaat nasabah lagi senang atau kurang senang, sebagai karyawan memang seharusnya sudah

menyiapkan mental dan tanggung jawab apapun yang telah dialami nasabah. Resiko menghadapi nasabah memang sulit dengan itu karyawan tetap tersenyum, ramah, tidak sombong dan melayani nasabah nya sampai semua urusannya selesai sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Bank Safir Kota Bengkulu.

b. Untuk para nasabah apapun yang terjadi misalnya seperti kelalaian waktu harus bersabar mungkin karena faktor kekurangan karyawan dari situ antara karyawan dan nasabah saling menghargai waktu karena dengan adanya saling menghargai akan terjalinnya silahturahmi baik antara sesama umat muslim indonesia pada umumnya.

**2. Untuk peneliti selanjutnya**

Dalam melakukan penelitian, sebaiknya sudah banyak mengenal tentang subyek yang akan diteliti, karena hal itu akan mempermudah kita melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam.

# DAFTAR PUSTAKA


Ariani. Dian. *Persepsi Pelayanan Terhadap Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2007.

A. Karim, Adi Warman. *Bank Islam Analisi Fiqih dan Keuangan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004.

Depak, Qur'an Terjemah Surat Ali Imron, Semarang: PT. Karya Toha Putra

Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Krtiga Belas Jilid I*. PT Gelora Aksara Pratama: Penerbit Erlangga. 2008.

B. Mowen, John. Michael Minor. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Penerbit Erlangga. 2002.

Sinungan, Murchdarsyah. *Strategi Manajemen Bank*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2002.

Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Media Komputindo. 2002.

Irawan. *Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta : PT. Media Komputindo. 2002.

Yamsir. *Nasabah Konsumen.* Yogyakarta: Irwan. 2010.

Desi. *Nasabah Bank Syariah Kota Bengkulu*, diposting 23 Maret 2016, Dikutip Pada Tanggal 28 Maret 2016.

Rachman, Fjrur. " *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank Umum Syariah Dan Bank Umum Konvensional."* Universitas Muhammadiyah Surakarta: Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Dan Sarjana Syariah. 2014

Khoiron, Ahmad. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Muammalat."* Iain: Skripsi, Fakultas Ekonomi Syariah. 2013.

Sudirman Dewi Yanti.*"Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Bank Syariah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia."* Makassar: Skripsi, Persero Tbk Cabang A.Yani Makassar. 2011.

Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal.* Jakarta : PT. Bumi Aksara. 2007.

http://dyahayupitaloka32.blogspot.co.id/2015/12/macam-macam-analisis-data..html diposting April pukul 08.00 WIB

Menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1

Astuti, Tri. *Kualitas Pelayanan Nasabah*. Yogyakarta: Sleman. 2010.

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2004

Al Arif, Nur Rianto. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Alfabeta. 2010.

Rismiati, E.catur Dan Suratno, Bondan. *Pemasaran Barang Dan Jasa*. Yogyakarta : Kanisus. 2001

Buchory, Herry Achmad Dan Saladin Djasalim. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya. 2006

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofset. 2001.

Sugiarto, Endar . *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa.* Jakarta: Gramedia. 1999.

E.Catur Rismiati dan Bondan suratno. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta:Kanisius, 2001.

Lupiyaodi, Rambat. Dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta. 2001

Aziz, M.Amin. *Mengembangkan Bank Islam Di Indonesia*. Jakarta: Bankit.1992.

Antonio, Dr. Muhammadsyafii. *Bank syariah*. Jakarta: Gema Insani.2001.

Suhardi, Gunarto. *Usaha Dalam Perbankan Dalam Perspektif Hukum.* Yogyakarta. 2003.

http://www.banksyariahsafirbengkulu.com/2016/08/sekilas-bank-syariah-safir-bengkulu_14.html, Diposting Pada Tanggal 15 November 2016 Pukul 200.00 WIB.

Ismail. *Perbankan syariah*. Jakarta:kencana. 2011

Muhammad. *Manajemen dana Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2014

http://www.banksyariahsafirbengkulu.com/2016/08/sekilas-bank-syariah-safirbengkulu_14.html. Diakses Pada Tanggal 08 Februari 2017 Pukul 22.00 WIB

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

**PRODUK-PRODUK PT.BPRS SAFIR BENGKULU**

| | |
|---|---|
| | **Tabungan WadiahPasar** |
| | **Tabungan WadiahPelajar** |
| | **Tabungan WadiahSafir** |

| | |
|---|---|
| | **Tabungan**<br><br>**WadiahTokodanWarung** |
| | **DepositoAmanah** |
| | **BerbagaiPembayaranTagi**<br><br>**han** |

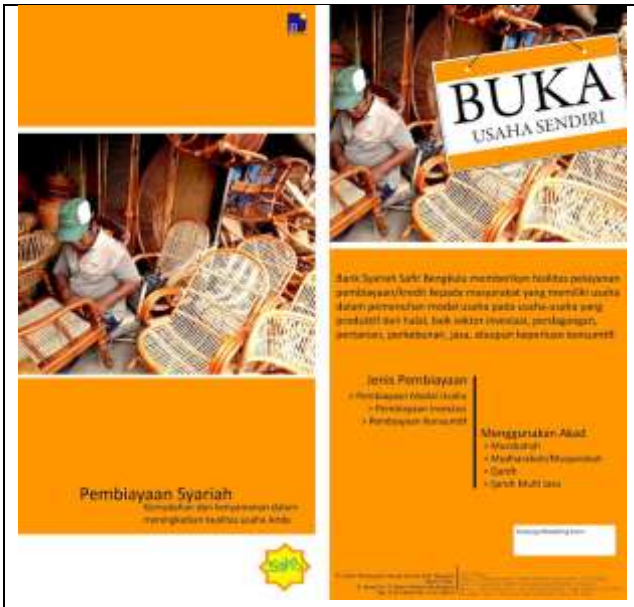
| | |
|---|---|
|  | **PembiayaanMurabahah**<br><br>**Dan Mudharabah** |
| | **IjarahMultijasa** |

**Foto Hasil Wawancara Nasabah Bank Safir Bengkulu**

mari sayangi