

**PERBANDINGAN PELAYANAN LANGSUNG DAN PELAYANAN
DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG
BENGKULU**



SKRIPSI

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

OLEH:

BUNGA NUR INDA SARI
NIM 141 614 2138

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

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 28 Juni 2018 M
14 Syawal 1439 H

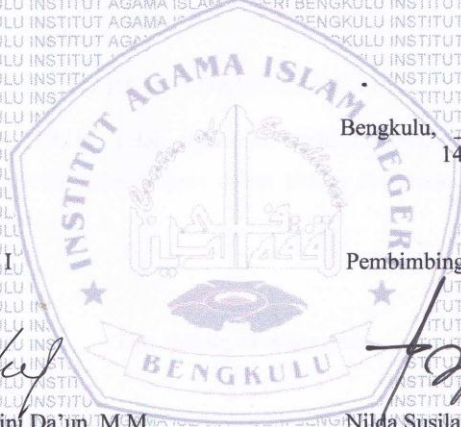
Mahasiswa yang menyatakan,



Bunga Nur Inda Sari
NIM. 1416142138

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Bunga Nur Inda Sari, NIM 1416142138 dengan judul "Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam" telah diperiksa dan diperbaiki sesuai saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.



Bengkulu, 28 Juni 2018 M
14 Syawal 1439 H

Pembimbing I

Pembimbing II

[Signature]
Dr. H. M. Zaini Da'un, M.M
NIP. 195403231976121001

[Signature]
Nilda Susilawati, M.Ag
NIP. 197905202007102003



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

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, oleh Bunga Nur Inda Sari NIM: 1416142138, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Senin

Tanggal 30 Juli 2018 M/17 Dzulq'adah 1439 H

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

Bengkulu, 7 Agustus 2018 M

25 Dzulq'adah 1439 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. H. M. Zaihi Da'un, MM
NIP. 195403231976121001

Nilda Susilawati, MAg
NIP. 197905202007102003

Penguji I

Penguji II

Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP. 196303192000032003

Yosy Arisandy, MM
NIP. 198508012014032001

**Mengetahui,
Dekan**

Dr. Asnaini, M.A
NIP. 197304121998032003



Motto

“.. Dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir.”

(Qs. Yusuf : 87)

“Usaha akan membuahkan hasil setelah seseorang tidak akan menyerah.”

-Napoleon Hill-

“Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak.”

-Albert Einstein-

“Mulailah belajar dari hal yang paling kecil dalam hidupmu”

-Bunga Nur Inda Sari-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- + Ayahku tercinta Aheri dan ibunda tercinta Inel Maraisyah, kupersembahkan karya ini sebagai bukti hormat, dan rasa terima kasihku yang tak terhingga kepada Ibu dan Ayah, yang selalu mendo'akanku, memberikan kasih sayang, Support dan segala dukungan, dan cinta kasih baik secara materil maupun moril yang tiada terhingga dan yang tidak mungkin dapat kubalas.*
- + Adikku tercinta, Mentari Dwi Astuti, Fitria Ramadhani dan Sahana Sidika Ahiri yang telah memberikan dukungan serta semangat kepadaku selama ini.*
- + Kakak angkatku tersayang Ahmad Junaidi yang selalu mendukung dan menjadi semangatku dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- + Sahabatku Uka-Uka (Tricia Pratiwi, Tyarani Dwi Puspita, Okta Noviyanti, Zeza Meiri Shentia, Nina Damianti, Vera Anggraini dan Fitria Anis Mawaddah) terimakasih selalu menjadi penyemangat dan menjadikan hidupku lebih baik.*
- + Sahabat KKN kelompok 86 (Tri Susanti) yang telah mengingatkan aku dan menyemangatiku untuk segera menyelesaikan skripsi ini.*
- + Sahabat PBS A Angkatan 2014 yang selalu kompak.*
- + Alamamater IAIN Bengkulu yang aku cintai dan aku banggakan.*

ABSTRAK

Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu
oleh Bunga Nur Inda Sari, NIM 1416142138.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan langsung dan pelayanan digital yang ada di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan untuk mengetahui faktor penyebab pelayanan digital tidak dapat membantu pelayanan langsung secara optimal. Untuk mengungkap masalah tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sebanyak 15 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclusion drawing/verification*. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa *pertama*, kualitas pelayanan langsung yang ada di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sudah bagus, dan nasabah sudah puas memakai pelayanan *teller*. *Kedua*, kualitas pelayanan digital yang ada di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sudah bagus, dan nasabah sudah puas memakai pelayanan *teller*. *Ketiga*, faktor yang menyebabkan nasabah lebih sering menggunakan pelayanan *teller* daripada pelayanan ATM adalah karena kebutuhan, kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan ATM, rasa tidak aman saat menggunakan ATM, dan nasabah merasa lebih nyaman menggunakan pelayanan *teller*.

Kata kunci: Pelayanan teller, Pelayanan ATM.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu”. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Aamiin.

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

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Dr. H. M. Zaini Da'un, M.M, sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan masukan dan ide-ide yang baik dan bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses pembuatan skripsi.

5. Nilda Susilawati, M.Ag, selaku pembimbing II yang telah memeriksa, membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan semangat dan mendo'akan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Islam Institut Agama Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, 28 Juni 2018 M
14 Syawal 1439 H

Penulis



Bunga Nur Inda Sari
NIM. 1416142138

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERSERTUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ASTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Metode Penelitian	13
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	13
2. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	13
3. Informan Penelitian	14
4. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	15
5. Teknik Analisis Data	16
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	17

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	19
2. Tujuan Pelayanan Prima	20
3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	22
4. Larangan Dalam Etiket Pelayanan.....	23
5. Pelayanan Langsung.....	24
6. Pelayanan Digital	25
B. Kepuasan Nasabah	31
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	31
2. Tingkat Kepuasan Nasabah.....	33
3. Kepuasan Nasabah Dan Nilai Bagi Nasabah	33
4. Strategi Kepuasan Nasabah.....	34

5. Pengukuran Kepuasan Nasabah	35
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	38
7. Faktor-Faktor Yang Menentukan Harapan Nasabah.....	40

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri.....	42
B. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.....	45
C. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri	45
D. Produk-Produk Yang Dihasilkan Bank Syariah Mandiri	47
E. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	55
B. Pembahasan	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu	54
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Daftar Informan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian Pemerintah Provinsi Bengkulu
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu
- Lampiran 6 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 : Lembar Hadir Seminar Proposal Dan Catatan Perbaikan
- Lampiran 8 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 9 : Blanko Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 10 : Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

“Lembaga keuangan adalah semua badan usaha yang kegiatannya dibidang keuangan, yaitu melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat, terutama guna membiayai investasi perusahaan.”¹ Sistem keuangan Indonesia adalah suatu sistem yang didalamnya meliputi perbankan, pasar modal, asuransi, dana pensiun, *multifinance*, dan infrastruktur lainnya yang saling berinteraksi dan bekerjasama dalam mobilisasi dana untuk investasi dan jasa keuangan. Tujuan utamanya adalah untuk menumbuhkan ekonomi dan meningkatkan standar kehidupan masyarakat dengan cara mengalihkan dana penabung kepada peminjam.² “Menurut Pasal 1 UU No 21 Tahun 2008, 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 meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”³

“Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*).”⁴ Peran

¹ Julius R. Latumaerissa, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain (Teori Dan Kebijakan)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), h. 91

² Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 1

³ Rizal Yaya, dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 52

⁴ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 1

perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank disuatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peran perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat di suatu negara.⁵

Dewasa ini banyak sekali bermunculan perusahaan perbankan baru. Baik dari yang milik pemerintah maupun swasta, bank konvensional maupun bank syariah.⁶ “Bank syariah di Indonesia secara konsisten telah menunjukkan perkembangannya dari waktu ke waktu.”⁷

“Bank syariah atau bank islam adalah badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat, yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum islam sebagaimana yang diatur dalam Al-Quran dan Al-Hadist.”⁸

“Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”⁹

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah sebagai pemberi layanan. Bank sebagai lembaga keuangan yang

⁵ Nurul Ihsan Hasan, *Pengantar Perbankan*, (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014), h. 1

⁶ Nurul Ihsan Hasan, *Pengantar Perbankan...*, h. 2

⁷ Rizal Yaya, dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah...*, h. 25

⁸ Muhammad Sadi, *Konsep Hukum Perbankan Syariah*, (Malang: Setara Press, 2015), h. 37

⁹ Muhammad Sadi, *Konsep Hukum Perbankan ...*, h. 38

bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) agar dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat tersebut, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya.¹⁰

Nasabah adalah salah satu yang menjadi prioritas oleh setiap bank. “Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah, dalam Pasal 1 Angka 17 disebutkan bahwa pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank.”¹¹

Setiap nasabah tentu sangat mengharapkan kepuasan dari bank manapun ia melakukan transaksi, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting untuk diperhatikan oleh bank karena nasabah merupakan target utama sebuah perusahaan atau badan usaha perbankan. Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: 1. Kualitas produk. 2. Kualitas pelayanan. 3. Emosional. 4. Harga. 5. Biaya.¹²

“Untuk urusan membangun dan memperkuat hubungan dengan nasabah, upaya kita selaku petugas pelayanan dituntut untuk efisien dan efektif, menemukan nasabah yang tepat, melayaninya dengan baik hingga mencapai kepuasan nasabah dan nasabah loyal.”¹³ Dengan mengetahui, mengenali dan

¹⁰Ikatan Bankir Indonesia, *Menelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), h. V

¹¹ Undang-undang No. 10 Tahun 1998

¹² Muchlisin Riadi, *Pengertian, Faktor, dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*, di kutip dari www.kajianpustaka.com, pada hari jumat, tanggal 17 November 2017, Pukul 06.03 WIB

¹³ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.37

memahami kebutuhan nasabah maka pelaku bisnis dan penyedia produk atau jasa tahu apa yang harus dilakukan dan dikerjakan dalam memberikan pelayanan yang tepat yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap nasabah, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi nasabahnya, sehingga nasabah dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

“Pelayanan prima sangat berhubungan erat dengan pelayanan bisnis perbankan. Ini penting untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah sehingga merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar sebagaimana mestinya.”¹⁴ Jadi, pelayanan prima adalah salah satu yang harus diberikan oleh setiap perbankan.

“Dalam praktiknya pelayanan jasa keuangan dilembaga keuangan dilakukan oleh karyawan lembaga keuangan seperti *customer service*, *teller* atau kasir maupun *public relation*.”¹⁵ Selain pelayanan yang dilakukan secara langsung, ada pula pelayanan yang dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui pelayanan yang dilayani oleh mesin seperti mesin *Automated Teller Machine* (ATM), *e-Banking*, *SMS Banking* atau yang lainnya.¹⁶

Di Indonesia teknologi berkembang dengan pesat. Teknologi yang semakin canggih juga merambah ke dunia perbankan. “Bank Indonesia (BI)

¹⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas...*, h. V

¹⁵ Kasmir, *Customer Service Excellent*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), h. 249

¹⁶ Kasmir, *Customer Service...*, h. 48

sudah meminta perbankan di Indonesia untuk memperkuat jaringan sistem pembayarannya dengan infrastruktur yang memadai.”¹⁷ Meningkatkan pelayanan nasabah merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi. Pelayanan digital sangat diperlukan untuk membantu melayani nasabah yang menumpuk. Pelayanan digital seharusnya bisa menjadi solusi agar semua nasabah bisa terlayani dengan baik.

PT Bank Syariah Mandiri adalah salah satu bank umum syariah yang ada di Kota Bengkulu. PT Bank Syariah Mandiri memiliki citra yang baik dimata masyarakat Bengkulu. Nasabah yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri sangat banyak. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang ditawarkan pun sangat baik. Tidak hanya pelayanan langsung yang baik, tetapi kualitas pelayanan digitalnya pun sangat baik.

Dalam teori, pelayanan digital seharusnya dapat membantu pelayanan langsung dalam melayani transaksi nasabah sehingga dapat mengurangi antrian nasabah di *teller*.¹⁸ Namun, pada kenyataan yang terjadi dilapangan, pelayanan digital tidak terlalu membantu pelayanan langsung, sehingga antrian panjang masih terjadi di *teller*.

Salah satu karyawan *teller* di Bank Syariah Mandiri mengatakan:

Jumlah nasabah yang mengantri ingin dilayani di *teller* kira-kira 250 orang dan jumlah transaksi yang dilakukan di *teller* kurang lebih 550 transaksi setiap harinya. Jika di akumulasikan selama satu bulan, maka nasabah yang mengantri di *teller* mencapai 5500 orang dan 12.100

¹⁷ Wiji Nurastuti, *Teknologi...*, h. 187

¹⁸ Wiji Nurastuti, *Teknologi...*, h. 189

transaksi. Sedangkan jumlah nasabah yang menggunakan pelayanan digital ATM yaitu sekitar 50 orang dan 100 transaksi perharinya. Jumlah ATM yang Bank Syariah Mandiri yang tersebar di Kota Bengkulu berjumlah 3 buah. Jadi ada sekitar 150 orang yang menggunakan pelayanan digital setiap harinya. Jika diakumulasikan jumlah nasabah di tiga ATM selama satu bulan, ada sekitar 3300 orang dan 6600 transaksi.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan langsung lebih digemari oleh nasabah dibandingkan dengan pelayanan digital. Padahal pelayanan digital yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri sudah bagus dan bisa melayani nasabah dengan baik. Dengan adanya kualitas pelayanan digital yang baik seharusnya bisa lebih digemari oleh para nasabah dan dapat mengurangi antrian nasabah yang ada di *teller*. Namun pada kenyataannya nasabah yang mengantri untuk dilayani di *teller* tetaplah menumpuk. Padahal tidak semua nasabah yang mengantri di *teller* melakukan transaksi yang hanya bisa dilakukan di *teller*.

Seperti yang dijelaskan oleh *teller* di Bank Syariah Mandiri:

Ada beberapa transaksi nasabah yang tidak bisa dilakukan di ATM, seperti penarikan diatas Rp. 5 juta, dan penarikan oleh nasabah pensiun. Namun setiap harinya masih terdapat sekitar sekitar 60% nasabah yang melakukan transaksi yang harusnya bisa dilakukan di ATM tetapi nasabah tersebut tetap mengantri di *teller*. Padahal pemberitahuan kepada nasabah mengenai pelayanan ATM ini sudah dilakukan setiap mengadakan sosialisasi mengenai produk BSM terutama produk yang mempunyai fasilitas ATM seperti produk tabungan. Bahkan setiap nasabah yang ingin membuat akun tabungan baru, *customer service* selalu memberitahu mengenai pelayanan yang didapatkan salah satunya yaitu tentang ATM.²⁰

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa jika 60% nasabah yang melakukan transaksi kecil tersebut melakukan transaksi di ATM maka antrian

¹⁹ Dika, *Teller*, Wawancara pada tanggal 1 Maret 2018

²⁰ Dika, *Teller*, Wawancara pada tanggal 20 Maret 2018

di *teller* tidak akan terlalu menumpuk. Akibat nasabah yang terlalu menumpuk membuat *teller* menjadi sibuk dan pelayanan langsung pun tidak dapat dilakukan dengan optimal berbeda dengan pelayanan ATM yang antriannya tidak menumpuk sehingga kinerjanya menjadi optimal. Padahal pihak Bank Syariah Mandiri telah melakukan sosialisai kepada nasabah mengenai pelayanan digital yang ada pada Bank Syariah Mandiri.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berminat untuk melakukan penelitian guna menganalisis pelayanan yang paling baik dan yang paling digemari oleh nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Penelitian ini nantinya akan diberi judul **“Perbandingan Pelayanan Langsung dan Pelayanan Digital dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu”**.

B. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya bentuk pelayanan langsung dan pelayanan digital yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, maka perlu adanya batasan-batasan masalah yang jelas mengenai apa yang akan diselesaikan dalam penelitian ini. Peneliti membatasi pelayanan langsung pada pelayanan *teller* dan pelayanan digital pada ATM (*Automated Teller Machine*).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan langsung dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu?
2. Bagaimana kualitas pelayanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu?
3. Apa penyebab pelayanan digital tidak bisa membantu pelayanan langsung secara optimal di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan langsung dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui kualitas digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu.
3. Untuk mengetahui penyebab pelayanan digital tidak bisa membantu pelayanan langsung secara optimal di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat untuk hal-hal berikut ini:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Sebagai rujukan dan informasi tambahan yang bisa digunakan sebagai literatur oleh Institut Agama Islam Negeri Bengkulu ataupun akademisi lainnya.
- b. Sebagai rujukan dan literature tambahan mengenai pelayanan yang ada baik dari pelayanan langsung maupun pelayanan digital di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Bank

Untuk menambah dan mengembangkan pelayanan baik pelayanan langsung maupun pelayanan digital kepada masyarakat.

- b. Bagi Masyarakat/Calon Nasabah Baru

Menambah informasi mengenai keunggulan-keunggulan pada pelayanan yang ada di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Riska Hapsari dengan judul skripsi Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *casual research*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah

dokumentasi, observasi, kusioner dan interview. Hasil dari penelitian Riska adalah Pelayanan yang diberikan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran sudah menempati posisi puas, walaupun ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang menyatakan tidak puas akan tetapi secara keseluruhan tertutup oleh nilai puas yang dominan menurut nasabah yang ada.²¹ Persamaan antara penelitian Riska dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama menganalisis pelayanan yang ada di Bank. Perbedaan antara penelitian Riska dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah *pertama*, jenis penelitian yang dilakukan. *Kedua*, tempat penelitian dilakukan.

Penelitian lainnya, dari Longginus Passe. Penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta dengan judul skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT Bank Papua Cabang Daerah Istimewah Yogyakarta. Penelitian Longginus menggunakan jenis penelitian empiris dan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisoner. Hasil dari penelitian Longginus adalah hasil penelitian dari ke 5 variabel bebas atau variabel layanan, yang berpengaruh secara signifikan adalah *variabel reliability* (X2) dan *responsiviness* (X3). Karena *variabel reliability* (layanan kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan dengan $\alpha = 0,05$ terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan dengan nilai sig $0,024 <$

²¹Riska Hapsari, *Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran*, Institut Agama Islam Negeri Salatiga: Skripsi, Program studi Perbankan Syariah, 2015

0,05.²² Persamaan antara penelitian longginus dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan suatu bank. Perbedaan antara penelitian Longginus dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah *pertama*, Longginus meneliti pengaruh dari kualitas pelayanan sedangkan penulis hanya menganalisis kualitas pelayanan. *Kedua*, pendekatan penelitian yang dilakukan. *Ketiga*, lokasi dilakukan penelitian.

Jurnal nasional yang ditulis oleh Suryani dengan judul Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah. Jurnal ini memakai pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Hasil dari penelitian ini adalah Faktor yang paling mampu menjelaskan kualitas pelayanan adalah faktor keandalan komunikasi. Faktor ini terdiri dari 1. Tidak adanya kesalahan dalam transaksi; 2. Perhatian terhadap masalah antrian; 3. Kemampuan karyawan memberi penjelasan mengenai produk yang ditawarkan; dan 4. Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan. Faktor kedua adalah inovasi produk terdiri dari: 1. Karyawan memberi ucapan selamat datang atau sambutan lain ketika pelanggan datang-pulang; 2. Karyawan mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah; 3. Produk dan jasa yang diberikan bank syariah sangat menarik dan inovatif; dan 4. Jenis produk dan jasa bank syariah sangat beragam. Faktor ketiga adalah aspek fisik terdiri dari: 1. Kebersihan ruangan; dan 2. Penampilan fisik dan kerapian karyawan.

²²Longginus Passe, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*, Universitas Sanata Dharma: Skripsi, Program Studi manajemen, 2016

Persamaan antara jurnal ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan pada bank syariah. Perbedaan antara jurnal dengan penelitian yang akan dilakukan adalah; *Pertama*, Suryani akan meneliti faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sedangkan penulis akan meneliti kepuasan nasabah dalam memakai pelayanan. *Kedua*, metode penelitian yang dilakukan. *Ketiga*, objek tempat penelitian dilakukan.²³

Jurnal internasional yang ditulis oleh Gi Tae Yeo, Vinh V. Thai, dan Sae Yeon Roh dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Portofolio dan Kepuasan Pelanggan: Kasus Korea Pelabuhan Penampung. Jurnal ini memakai pendekatan penelitian yaitu model konseptual ROPMIS yang dikembangkan dan divalidasi oleh Thailand. Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini adalah survei. Hasil dari penelitian ini adalah faktor PSQ terkait manajemen, diikuti oleh faktor PSQ citra dan tanggung jawab sosial, memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dampak dari faktor sumber daya, hasil, dan faktor terkait proses tidak signifikan secara statistik. Literatur lain juga mendukung hasil bahwa kualitas layanan pelabuhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.²⁴ Persamaan antara jurnal ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan yang kaitkan dengan kepuasan nasabah. Perbedaan antara jurnal ini dengan penelitian yang akan dilakukan

²³Suryani, "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah", *Jurnal Nasional*, Vol. 6, No. 2, Tahun 2014 (28 April 2014), h. 239-250

²⁴Gi Tae Yeo, dkk. "An Analysis Of Port Service Quality And Customer Satisfaction: The Case Of Korean Container Ports", *The Asian Journal Of Shipping And Logistic*, Vol. 31, Issue 4, Tahun 2015 (4 Desember 2015), h. 438-447

adalah *pertama*, metode penelitian yang dilakukan. *Kedua*, teknik pengumpulan datanya. *Ketiga*, tempat dilakukan penelitian. *Keempat*, variabel yang akan diuji, jurnal ini menguji pelayanan fortopolio sedangkan penulis akan menguji pelayanan langsung dan pelayanan digital. *Kelima*, tempat dilakukan penelitian.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian lapangan atau *field research*, yaitu penelitian yang dilakukan melalui wawancara langsung kepada nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Jenis pendekatan penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu metode untuk meneliti suatu kelompok, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan cara menggambarkan dan mendeskripsikan hal-hal yang diteliti.

2. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama empat bulan yaitu dari tanggal 1 Maret 2018 sampai 30 Juni 2018. Penelitian ini akan dilakukan di kantor PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu yang beralamatkan di Jalan S. Parman No. 62, Padang Jati Kota Bengkulu.

Peneliti memilih lokasi ini karena kantor tersebut berada di lokasi strategis yaitu ditengah kota. PT Bank Syariah Mandiri pun adalah

perusahaan perbankan yang memiliki *brand image* yang sangat baik di mata masyarakat dan sudah memiliki banyak nasabah. PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu juga memiliki masalah yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Oleh sebab itu peneliti yakin bahwa PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu cocok sebagai tempat peneliti melakukan penelitian.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu baik yang menggunakan pelayanan langsung, pelayanan digital maupun memakai kedua pelayanan tersebut. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *Sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapapun nasabah yang bertemu dengan peneliti akan dijadikan sebagai sampel.

Dalam menentukan ukuran Informan penelitian, peneliti mengambil teori dari S. Nasution yang mengatakan bahwa bila dalam penelitian kualitatif, penentuan unit sampel (responden) dianggap telah memadai apabila datanya telah sampai kepada taraf "*redundancy*" (datanya telah jenuh dan tidak memberikan informasi baru lagi). Berdasarkan teori tersebut, maka peneliti mengambil jumlah sampel sebanyak 15 orang nasabah.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber data

1. Sumber Primer

Data primer yang dikumpulkan oleh peneliti bersumber dari semua hal yang bisa memberikan informasi secara langsung mengenai pelayanan dan bagaimana kepuasan nasabah dalam memakai pelayanan itu. Data primer berupa hasil wawancara peneliti dengan nasabah PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu.

2. Sumber Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini didapat melalui dokumen jumlah nasabah yang memakai pelayanan dan pengumpulan data lewat buku, jurnal, dokumen, brosur dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

b. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara:

1. Observasi

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan observasi tidak terstruktur dimana peneliti akan melakukan pengamatan tanpa menggunakan pedoman observasi sehingga

peneliti mengembangkan pengamatan berdasarkan peristiwa yang terjadi dilapangan.

2. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara terarah dimana peneliti telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Peneliti akan melakukan wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh Bank.

3. Dokumentasi

Peneliti akan mengumpulkan catatan dan dokumen di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu yang berhubungan dengan layanan dan data nasabah bank dan foto-foto saat melakukan wawancara dengan nasabah bank.

5. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis data dengan tahapan:

a. *Data Reduction (Reduksi Data)*

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan, atau data yang terperinci. Laporan disusun berdasarkan data yang diperoleh direkdukasikan, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting.

b. *Data Display (Penyajian Data)*

Data yang telah diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan

peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

c. Conclusion Drawing/Verification

Langkah ketiga dalam analisis data penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan bersifat awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I Pendahuluan, bab ini berisi judul “Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu”, latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Kajian Teori, bab ini berisi teori tentang pengertian dan tujuan pelayanan prima, ciri-ciri pelayanan yang baik, larangan dalam etiket pelayanan, pelayanan langsung, pelayanan digital, pengertian kepuasan nasabah, tingkat kepuasan nasabah, kepuasan dan nilai bagi nasabah, strategi kepuasan nasabah, pengukuran kepuasan nasabah, faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan nasabah, dan faktor-faktor yang menentukan harapan nasabah.

BAB III Gambaran Umum Objek Penelitian, bab ini berisi tinjauan umum objek penelitian yaitu sejarah PT Bank Syariah mandiri, profil PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, visi dan misi PT Bank Syariah Mandiri, produk-produk yang dihasilkan oleh PT Bank Syariah Mandiri, dan struktur organisasi PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini berisi seluruh hasil penelitian dan pembahasan yang telah di analisis oleh peneliti yang sesuai dengan rumusan masalah yaitu mengenai kualitas pelayanan langsung dan pelayanan digital pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, dan faktor yang menyebabkan pelayanan digital tidak bisa membantu pelayanan langsung secara optimal.

BAB V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran dari peneliti kepada pihak PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan Prima

“Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau sesama karyawan.”²⁵ Selanjutnya tindakan karyawan dalam melayani dapat dilakukan dengan cara langsung (bertatap muka) dan dengan melalui peralatan digital dalam melayani nasabah. Artinya karyawan dapat langsung berhadapan dengan nasabah sembari melayani keinginan dan kebutuhannya.

Selain pelayanan yang dilakukan secara langsung, ada pula pelayanan yang dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui pelayanan yang dilayani oleh mesin seperti mesin *Automated Teller Machine* (ATM) atau yang lainnya. Pelayanan tidak langsung juga dilakukan guna memenuhi keinginan nasabah akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan ditempat tertentu dan waktu tertentu.²⁶

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, pelayanan pada dasarnya dapat terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial. Menurut Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.²⁷

²⁵ Kasmir, *Customer Service Excellent*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), h. 47

²⁶ Kasmir, *Customer Service...*, h. 48

²⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016), h.75

Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah. Jika pelayanan yang diberikan sudah bisa mencapai bahkan melebihi harapan nasabah maka layanan tersebut adalah layanan prima. Layanan prima juga bisa disebut pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*). Atau layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) nasabah.²⁸

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian layanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah guna memenuhi semua harapan dan kebutuhannya.

2. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima adalah:

- a. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan nasabah atau *customer loyalty*. Pembelotan nasabah atau berpalingnya nasabah disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani nasabah. Dengan adanya pelayanan prima maka kesalahan dalam pelayanan maupun sistemnya akan tertutupi sehingga nasabah tidak akan merasa kecewa dan akan selalu setia.

²⁸ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 19

- b. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada nasabahnya. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Semakin tinggi kualitas pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka nasabah akan semakin puas sehingga hubungan antara nasabah dengan perusahaan akan semakin kuat.
- c. Tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar nasabah merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan akan membuat nasabah merasa diperhatikan secara maksimal karena konsep pelayanan prima adalah memenuhi semua kebutuhan nasabah.
- d. Upaya mempertahankan nasabah agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut. Tingkat kepuasan nasabah yang tinggi kepada perusahaan akan membuat nasabah semakin betah untuk menggunakan produk dan jasa yang telah lama digunakannya maupun yang baru ditawarkan oleh perusahaan.²⁹

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah untuk mempertahankan, memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada nasabah sehingga nasabah akan menjadi setia dan tidak berpaling.

²⁹Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan...*, h. 11-13

3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap nasabah selalu menginginkan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan seperti yang diinginkan. Oleh karena itu, pihak bank harus tetap menjaga kualitas dari pelayanan yang diberikan karena dari waktu ke waktu akan terjadi perubahan yang akan membuat kebutuhan dan keinginan nasabah akan berubah. Pelayanan yang baik memiliki ciri khas tersendiri dan hampir semua bank menggunakan kriteria yang sama untuk menetapkan ciri-ciri pelayanan yang baik. Secara umum pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah secara terus-menerus.³⁰

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan dan dijalankan yaitu:

- a. Tersedia karyawan yang baik.
- b. Tersedia sarana dan prasarana.
- c. Bertanggung jawab.
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan.³¹

Setiap perusahaan memiliki standar pelayanan yang baik yang wajib di laksanakan oleh setiap karyawannya terutama karyawan yang bertugas memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan demikian setiap perusahaan harus memberikan pemahaman, pengertian dan pengetahuan kepada seluruh karyawan tentang standar pelayanan yang baik.³²

³⁰Kasmir, *Customer Service...*, h. 66

³¹Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 308

³²Kasmir, *Customer Service...*, h. 71

4. Larangan dalam Etiket Pelayanan

Larangan dalam etiket pelayanan adalah hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh karyawan dalam melayani nasabah.

Larangan dalam etiket pelayanan yang secara umum dilakukan oleh berbagai perusahaan sebagai berikut:

- a. Dilarang berpakaian sembarangan.
- b. Dilarang melayani sambil makan.
- c. Dilarang melayani sambil mengobrol atau bercanda.
- d. Dilarang menampakkan wajah yang tidak menyenangkan.
- e. Dilarang berdebat atau menyanggah.
- f. Dilarang meninggalkan nasabah.
- g. Dilarang berbicara terlalu keras.
- h. Dilarang keras meminta imbalan.³³

“Akibat dari pelanggaran etiket pelayanan terhadap nasabah adalah:

- a. Nasabah menjadi tidak puas.
- b. Nasabah meninggalkan perusahaan selamanya.
- c. Nasabah akan menceritakan keburukan.
- d. Merupakan peluang bagi perusahaan saingan.”³⁴

Pelanggaran dalam etiket pelayanan dapat menyebabkan nasabah menjadi tidak puas bahkan akibat terburuknya nasabah bisa saja meninggalkan perusahaan karena nasabah menganggap pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan/ekspektasi yang dibayangkan. Dan hal itu akan menjadi celah bagi perusahaan lain untuk menarik nasabah yang telah berpaling tersebut.

³³Kasmir, *Customer Service...*, h. 135

³⁴Kasmir, *Customer Service...*, h. 135

5. Pelayanan Langsung

Bentuk-bentuk pelayanan langsung dalam perbankan adalah:

a. *Customer Service*

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.³⁵

b. *Teller*

1. Definisi *Teller*

“*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank.”³⁶

Definisi lain dari *teller* adalah:

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat; tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi; pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja dibelakang gerai (*counter*), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas.³⁷

Sebagai petugas yang langsung berhadapan dengan nasabah (*front line*), *teller* harus mendukung pengembangan bisnis bank

³⁵Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan*, h. 64

³⁶Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan*, h. 3

³⁷Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan*, h. 3

dengan memberikan pelayanan yang terbaik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai dengan standar pelayanan *teller* yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Pekerjaan *teller* termasuk kedalam pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan *teller* akan terjadi interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan.³⁸

2. Fungsi *Teller*

“*Teller* berfungsi memberikan jasa pelayanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan/penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing).”³⁹ Jadi *teller* memiliki fungsi yang sangat kompleks dalam aktivitas sebuah bank. *Teller* harus melayani transaksi nasabah dan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

6. Pelayanan Digital

Salah satu tantangan dalam persaingan didunia perbankan adalah dukungan teknologi perbankan di meja *service representative* yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa perbankan dan meraciknya secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan perbankan tersebut. Meningkatkan pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan

³⁸Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan*, h. 4

³⁹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan*, h. 5

waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi.⁴⁰ Beberapa teknologi layanan perbankan antara lain:

a. *Eletronic Banking (E-Banking)*

Hampir semua bank papan atas memiliki layanan perbankan secara ekeltronik atau *e-banking*. Gerak dan gaya hidup manusia yang semakin berkembang dan cepat menjadi salah satu alasan para pengelola bank menyediakan layanan *elektonic banking (e-banking)*. Diera teknologi dan informasi yang semakin canggih, industri perbankan cenderung ketinggalan dengan para pesaingnya jika tidak menyediakan layanan elektronik. Layanan elektronik awalnya hanya berupa ATM, namun sekarang sudah berkembang menjadi beraneka ragam bentuk layanan, mulai dari *phone banking, internet banking, mobile banking*, termasuk *sms banking*.⁴¹

b. *Automated Teller Machine (ATM)*

1. Pengertian ATM

ATM merupakan sistem pelayanan jasa bank menggunakan mesin atau secara elektronik, dimana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, seperti menarik atau mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro atau rekening tabungan tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank baik didalam maupun diluar jam kerja bank. Diwaktu jam kerja bank yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan seperti

⁴⁰ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 109

⁴¹ Julius R. Latumaerissa, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain (Teori Dan Kebijakan)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), h. 365

pengambilan uang tunai, maka nasabah akan mengantri. Dengan adanya pelayanan jasa secara elektronik maka nasabah tidak perlu lagi untuk mengantri untuk melakukan transaksi karena layanan perbankan secara elektronik lebih mudah dan praktis. ATM diperkenalkan sekitar tahun 1969 oleh Chemical Bank Cabang Long Island, Amerika Serikat. Di Indonesia penggunaan ATM masih terbilang baru yaitu saat setelah deregulasi perbankan (Pakto 271988) yang merupakan awal terjadinya persaingan bebas antar bank.⁴²

2. Jenis-Jenis Mesin ATM

a. ATM Mesin

ATM yang dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lain seperti *inquiry* saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. ATM mesin tersebar di banyak tempat dan memiliki jumlah yang banyak di setiap kota.

b. ATM Non Tunai

Mesin ATM yang hanya dapat melakukan transaksi seluruh transaksi non tunai seperti *inquiry* saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan, tetapi tidak bisa melakukan transaksi pengambilan tunai.

⁴²Julius R. Latumaerissa, *Bank Dan Lembaga...*, h. 335

c. *Drive Thru*

Mesin ATM yang dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, *inquiry* saldo, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. *ATM Drive Thru* memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil.⁴³

3. Jaringan *Automatic Teller Machine* (ATM)

Beberapa bentuk jaringan ATM yang dilakukan oleh pengelola bank adalah sebagai berikut:

a. *Off Line*

Off line adalah bentuk ATM yang paling sederhana. Bank pengelola tidak perlu menyiapkan *software* yang rumit, bahkan tidak perlu melengkapi dengan *mainframe*. Sistem ini memungkinkan nasabah mengambil uang tunai tanpa membaca file rekening yang bersangkutan. Sistem ini dapat merugikan bank karena memungkinkan nasabah mengambil uang melebihi dari saldo yang dimilikinya. Sistem ini biasanya ditempuh oleh bank karena belum ada jaringan komputer yang mendukung ataupun ada tujuan-tujuan tertentu.

⁴³Julius R. Latumaerissa, *Bank Dan Lembaga...*, h. 338

b. *Stand Alone*

Stand Alone adalah sistem ATM yang sudah dioperasikan dengan membaca file rekening nasabah bersangkutan. Perangkat ATM sudah dihubungkan dengan *mainframe* dalam skala kecil (CPU/PC) yang menyimpan file-file rekening nasabah. Jadi nasabah dapat menarik uang tunai dan melihat sisa saldo setelah penarikan. Namun, ATM ini hanya dimanfaatkan oleh nasabah kantor cabang bersangkutan, sedangkan nasabah kantor cabang lain tidak memungkinkan untuk memakai ATM ini karena sistemnya belum dihubungkan secara *on line*.

c. *On Line*

On line adalah bentuk sistem ATM yang lebih maju dari sebelumnya karena masing-masing ATM yang berada dibawah pengelolaan suatu unit *branch system* telah dihubungkan secara *on line* satu dengan yang lainnya sehingga nasabah-nasabah disemua cabang yang telah memiliki jaringan komputer bisa memanfaatkan ATM ini.

d. *ATM Sharing*

ATM Sharing adalah sejumlah pengelola ATM *integrated* membentuk satu jaringan dengan menggabungkan semua ATM yang mereka miliki. Pelayanan ATM ini hanya diterapkan dinegara-negara maju yang memiliki jaringan

komputer yang sudah sangat maju dan bisa mendukung sistem ATM ini.

e. *Electronic Fund Transfer System (EFTS)*

EFTS adalah suatu sistem pemindahan dana secara elektronik. Sistem ini diciptakan untuk menyempurnakan dan meningkatkan pelayanan pembayaran. Dengan adanya sistem ini maka pemindahan dana tidak perlu memakan biaya yang mahal dan lebih akurat dibandingkan sistem tradisional.

f. *Full Teller System*

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terjadilah penggunaan sistem kasir menjadi sistem *teller* dan terus berkembang hingga kini menjadi *full teller system* yang dilandasi dengan peningkatan kecepatan waktu, ketelitian dan kemudahan pelayanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi dengan banknya. *Full teller system* ditunjang oleh sistem manual dan sistem komputerisasi.⁴⁴

Pelayanan ATM yang ada di Indonesia cenderung menerapkan sistem *On line*. Dengan diterapkannya sistem *On line* ini, maka nasabah tidak hanya terikat dengan satu ATM saja. Nasabah bisa menggunakan ATM yang tersedia dimanapun walaupun ATM tersebut bukan ATM yang dikeluarkan oleh cabang bank tempat ia membuat rekening.

⁴⁴Julius R. Latumaerissa, *Bank Dan Lembaga...*, h. 336

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah terdiri dari dua kata yaitu kepuasan dan nasabah.

“Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facere* yang berarti melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh nasabah sampai pada tingkat cukup.”⁴⁵

“Kepuasan juga bisa dikatakan sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan/mengonsumsi produk atau jasa.”⁴⁶

“Nasabah berasal dari bahasa asing yaitu *consumen* dan *consumer* yang arti harafiahnya adalah pembeli.”⁴⁷ Nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dan pemakai dana. Nasabah juga bisa dikatakan sebagai semua orang atau pihak yang menggunakan jasa bank dan memiliki rekening di bank. Atau nasabah disebut sebagai pengguna jasa bank dan tidak memiliki rekening di bank dan yang terakhir nasabah yaitu setiap orang yang memiliki dana yang mengendalikan transaksi nasabah yang memberikan kuasa atas terjadinya suatu transaksi atau yang melakukan pengendalian melalui badan hukum atau perjanjian.⁴⁸

Nasabah bisa disebut juga dengan konsumen atau pelanggan.

⁴⁵Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan...*, h. 17

⁴⁶Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction Dan Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2013), h. 7

⁴⁷Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 24

⁴⁸Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan*, h.122

Sedangkan definisi kepuasan nasabah menurut para ahli, yang menyatakan bahwa:

Menurut Kotler dan Keller Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Menurut Zeithaml dan Bitner menyatakan bahwa: Secara tradisional pengertian kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).⁴⁹

Definisi lain dari kepuasan nasabah menurut para ahli adalah:

Menurut Howard dan Sheth Kepuasan pelanggan kesepadan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Menurut Westbrook dan Reilly berpendapat bahwa: Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli.⁵⁰

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa.⁵¹

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu perasaan yang dirasakan nasabah setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang di dapat saat membeli barang atau jasa. Apabila kenyataan yang di dapat melebihi atau sama dengan harapan maka nasabah akan merasa puas. Namun apabila kenyataan yang didapat kurang dari harapan maka nasabah dinyatakan tidak puas.

⁴⁹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 196

⁵⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015), h. 353

⁵¹ Kasmir, *Customer Service Excellent*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), h. 236

2. Tingkat Kepuasan Nasabah

“Kotler dan Keller menyatakan bahwa hubungan antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tidaklah proposional.”⁵² Misalkan kepuasan nasabah diberikan rating dari skala satu sampai dengan lima. Pada tingkat kepuasan nasabah yang terendah (tingkat satu), nasabah mungkin akan meninggalkan perusahaan dan juga mungkin akan mengatakan hal-hal yang jelek mengenai perusahaan. Pada tingkat kedua sampai keempat, nasabah merasa sedikit puas tetapi masih mudah untuk berpindah ketika penawaran lebih baik datang. Pada tingkat kelima, nasabah sangat mungkin membeli ulang dan juga mengatakan hal-hal baik mengenai perusahaan. Kepuasan tinggi atau kebahagiaan menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan, bukan hanya *preferensi rasional*.

Sukses atau tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan nasabah yang loyal sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai, dan secara terus-menerus berupaya untuk memperbaikinya. Sebaliknya semakin besar kesenjangan antara tingkat harapan dengan yang dirasakan nasabah, semakin tinggi tingkat ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah.⁵³

3. Kepuasan Nasabah dan Nilai Bagi Nasabah

“Hermawan Kartajaya president Mark Plus & co., mengungkapkan bahwa faktor kunci dalam memuaskan nasabah tidak lepas dari nilai atau

⁵²Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam...*, h. 199

⁵³Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam...*, h. 199

value yang dijanjikan perusahaan dan apa yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya.”

Hermawan menyatakan faktor yang menjadi kunci agar *value* yang diberikan perusahaan dapat melebihi ekspektasi nasabah, yaitu:

- a. *Functional attribute* adalah atribut fungsional dalam memberikan manfaat fungsional kepada nasabah, seperti keawetan produk, *reliability* dan kenyamanan.
- b. *Emotional attribute* adalah atribut yang memberikan manfaat emosional kepada nasabah, seperti kekuatan merek dan kebanggaan terhadap merek.
- c. *Price* adalah *Cost* yang dikeluarkan nasabah untuk mendapatkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.
- d. *Other Expense* merupakan *cost* bagi nasabah saat mengonsumsi dan menggunakan produk dan jasa.⁵⁴

4. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah adalah:

- a. Strategi *Relationship Marketing*

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan nasabah secara terus-menerus

⁵⁴Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam...*, h. 200

yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan nasabah sehingga terjadi bisnis ulang (*repeat business*).

b. Strategi *Superior Customer Service*

Strategi ini menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

c. Strategi *Unconditional Guarantees* atau *Extraordinary Guarantess*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.⁵⁵

5. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Dalam mengukur kepuasan nasabah dapat diketahui melalui:

a. Sistem Keluhan dan Saran.

Dengan cara membuka kotak saran dan menerima keluhan, saran, kritik, oleh nasabah atau bisa juga disampaikan melalui kartu informasi, *customer hot line*. Ini semua dimaksudkan agar perusahaan lebih mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

⁵⁵Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam...*, h. 202

b. Survey Kepuasan Nasabah.

Biasanya penelitian mengenai kepuasan nasabah dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau bisa juga si perusahaan mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.

c. Pembeli Bayangan.

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli ke perusahaan lain, sehingga pembeli misterius ini dapat melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan-pelayanan yang melayani.

d. Analisis Nasabah Yang Beralih.

Perusahaan yang kehilangan nasabah mencoba untuk menghubungi nasabah tersebut dan dibujuk kenapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, dan lain-lain. Dengan informasi yang diperoleh maka perusahaan dapat lebih meningkatkan kinerjanya dengan cara meningkatkan kepuasan para nasabah.⁵⁶

Kemudian menurut Richard F Gerson, untuk melakukan pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara:

- a. Memelajari persepsi nasabah terhadap jasa yang ditawarkan, artinya karyawan dapat melakukan dengan cara wawancara atau kuesioner tentang persepsi atas layanan yang diberikan. Melalui persepsi nasabah, pengusaha akan tahu apa yang dipikirkan oleh nasabah atas layanan yang diinginkannya.

⁵⁶Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam...*, h. 203

- b. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan nasabah, karyawan dalam hal ini juga dapat mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah yang datang ke perusahaan.
- c. Menutup segala kesenjangan yang ada, artinya untuk menilai kesenjangan apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah.
- d. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan nasabah sesuai harapan atau tidak, artinya secara berkala harus dilakukan penilaian terhadap seluruh layanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga akan ditemukan segala kekurangannya.
- e. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba, artinya suatu ukuran yang dilihat dari keuntungan yang diperoleh nasabah dalam satu periode tertentu. jika keuntungan perusahaan meningkat, maka dapat dikatakan kemungkinan layanan yang diberikan selama ini berjalan baik, demikian pula sebaliknya.
- f. Memelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian, artinya manajemen terus memantau aktivitas pelayanan yang diberikan setiap hari melalui karyawan atau pengawas.
- g. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus, artinya secara terus-menerus manajemen harus memperbaiki setiap kekurangan yang ada.⁵⁷

⁵⁷Kasmir, *Customer Service...*, h. 243

Kepuasan nasabah dapat diukur melalui beberapa cara sehingga setiap perusahaan dapat mengetahui seberapa puas nasabah dalam memakai atau membeli produknya. Apabila ada nasabah yang beralih maka pihak perusahaan dapat mencairitahu apa penyebabnya dan bisa mengusahakan untuk membuat nasabah tersebut kembali memakai/membeli produk perusahaan tersebut.

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra adalah:

- a. Produk, layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan nasabah. Semakin baik layanan pada produk maka akan besar minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut.
- b. Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- c. Promosi, dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut kepada nasabah sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.
- d. Lokasi merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan nasabah. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

- e. Pelayanan Karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam usaha memuaskan nasabah. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketepatan.
- f. Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan nasabah. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.
- g. Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka nasabah mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.⁵⁸

Faktor yang mempengaruhi harapan nasabah biasanya berasal dari apa yang diberikan oleh pihak bank seperti, produk, pelayanan, harga, fasilitas, dll. Apa yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi harapan nasabah serta penilaian nasabah terhadap perusahaan tersebut. apabila apa yang diterima oleh nasabah itu maksimal maka harapan nasabah akan terpenuhi dan nasabah akan merasa puas. Begitu pun sebaliknya.

⁵⁸Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam...*, h. 209

7. Faktor-Faktor Yang Menentukan Harapan Nasabah

Harapan nasabah ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a. *Enduring Service Intensifiers* yaitu faktor yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. seorang nasabah akan berharap mendapatkan pelayanan yang baik apabila ia melihat jika nasabah lain dilayani dengan baik. Semakin bagus penilaian orang lain ataupun filosofi yang diciptakan tentang pelayanan yang diberikan maka harapan yang ingin diwujudkan juga akan semakin besar. Sebaliknya jika nasabah sudah menilai pelayanan itu tidak memiliki kualitas yang baik, maka nasabah tersebut tidak akan terlalu banyak berharap.
- b. *Personal Needs* yaitu kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraan. Semakin banyak kebutuhan yang ingin dipenuhi maka nasabah akan mengharapkan sesuatu yang lebih agar semua kebutuhannya dapat terpenuhi.
- c. *Transitory Service Intensifiers* yaitu faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas nasabah terhadap jasa.
- d. *Perceived Service Alternatives* yaitu penilaian nasabah terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Nasabah biasanya tidak hanya melihat pelayanan dari satu perusahaan saja. Namun ia akan melihat bagaimana pelayanan dari perusahaan lain dan akan membandingkan dengan pelayanan yang ia terima.

- e. *Self- Perceived Service Roles* yaitu penilaian nasabah tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam memenuhi jasa yang diterimanya.
- f. *Situational factors* terdiri atas segala kemungkinan yang bisa memengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.
- g. *Explicit Service Promises* merupakan pernyataan secara personal atau nonpersonal oleh perusahaan tentang jasanya kepada nasabah. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan perusahaan tersebut.
- h. *Implicit Service Promises* menyangkut petunjuk berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi nasabah tentang jasa yang akan diberikan.
- i. *Word Of Mouth* (rekomendasi atau saran dari orang lain) merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain perusahaan kepada nasabah.
- j. *Past Experience* adalah pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui nasabah dari yang pernah diterimanya dimasa lalu.⁵⁹

Banyak faktor yang mempengaruhi harapan nasabah baik faktor yang timbul dari dalam diri nasabah itu sendiri maupun faktor yang timbul dari orang lain. Namun secara keseluruhan semua faktor itu saling berhubungan dalam mempengaruhi harapan nasabah. Harapan nasabah akan naik atau turun disaat nasabah merasakan salah satu faktor diatas.

⁵⁹Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: CAPS, 2014), h. 234

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi.⁶⁰

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.⁶¹

⁶⁰Wikipedia, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/BankSyariahMandiri#Sejarah>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 09.55 WIB

⁶¹ Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 09.45 WIB

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.⁶²

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.⁶³

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).⁶⁴

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi

⁶²Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 09.45 WIB

⁶³Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 09.45 WIB

⁶⁴Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 09.45 WIB

bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.⁶⁵

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁶⁶

⁶⁵ Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 09.45 WIB

⁶⁶ Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 09.45 WIB

B. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu

PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yang beralamat di jalan S. Parman No. 62, Padang Jati Kota Bengkulu. Pertama kali berdiri pada tahun 2005. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu tercatat telah enam kali berganti pimpinan hingga sekarang Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu berada di bawah pimpinan Bapak Bambang. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu terus melakukan inovasi produk dan pengembangan pelayanan prima kepada nasabah untuk meningkatkan profesionalisme perusahaan.

Adapun profil PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu adalah:

Nama : PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu
Alamat : Jalan S. Parman No. 62, Padang Jati Kota Bengkulu.
Telepon : (0736) 342007
Faksimile : (0736) 346707
Website : www.syariahamandiri.co.id
Jenis Usaha : Perbankan Syariah⁶⁷

C. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

1. Visi Bank Syariah Mandiri

- a) Visi umum Bank Syariah mandiri adalah: Bank Syariah Terdepan dan Modern

⁶⁷ Alamat Penting Dot Com, *Profil BSM Kantor Cabang Bengkulu*, dikutip dari <https://alamatpenting.com/bank-syariah-mandiri-kc-bengkulu/>, pada hari Minggu, tanggal 18 April 2018, Pukul 12.04 WIB

b) Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

c) Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

d) Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

2. Misi Bank Syariah Mandiri

a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁶⁸

⁶⁸ Bank Syariah Mandiri, *Visi dan Misi BSM*, dikutip dari <https://www.syahiahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.10 WIB

D. Produk-Produk yang Dihasilkan PT Bank Syariah Mandiri

Produk-produk yang dihasilkan BSM dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu pendanaan, pembiayaan dan jasa.

1. Tabungan

- a. Tabungan BSM adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.⁶⁹
- b. BSM Tabungan Berencana adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.⁷⁰
- c. BSM Tabungan Simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.⁷¹
- d. BSM Tabungan Investa Cendekia adalah Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.⁷²

⁶⁹Bank Syariah Mandiri, *Tabungan BSM*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-bsm#>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.15 WIB

⁷⁰Bank Syariah Mandiri, *Tabungan BSM Berencana*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-bsm-berencana#>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.18 WIB

⁷¹Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabungan Simpatik*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-simpatik>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.20 WIB

⁷²Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabungan Investa Cendekia*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-investa-cendekia>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.24 WIB

- e. BSM Tabungan Dollar adalah Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.⁷³
- f. BSM Tabungan Pensiun adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.⁷⁴
- g. BSM Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁷⁵
- h. Tabungan Mabror adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.⁷⁶
- i. Tabungan Mabror Junior adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.⁷⁷

⁷³ Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabungan Dollar*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-dollar>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.30 WIB

⁷⁴ Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabungan Pensiun*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-pensiun>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.35 WIB

⁷⁵ Bank Syariah Mandiri, *BSM Tabunganku*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabunganku>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.38 WIB

⁷⁶ Bank Syariah Mandiri, *Tabungan Mabror*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-mabror>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.44 WIB

- j. Tabungan Saham Syariah adalah rekening dana nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi Efek (baik berupa kewajiban maupun hak Nasabah), serta untuk menerima hak Nasabah yang terkait dengan Efek yang dimilikinya melalui Pemegang Rekening KSEI.⁷⁸

2. Giro

- a. BSM Giro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.⁷⁹
- b. BSM Giro Valas adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.⁸⁰
- c. BSM Giro Singapore adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan

⁷⁷ Bank Syariah Mandiri, *Tabungan Mabruur Junior*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-mabrur-junior>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.48 WIB

⁷⁸ Bank Syariah Mandiri, *Tabungan Saham Syariah*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-saham-syariah>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.51 WIB

⁷⁹ Bank Syariah Mandiri, *BSM Giro*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/giro/bsm-giro>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.55 WIB

⁸⁰ Bank Syariah Mandiri, *BSM Giro Valas*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/giro/bsm-giro-valas>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.59 WIB

pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.⁸¹

- d. BSM Giro Euro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.⁸²

3. Deposito

- a. BSM Deposito adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.⁸³
- b. BSM Deposito Valas adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.⁸⁴

4. Pembiayaan

- a. BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan

⁸¹ Bank Syariah Mandiri, *BSM Giro Singapore*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/giro/bsm-giro-singapore>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 11.05 WIB

⁸² Bank Syariah Mandiri, *BSM Giro Euro*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/giro/bsm-giro-euro>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 11.10 WIB

⁸³ Bank Syariah Mandiri, *BSM Deposito*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/deposito/bsm-deposito#>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 11.16 WIB

⁸⁴ Bank Syariah Mandiri, *BSM Deposito Valas*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/deposito/bsm-deposito-valas>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 11.20 WIB

yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.⁸⁵

- b. Pembiayaan kepada pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.⁸⁶
- c. Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.⁸⁷

⁸⁵ Bank Syariah Mandiri, *BSM Implan*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/bsm-implan>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 11.27 WIB

⁸⁶ Bank Syariah Mandiri, *Pembiayaan Kepada Pensiunan*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/pembiayaan-kepada-pensiunan>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 11.30 WIB

⁸⁷ Bank Syariah Mandiri, *Pembiayaan Griya BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/pembiayaan-griya-bsm>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 11.35 WIB

- d. BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.⁸⁸
- e. Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.⁸⁹ Gadai emas BSM adalah produk bank yang memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah menggunakan prinsip *qardh* dengan jaminan berupa emas nasabah yang bersangkutan dengan pengikatan secara gadai. Bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip *ijarah* untuk biaya pemeliharaan barang.⁹⁰
- f. BSM Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan.⁹¹

⁸⁸ Bank Syariah Mandiri, *Pembiayaan Kendaraan Bermotor*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/pembiayaan-kendaraan-bermotor>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 11.40 WIB

⁸⁹ Bank Syariah Mandiri, *BSM Gadai Emas*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/emas/bsm-gadai-emas>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 12.10 WIB

⁹⁰ Brosur PT Bank Syariah Mandiri

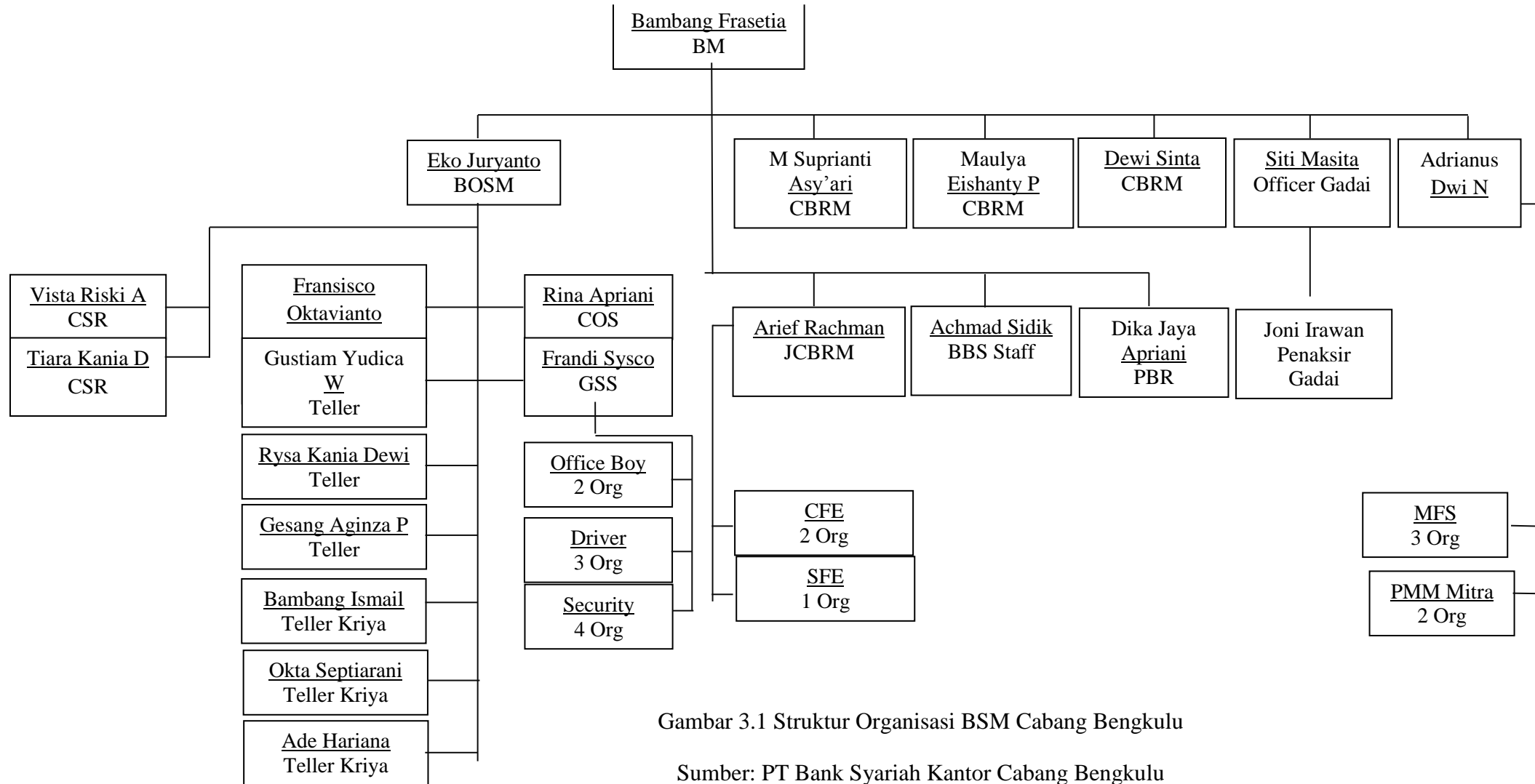
⁹¹ Bank Syariah Mandiri, *BSM Cicil Emas*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/emas/bsm-cicil-emas>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 12.16 WIB

- g. Pembiayaan Mikro Umrah BSM adalah pembiayaan yang diberikan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah anda.⁹²
- h. Pembiayaan Modal Kerja adalah pembiayaan jangka pendek yang diberikan untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja calon nasabah/nasabah. Misalnya untuk membiayai pembelian bahan baku, siklus/perputaran usaha, modal kerja, dan pembiayaan kontraktor.⁹³
- i. Pembiayaan Investasi adalah pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang yang diberikan untuk pembelian barang modal/aktiva tetap, pembiayaan proyek baru ataupun proyek perluasan suatu perusahaan, misalnya bangunan, mesin-mesin, alat-alat berat, kendaraan.⁹⁴

⁹² Bank Syariah Mandiri, *Pembiayaan Mikro Umrah*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/haji-umroh/pembiayaan-mikro-umrah>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 12.22 WIB

⁹³ Bank Syariah Mandiri, *Pembiayaan Modal Kerja*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/business-banking/small-banking/pembiayaan-modal-kerja>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 12.30 WIB

⁹⁴ Bank Syariah Mandiri, *Pembiayaan Investasi*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/business-banking/small-banking/pembiayaan-investasi>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 12.40 WIB



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BSM Cabang Bengkulu

Sumber: PT Bank Syariah Kantor Cabang Bengkulu

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Langsung Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu

Salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah tentang kualitas pelayanan *teller* yang ada pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, hasilnya adalah:

Menurut sepengetahuan nasabah tentang apa saja transaksi yang bisa dilakukan di *teller*, rata-rata jawaban nasabah hampir sama saja seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ansori yang menyatakan bahwa “Transaksi yang bisa dilakukan di *teller* itu seperti transaksi tunai, dan non tunai (seperti transfer dan bayar tagihan).”⁹⁵

Ibu Levi menyatakan “Jenis transaksi yang bisa dilakukan di *teller* itu seperti setor, tarik tunai, dan transfer.”⁹⁶

Menurut Ibu Sumiah mengatakan “Menurut sepengetahuan saya transaksi yang bisa dilakukan di *teller* itu setor, dan transfer.”⁹⁷ Seperti

⁹⁵ Ansori, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

⁹⁶ Levi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

⁹⁷ sumiah, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

yang diungkapkan oleh Ibu Hartini yang mengatakan “Jenis transaksi yang bisa dilakukan di *teller* adalah penarikan dan setor.”⁹⁸

Kemudian Ibu Renti menyatakan “Jenis transaksi yang bisa dilakukan di *teller* itu seperti setor dan penarikan.”⁹⁹ Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Rodiah yang menyatakan bahwa “Jenis transaksi yang bisa dilakukan di *teller* itu seperti penarikan dan penyetoran.”¹⁰⁰

Menurut Ibu Fitri Amalia mengatakan “Jenis transaksi yang bisa dilakukan di *teller* adalah penarikan, setoran, dan transfer.”¹⁰¹ Ibu Masroh Elmisah memberikan pendapat yang sama yaitu “Jenis transaksi yang selalu saya lakukan di *teller* adalah transfer, setoran, penarikan.”¹⁰²

Menurut Ibu Nila mengatakan bahwa “Transaksi yang bisa dilakukan di *teller* itu adalah setor, penarikan, dan cek jumlah saldo.”¹⁰³

Menurut Bapak Syahri Ramadhan mengatakan “Transaksi yang bisa dilakukan di *teller* adalah penarikan, setor, dan transfer.”¹⁰⁴

Menurut Ibu Elpi menjelaskan “Transaksi yang biasa dilakukan di *teller* seperti penarikan, transfer dan menabung.”¹⁰⁵

Menurut Ibu Ecin menyatakan “Transaksi yang bisa dilakukan di *teller* adalah penarikan, transfer, penukaran uang dan setor.”¹⁰⁶

⁹⁸ Hartini, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

⁹⁹ Renti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁰⁰ Siti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁰¹ Fitri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁰² Masroh, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁰³ Nila, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁰⁴ Syahri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁰⁵ Elpi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁰⁶ Ecin, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

Bapak Murni Syahyar mengungkapkan jawaban yang lebih lengkap yaitu “Jenis transaksi yang bisa dilakukan di *teller* antara lain bisa melayani nasabah yang kesulitan, transfer, penarikan, penyetoran dan penukaran uang.”¹⁰⁷

Namun ada juga nasabah yang hanya mengetahui jenis transaksi yang bisa dilakukan di *teller* karena kebiasaannya saja seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sudadi yang mengatakan “Saya kan guru jadi transaksi yang biasa saya lakukan adalah penarikan.”¹⁰⁸ Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Jaafar Shiddiq yang mengatakan “Transaksi yang pernah saya coba di *teller* adalah penarikan, setor uang, kirim uang.”¹⁰⁹

Untuk mengetahui bagaimana kualitas suatu pelayanan, salah satunya dapat dilihat dari kelebihan dan kekurangan dari pelayanan itu sendiri. Rata-rata nasabah yang telah diwawancarai merasa puas dengan pelayanan *teller* BSM hanya saja masih terdapat kekurangan dan nasabah masih memerlukan perbaikan pada pelayanan *teller*. Salah satu hal yang dikeluhkan oleh nasabah mengenai pelayanan *teller* BSM adalah kurangnya petugas *teller* yang tersedia sehingga banyak nasabah yang mengantri. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Ansori menyatakan:

Pelayanan *teller* BSM cukup baik, berbeda dengan konvensional serta tidak ada potongan pada transaksinya. Namun kekurangan dari pelayanan *teller* BSM adalah banyak nasabah yang antri karena petugas *teller* yang ada kurang banyak. Petugas *teller* yang melayani nasabah cukup ramah. Saya sangat puas dengan pelayanan *teller*

¹⁰⁷ Murni, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁰⁸ Sudadi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁰⁹ Jaafar, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

BSM. Masalahnya adalah nasabah kan perlu melakukan transaksi yang cepat, karena itulah diperlukan tambahan petugas *teller* yang ada.¹¹⁰

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Menurut Ibu Siti Rodiah yang menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan *teller* BSM adalah ramah. Sedangkan kekurangan dari pelayanan teller BSM adalah kurang cepat kerjanya dibandingkan bank lain. Kinerja petugas *teller* dalam melayani nasabah itu kurang cepat. Saya merasa puas sih memakai pelayanan *teller* BSM karenakan dibank mana saja kan memang seperti itu pelayanannya. Hal yang harus diperbaiki pada teller BSM itu lebih ramah lagi dalam melayani nasabah, dan lebih dipercepat lagi kerjanya karena nasabah itukan maunya cepat.¹¹¹

Menurut Bapak Sudadi pernah mengalami kemacetan saat melakukan transaksi di *teller* namun tetap puas dengan pelayanan *teller* BSM walaupun menurutnya masih diperlukan penambahan petugas *teller* seperti yang Bapak Sudadi katakan:

Kelebihan dari *teller* BSM itu lebih dekat dengan tempat tinggal, lebih profesional, dan sarana dan prasarana yang disediakan lengkap. Kekurangannya adalah kemacetan, misalnya mau narik uang terus ada kemacetan sehingga tidak bisa. Kinerja dari petugas *teller* sangat bagus, jika kita tidak tau maka kita akan dibimbing oleh mereka. Saya merasa puas dalam memakai pelayanan *teller* BSM. Karena antriannya banyak, perlu adanya penambahan petugas *teller*.¹¹²

Menurut Ibu Fitri Amalia menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan *teller* adalah bisa melakukan penarikan dalam jumlah besar dan lebih nyaman dalam melakukan transaksi kekurangan dari pelayanan *teller* BSM adalah antriannya lama. Kinerja dari petugas *teller* BSM itu bagus, dan saya puas dalam memakai pelayanan *teller* BSM. Hal yang perlu diperbaiki pada

¹¹⁰ Ansori, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹¹¹ Siti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹¹² Sudadi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

pelayanan *teller* BSM adalah penambahan petugas teller agar antriannya tidak lama.¹¹³

Menurut Bapak Syahri Ramadhan menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan *teller* BSM yaitu pelayanannya cepat, sopan dan ramah. Tidak ada kekurangan pada pelayanan *teller* BSM. Kinerja petugas *tellernya* pun sangat baik. Saya merasa puas dalam memakai pelayanan *teller* BSM. Tetapi karena ramai, harusnya diperbanyak lagi petugas teller nya agar tidak terlalu lama antri.¹¹⁴

Menurut Ibu Levi Susanti menyatakan:

Pelayanan *teller* BSM ini sama saja dengan yang lain, sesuai standar pelayanan pada umumnya. Tidak ada kekurangan pada pelayanan *teller* BSM karena kinerja petugasnya sudah sesuai dengan standar dan sudah seperti petugas bank pada umumnya. Pada *teller* BSM ini harusnya lebih memberikan info terbaru kepada nasabah tentang kebijakan yang berubah agar nasabah mengetahui apa saja kebijakan yang terbaru.¹¹⁵

Namun ada juga nasabah yang sangat puas memakai pelayanan *teller* BSM sehingga menurutnya tidak ada yang harus ditambah dan diperbaiki pada pelayanan *teller* BSM. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Renti yang menyatakan:

Pelayanan *teller* BSM ini pelayanannya bagus dan ramah. Tidak ada kekurangan pada pelayanan *teller* BSM. Petugas *teller* BSM itu bertanggung jawab, ramah, melayani nasabah dengan baik. alhamdulillah saya puas memakai jasa pelayanan *teller* BSM. Tidak ada yang harus diperbaiki dari pelayanan *teller* BSM.¹¹⁶

Menurut Ibu Sumiah menyatakan:

Pelayanan *teller* BSM jauh lebih bagus dibandingkan bank lain karena lebih islami dan santun. Alhamdulillah saya sangat puas menggunakan pelayanan *teller* BSM. Untuk sekarang tidak ada yang perlu diperbaiki pada pelayanan *teller* BSM karena memang semua kekurangan gedung yang lama sudah teratasi semenjak pindah ke

¹¹³ Fitri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹¹⁴ Syahri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹¹⁵ Levi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹¹⁶ Renti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

gedung yang baru. Saya cukup puas menggunakan pelayanan *teller* BSM ini.¹¹⁷

Menurut Bapak Murni Syahyar menyatakan:

Pelayanan *teller* BSM sama saja dengan pelayanan *teller* pada umumnya. Pelayanan *teller* BSM sesuai standar pelayanan dan lebih islami, sesuai dengan SOP. Kekurangan dari pelayanan *teller* BSM itu tergantung pada situasi, namun sejauh ini belum menemui kendala. Untuk memperbaiki pelayanan *teller* BSM harus lebih meningkatkan pelayanan.¹¹⁸

Menurut Ibu Ecin menyatakan “kelebihan dari pelayanan *teller* BSM adalah lebih memuaskan nasabah. Selama ini belum ada keluhan, cukup baik. Kinerja petugas *tellernya* pun bagus. Saya merasa puas menggunakan pelayanan *teller* di BSM.”¹¹⁹

Menurut Ibu Elpi menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan *teller* BSM adalah jumlah penarikannya tidak di batasi. Kekuranga *teller* BSM adalah SDM nya yang kurang jadi perlu mengantri lama. Kinerja dari petugas *teller* nya cukup baik dan sesuai standar perbankan syariah. Saya merasa puas memakai pelayanan *teller* BSM. Tidak ada yang perlu diperbaiki pada pelayanan *teller*.¹²⁰

Menurut Ibu Nila Kelebihan dari pelayanan *teller* BSM adalah ramah, dan cepat. Kekurangan dari pelayanan *teller* BSM itu tidak ada karena kinerja petugasnya sudah bagus. Ibu Nila merasa puas dalam memakai pelayanan *teller*.”¹²¹

¹¹⁷ Sumiah, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹¹⁸ Murni, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹¹⁹ Ecin, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹²⁰ Elpi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹²¹ Nila, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

Dan ada beberapa nasabah yang telah diwawancarai mengeluhkan kekurangan pelayanan *teller* BSM karena hal-hal tertentu, seperti yang dikemukakan oleh Ibu Masro Elmisa yang menyatakan:

Pelayanan *teller* BSM itu lumayan ramah, kalau saya ngantri di BSM jarang terlalu lama tidak seperti di bank lain. Saya tidak ada keluhan mengenai *teller* BSM. Kinerja dari petugas *teller* nya sesuai dengan standar. Alhamdulillah saya puas memakai pelayanan *teller* BSM. Kalau bisa jika mau mengeprint buku tabungan itu jangan di *teller* tetapi dipindahkan ke CS agar lebih cepat.¹²²

Menurut Ibu Hartini menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan *teller* adalah nyaman, dingin, bersih, karyawannya disiplin. Tidak ada kekurangan yang dirasakan. Kinerja petugas *teller* nya bagus. Saya puas dalam memakai pelayanan *teller* tetapi selalu menggunakan syarat KTP. Hal yang perlu diperbaiki adalah jumlahnya ditambah lagi karena kurang banyak.¹²³

Menurut Bapak Jaafar Shiddiq menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan *teller* BSM adalah nuansa islaminya (pakai salam), keramahannya, sopan santunnya. Kekurangannya adalah sering terjadi kemacetan mesin *teller*. Kinerja petugas *teller* BSM sudah sesuai standar. Saya cukup puas menggunakan pelayanan *teller* BSM. Seharusnya mesin-mesin *teller* nya diperbarui.¹²⁴

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, dapat diketahui bahwa pelayanan *teller* yang ada di BSM sudah bagus dan rata-rata nasabah sudah puas dalam menggunakannya. Hanya saja masih terdapat kekurangan dan masih memerlukan beberapa perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

¹²² Masroh, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹²³ Hartini, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹²⁴ Jaafar, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

2. Kualitas Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu

Disamping pelayanan langsung yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, ada juga pelayanan digital, salah satunya berupa mesin ATM. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan nasabah dalam menggunakan pelayanan ATM, didapatkan hasil:

Menurut sepengetahuan nasabah tentang transaksi apa saja yang bisa dilakukan di ATM, banyak nasabah yang sudah tahu dan mengerti transaksi apa saja yang bisa dilakukan di ATM, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ansori yang mengatakan bahwa “Transaksi yang bisa dilakukan di ATM salah satunya adalah transfer.”¹²⁵ Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Murni yang mengatakan ”Jenis transaksi yang bisa dilakukan di ATM adalah yang berkaitan dengan uang seperti penarikan dan transfer.”¹²⁶ Jawaban yang sama juga diberikan oleh Ibu Renti yaitu dia menyatakan bahwa “Transaksi yang bisa dilakukan di ATM BSM seperti penarikan dan transfer.”¹²⁷ Begitupun juga dengan Bapak Syahri Ramadhan yang mengungkapkan bahwa “Pada pelayanan ATM, transaksi yang bisa dilakukan adalah penarikan dan transfer.”¹²⁸

¹²⁵ Ansori, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹²⁶ Murni, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹²⁷ Renti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹²⁸ Syahri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

Bahkan menurut sepengetahuan Ibu Hartini juga sama yaitu “Transaksi yang bisa dilakukan di ATM yaitu transfer dan penarikan.”¹²⁹

Menurut Ibu Elpi menyatakan bahwa “Transaksi yang bisa dilakukan di ATM BSM ini tunai dan transfer.”¹³⁰

Menurut Ibu Siti Rodiah transaksi yang bisa dilakukan di ATM itu seperti ”Transaksi yang bisa dilakukan di ATM adalah penarikan, penyeteran, transfer, info saldo, dan pembayaran.”¹³¹

Menurut Ibu Nila menyatakan “Transaksi yang bisa dilakukan di ATM adalah penarikan, transfer, dan cek saldo.”¹³² Jawaban yang sama juga diberikan oleh Ibu Masroh Elmisa yang menyatakan bahwa “Transaksi yang bisa dilakukan di ATM itu cek saldo, penarikan, dan transfer.”¹³³

Menurut Bapak Sudadi memberikan jawaban yang hampir sama yaitu beliau mengatakan bahwa “Transaksi yang bisa dilakukan di ATM adalah tarik, setor dan transfer.”¹³⁴ Ibu Sumiah pun memberikan jawaban yang serupa yaitu “Transaksi yang bisa dilakukan di ATM itu transfer dan nabung.”¹³⁵

Menurut Ibu Fitri Amalia menyatakan “Transaksi yang bisa dilakukan adalah tarik tunai, cek saldo, transfer, dan pembayaran.”¹³⁶

¹²⁹ Hartini, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹³⁰ Elpi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹³¹ Siti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹³² Nila, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹³³ Syahri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹³⁴ Sudadi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹³⁵ Sumiah, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹³⁶ Fitri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

Menurut Ibu Levi dalam menggunakan ATM, bisa juga dilakukan transaksi yang berhubungan dengan belanja online seperti yang telah diungkapkannya yaitu “Transaksi yang bisa dilakukan di ATM itu seperti tarik tunai, transfer, bayar belanja online, dan bayar cicilan.”¹³⁷

Menurut Ibu Ecin menyatakan bahwa “Transaksi yang bisa dilakukan adalah transfer, penarikan, dan pembayaran.”¹³⁸ Begitupun jawaban yang diberikan oleh Bapak Jaafar Shiddiq yang mengungkapkan “Jenis transaksi yang bisa dilakukan di ATM adalah transfer, pembayaran, dan penarikan.”¹³⁹

Menurut nasabah BSM, ATM yang telah disediakan memang memiliki kualitas yang hampir sama dengan ATM pada umumnya. Namun tetap saja ATM BSM mempunyai kelebihan dan kekurangan yang membuat nasabah merasa puas memakai pelayanan ATM ataupun yang membuat nasabah lebih memilih pelayanan *teller*. Kelebihan dan kekurangan tersebut adalah:

Menurut Bapak Ansori menyatakan:

Kelebihan dari menggunakan ATM adalah cukup memudahkan dalam melakukan transaksi. Kekurangan dalam memakai ATM adalah kita ragu-ragu dalam melakukan transaksi karena takut kebobolan. Kinerja pelayanan ATM BSM cukup bagus namun saya kurang puas dengan kinerjanya karena masih ragu-ragu. Hal yang harus diperbaiki pada ATM adalah jumlah transaksi penarikan agar tidak dibatasi.¹⁴⁰

¹³⁷ Levi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹³⁸ Ecin, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹³⁹ Jaafar, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁴⁰ Ansori, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

Menurut Ibu Siti Rodiah menyatakan:

Kelebihan dari memakai ATM adalah lebih praktis, tidak antri, bisa 24 jam. Kekurangan dari pelayanan ATM itu jika ada masalah maka tidak bisa langsung komplain. Kinerja dari mesin ATM BSM itu bagus. Saya merasa puas dalam menggunakan ATM. Menurut saya tidak ada yang perlu diperbaiki pada pelayanan ATM karena jarang memakai ATM.¹⁴¹

Bahkan ada nasabah yang merasa bahwa pelayanan ATM BSM itu sudah sangat bagus dan tidak ada mengeluhkan apapun seperti dikemukakan oleh Ibu Renti yang menyatakan “Kelebihan dari ATM BSM itu adalah jaringannya bagus. ATM BSM juga tidak memiliki kekurangan. Kinerja pada mesin ATM nya pun aman dan baik. Saya puas dalam memakai ATM BSM. Tidak ada yang perlu diperbaiki pada ATM BSM.”¹⁴²

Hal serupa juga dikatakan oleh Ibu Elpi yang menyatakan:

ATM BSM ini pada dasarnya sama saja dengan ATM bank syariah lainnya. Saya belum menemukan kekurangan pada ATM BSM, dan saya juga belum menemukan kendala apapun. Saya cukup puas dalam menggunakan ATM BSM ini. Harusnya lebih diperbanyak lagi jumlah ATM nya. Saya lebih sering ke ATM karena lebih cepat dan tidak antri.¹⁴³

Menurut Ibu Levi Susanti menyatakan:

Menurut saya ATM BSM sama saja dengan ATM lainnya karena memang jarang memakai ATM BSM. Kekurangan dari ATM BSM ini adalah tidak adanya jenis transaksi setor tunai. Saya juga kurang paham dengan kinerja dari mesin ATM BSM. Mesin ATM harusnya ditambah lagi jangan cuma ada di beberapa tempat saja.¹⁴⁴

¹⁴¹ Siti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁴² Renti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁴³ Elpi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁴⁴ Levi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

Menurut Bapak Murni Syahyar menyatakan:

Kelebihan dalam memakai ATM adalah efisiensi waktu. Sedangkan kekurangan dalam memakai ATM adalah pada saat tertentu perlu pengamanan. Kinerja mesin ATM BSM itu bagus tergantung dengan kondisi (misalnya pada saat listrik mati maka mesin akan terganggu bahkan bisa rusak). Kepuasan dalam memakai mesin ATM itu tergantung kondisinya, jika kondisi sedang bagus maka saya puas dalam memakai ATM BSM. Hal yang perlu diperbaiki itu adalah adanya petugas yang standby untuk memantau mesin ATM apabila ada yang rusak, listrik mati, macet, dll.¹⁴⁵

Menurut Ibu Fitri Amalia menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan ATM adalah cepat, dekat dan praktis. Kekurangan dari pelayanan ATM adalah ada batasan nominal saat melakukan penarikan. Kinerja pelayanan ATM tidak cukup baik, terkadang terjadi gangguan pada jaringan maupun pada mesin ATM nya. Saya kurang puas saat memakai pelayanan ATM karena jaringannya terkadang ada gangguan.¹⁴⁶

Menurut Ibu Nila menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan ATM BSM adalah enak dan tidak antri. Kekurangan pada pelayanan ATM BSM adalah tidak bisa melakukan penarikan dalam jumlah banyak dan terbatas. Kinerja dari mesin ATM BSM tidak ada masalah, hanya saja terkadang jaringannya yang bermasalah. Saya merasa puas dalam menggunakan pelayanan ATM BSM. Hal yang perlu diperbaiki pada pelayanan ATM BSM adalah lebih ditingkatkan lagi sistem keamanannya.¹⁴⁷

Menurut Ibu Sumiah menyatakan:

ATM BSM itu sama saja dengan ATM yang lain. Kelebihan dari ATM BSM ini adalah mesin yang digunakan tidak otomatis langsung memasukkan kartu jadi itu mencegah agar kartu itu tidak terblokir, jaringannya juga tidak macet-macet. Kinerja dari mesin ATM BSM itu bagus dan tidak ada masalah. Saya cukup puas memakai pelayanan ATM BSM ini. Yang kurang dari ATM BSM ini adalah kurang banyak. Karena nasabah inikan ramai. Saya kalau

¹⁴⁵ Murni, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁴⁶ Fitri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁴⁷ Nila, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

melakukan setor saya langsung ke teller tapi jika melakukan penarikan saya ke ATM.¹⁴⁸

Manurut Ibu Masro Elmisa menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan ATM BSM itu lebih cepat, tidak perlu mengantri lama. Tidak ada kekurangan pada pelayanan ATM BSM dan kinerja dari mesin ATM nya tidak ada masalah. Saya merasa puas memakai pelayanan ATM BSM. Tidak ada yang harus diperbaiki lagi pada pelayanan ATM BSM karena sudah sesuai standar.¹⁴⁹

Menurut Bapak Syahri Ramadhan menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan ATM BSM adalah jarang gangguan tidak seperti ATM bank lainnya. Kekurangan dari pelayanan ATM BSM adalah jumlahnya yang kurang banyak. Kinerja dari mesin ATM nya pun sangat baik dan saya sangat puas memakai ATM BSM. Yang perlu diperbaiki pada pelayanan ATM BSM adalah jumlahnya diperbanyak lagi. Saya lebih suka memakai pelayanan *teller* karena lebih suka melakukan penarikan langsung.¹⁵⁰

Menurut Bapak Sudadi menyatakan:

Kinerja dari mesin ATM BSM sendiri sudah bagus. Saya puas dalam memakai pelayanan ATM BSM. Tetapi ATM itu masih perlu penambahan ditempat-tempat tertentu sehingga memudahkan dalam pengambilan. Saya lebih banyak memakai pelayanan *teller* karena pengetahuan saya tentang ATM masih kurang.¹⁵¹

Menurut Ibu Ecin menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan ATM BSM itu jika lupa PIN, maka 24 jam kemudian sudah bisa digunakan kembali kartu ATM nya. Kekurangan dari pelayanan ATM nya sering tidak bisa melakukan penarikan. Kinerja mesin ATM nya bagus dan saya puas dalam memakai ATM BSM. Harusnya ditambah transaksi setor tunainya. Saya lebih sering ke ATM karena mempersingkat waktu karena kalau di *teller* harus antri.¹⁵²

Menurut Ibu Hartini menyatakan:

¹⁴⁸ Sumiah, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁴⁹ Syahri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁵⁰ Syahri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁵¹ Sudadi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁵² Ecin, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

Kelebihan dari pelayanan ATM BSM itu tidak antri. ATM nya kan sedikit jumlahnya jadi harus pergi ke bank langsung. Kinerja mesin ATM nya bagus. Saya merasa puas dalam memakai pelayanan ATM BSM. Harusnya lebih diperbanyak lagi jumlah ATM nya.¹⁵³

Menurut Bapak Jaafar Shiddiq menyatakan:

Kelebihan dari pelayanan ATM adalah cepat, tidak antri dan mudah. Kekurangannya adalah tertelan kartu ATM maka harus mengurus kartu baru. Kinerja mesin ATM itu macam-macam, tetapi pada umumnya sudah bagus. Harusnya ada mesin yang bisa melakukan sekali penarikan sesuai standar maksimal untuk mengambil uang, jangan dibagi-bagi menjadi dua atau tiga kali penarikan.¹⁵⁴

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, dapat dikatakan bahwa pelayanan ATM yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri sudah bagus dan bisa menjadi solusi bagi nasabah yang tidak ingin mengantri lama di *teller*. Hanya saja pada sistem dan kenyamanan pelayanan ATM masih ada yang kurang sehingga masih perlu diperbaiki lagi oleh pihak Bank Syariah Mandiri.

3. Penyebab Pelayanan Digital Tidak Bisa Membantu Pelayanan Langsung Secara Optimal Di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu

Banyak faktor yang menyebabkan nasabah lebih memilih pelayanan *teller* dibandingkan pelayanan ATM, walaupun pada kenyataannya baik dari pelayanan *teller* maupun pelayanan ATM yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sama-sama mempunyai kualitas yang baik dan sudah sesuai standar operasional. Faktor-faktor tersebut ada faktor internal dan eksternal. Berdasarkan hasil wawancara kepada

¹⁵³ Hartini, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁵⁴ Jaafar, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

nasabah, dapat diketahui bahwa faktor-faktor pemicu nasabah memilih pelayanan *teller* dari pada ATM adalah:

- a. Faktor kebutuhan. Seringkali nasabah yang melakukan transaksi itu bukanlah melakukan transaksi untuk dirinya sendiri, melainkan mewakili dari sebuah organisasi ataupun transaksi untuk orang lain. Hal ini menuntut nasabah mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda, misalkan ada yang memerlukan kwitansi bukti transaksi, dll. Seperti yang diungkapkan oleh:

Menurut Ibu Levi Susanti menyatakan “saya lebih sering menggunakan pelayanan *teller* dari pada ATM karena kebutuhan organisasi.”¹⁵⁵ Menurut Ibu Renti menyatakan “saya lebih sering menggunakan pelayanan *teller* karena kabutuhan.”¹⁵⁶ Menurut Ibu Siti Rodiah menyatakan bahwa Ibu Rodiah lebih sering menggunakan pelayanan *teller* karena sering mengurus lembaga.¹⁵⁷ Menurut Ibu Masro Elmisa menyatakan bahwa ia lebih sering menggunakan *teller* karena butuh data untuk dicetak.¹⁵⁸

- b. Faktor internal

Faktor internal adalah salah satu alasan mengapa nasabah lebih sering menggunakan pelayanan *teller* dibandingkan pelayanan ATM. Faktor internal ini pertama, rasa khawatir saat menggunakan ATM, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ansori menyatakan bahwa ia

¹⁵⁵ Levi, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁵⁶ Renti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁵⁷ Siti, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁵⁸ Masroh, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

lebih sering menggunakan *teller* karena *teller* itu pasti dan kita tidak ragu-ragu dalam menggunakannya.¹⁵⁹

Kedua, kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan ATM seperti yang diungkapkan oleh Ibu Hartini menyatakan bahwa saya lebih sering ke *teller* karena sering bingung menggunakan ATM.¹⁶⁰

Ketiga, rasa nyaman pada saat menggunakan *teller*. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Syahri Ramadhan menyatakan bahwa ia lebih suka memakai pelayanan *teller* karena lebih suka melakukan penarikan langsung.¹⁶¹

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Langsung Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu

Pada pelayanan *teller* BSM sebenarnya sudah memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan. Pelayanan *teller* BSM pun sudah menunjukkan perbedaannya dengan *teller* pada bank konvensional. Hanya saja antrian pada saat ingin melakukan transaksi di *teller* cukup panjang. Nasabah harus menunggu lama sebelum nomor antriannya dipanggil. Petugas yang ada pun tidak semuanya *stanby* di *counter*. Sering sekali ada *counter* yang kosong. Bahkan pernah setengah dari *counter* yang disediakan oleh pihak Bank Syariah Mandiri itu kosong sehingga

¹⁵⁹ Ansori, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 21 Mei 2018

¹⁶⁰ Hartini, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

¹⁶¹ Syahri, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2018

pelayanan akan menjadi lambat dan petugas *teller* pun akan kualahan dengan nasabah yang menumpuk.

Persiapan petugas *teller* sebelum membuka *counter* pun juga seringkali lama. Menurut penuturan nasabah, persiapan petugas *teller* seringkali memakan waktu hingga satu jam. Sehingga seharusnya jadwal pemanggilan nomor pertama bisa dimulai pada pukul 08.00 WIB, menjadi pukul 09.00 WIB. Hal ini yang membuat nasabah resah karena pada saat nomor antrian pertama dipanggil, antrian sudah sangat banyak.

Seharusnya persiapan sebelum membuka *counter* itu dilakukan sebelum karyawan mengadakan doa pagi bersama, sehingga setelah melakukan doa pagi bersama petugas *teller* bisa langsung *standby* untuk melayani nasabah karena nasabah pun sudah ada yang datang pada saat kantor Bank Syariah Mandiri belum buka.

2. Kualitas Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu

Mesin ATM yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri sudah bagus dan canggih. Namun pada mesin ATM BSM belum mempunyai fitur setor tunai seperti mesin ATM bank konvensional. Seharusnya mesin ATM yang ada diperbarui lagi dengan menambahkan fitur setor tunai. Pada tempat mesin ATM BSM diletakkan tidak adanya penjagaan. Misalnya saja mesin yang berada di kantor Bank Syariah Mandiri, walaupun terletak di kantor namun tidak ada petugas keamanan yang menjaga, padahal bisa saja nasabah yang menggunakan mesin ATM

mengalami kesulitan sehingga penempatan petugas keamanan sangat diperlukan. Fungsi dari petugas keamanan selain untuk menjaga nasabah yang melakukan transaksi, bisa juga menjadi tempat nasabah untuk bertanya cara menggunakan mesin ATM ataupun jika nasabah mengalami masalah pada saat melakukan transaksi di ATM.

Jumlah ATM BSM yang disebar pun sangat sedikit. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bengkulu hanya mempunyai ATM di tiga titik. Nasabah banyak yang tidak tahu dimana saja terdapat mesin ATM BSM. Seharusnya pihak bank Syariah Mandiri lebih banyak lagi menyebar mesin ATM terutama pada tempat-tempat yang ramai dikunjungi seperti mall, pasar, bahkan pada sekolah dan universitas. Hal ini juga akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi karena tidak perlu repot-repot ke kantor jika ingin melakukan transaksi kecil. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan digital (ATM) yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sudah bagus dan nasabah sudah merasa sangat puas dengan kinerja mesin ATMnya.

3. Penyebab Pelayanan Digital Tidak Bisa Membantu Pelayanan Langsung Secara Optimal Di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bengkulu

Penyebab nasabah lebih banyak memilih pelayanan *teller* daripada pelayanan ATM adalah kurangnya minat dari nasabah. Nasabah cenderung lebih menyukai pelayanan *teller* karena lebih nyaman dan

mempunyai resiko yang kecil. Jika di ATM pada saat nasabah akan melakukan transaksi sendirian, jika mengalami masalah maka tidak ada yang bisa membantu. Lain halnya jika melakukan transaksi di *teller*, karena akan ada yang membantu jika mengalami masaah ataupun saat nasabah masih bingung. Resiko yang ada jika melakukan transaksi di *teller* pun sangat kecil, bahkan hampir tidak ada resiko karena semua transaksi dibawah tanggung jawab petugas *teller* dan hak-hak nasabah pun sangat diperhatikan oleh pihak bank.

Masalah lain yang menjadi penyebab pelayanan *teller* lebih digemari daripada pelayanan ATM adalah masih kurangnya pemahaman nasabah tentang penggunaan mesin ATM sehingga nasabah yang tidak paham akan lebih memilih pelayanan *teller*. Pihak Bank Syariah Mandiri telah melakukan sosialisasi mengenai cara penggunaan ATM, bahkan disetiap sosialisasi mengenai produk dijelaskan setiapn keuntungan dari produk tersebut, seperti salah satunya produk tabungan yang memiliki kelebihan bisa melakukan transaksi di ATM. Untuk menambah pemahaman nasabah, seharusnya pihak Bank Syariah Mandiri lebih memperbanyak lagi sosialisasi kepada nasabah mengenai cara penggunaan mesin ATM dan juga menempatkan petugas yang paham tentang mesin ATM ditempat-tempat mesin ATM Bank Syariah Mandiri disebar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan:

1. Kualitas pelayanan *teller* yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sudah bagus dan sesuai dengan standar. Nasabah yang memakai pelayanan *teller* sudah merasa puas walaupun masih terdapat kekurangan seperti antrian yang lama.
2. Kualitas pelayanan ATM yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu juga sudah bagus dan memiliki beberapa kelebihan dibandingkan pelayanan *teller* nya. Salah satu kelebihan pelayanan ATM nya adalah tidak mengantri lama. Namun pelayanan juga terdapat kekurangan, salah satunya tidak adanya petugas yang menjaga ATM, dan hal itu membuat nasabah merasa khawatir menggunakan ATM.
3. Alasan yang menyebabkan pelayanan ATM tidak bisa membantu pelayanan langsung secara optimal adalah kurangnya minat nasabah dalam memakai ATM. Kurangnya minat nasabah ini dipengaruhi faktor seperti kurangnya pengetahuan nasabah, rasa khawatir nasabah saat menggunakan ATM, dan sistem yang berlaku di Bank Syariah Mandiri (salah satunya tidak bisa melakukan penarikan dalam jumlah besar).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, peneliti memberikan saran kepada pihak Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bengkulu untuk membantu mengatasi keluhan nasabah guna mengembangkan pelayanan yang ada. Adapun saran dari peneliti untuk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu adalah:

1. Perlu memperbanyak lagi petugas *teller* yang ada untuk melayani nasabah secara optimal, agar nasabah yang ada tidak terlalu lama mengantri.
2. Perlu memberikan sosialisasi dan pelatihan kepada petugas *teller* untuk melatih petugas *teller* yang ada agar lebih cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.
3. Perlu menambah lebih banyak lagi mesin ATM syariah dan menempatkannya di tempat-tempat yang nasabah sering kunjungi, misalnya pusat perbelanjaan, sekolah dan pusat kota agar nasabah lebih mudah untuk menemukan saat ingin memakai pelayanan ATM.
4. Perlu menambah pengamanan pada mesin ATM, salah satunya dengan menempatkan petugas agar nasabah merasa aman pada saat melakukan transaksi.
5. Perlu mempercepat lagi persiapan awal sebelum membuka *counter* agar nasabah yang suda datang dari pagi tidak terlalu lama menunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamat Penting Dot Com, *Profil BSM Kantor Cabang Bengkulu*, dikutip dari <https://alamatpenting.com/bank-syariah-mandiri-kc-bengkulu/>, pada hari Minggu, 18 April 2018, Pukul 12.04 WIB.
- Arafat Yusmad, Muammar. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.
- Gi Tae Yeo, dkk. "An Analysis Of Port Service Quality And Customer Satisfaction: The Case Of Korean Container Ports", *The Asian Journal Of Shipping And Logistic*, 4 (Desember 2015).
- Hapsari, Riska. *Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran*, Institut Agama Islam Negeri Salatiga: Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. 2015.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2015.
- Ichsan, Nurul Hasan. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group. 2014.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2016.
- Juni, Donni Priansa. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2017.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2013.
- Nitisusastro, Mulyadi. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Passe, Longginus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*, Universitas Sanata Dharma: Skripsi, Program Studi Manajemen. 2016.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.

- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction Dan Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2016.
- Sadi, Muhamad. *Perbankan Syariah Pola Relasi Sebagai Institusi Intermediasi Dan Agen Investasi*. Malang: Setara Press. 2015.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: CAPS. 2014.
- Suryani, “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah”, *Jurnal Nasional*, 6 (April 2014).
- Suwarjeni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015.
- Tim, *Pedoman Penulisan Skripsi*. Bengkulu: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. 2016.
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2016.
- www.syariahmandiri.co.id
- Yaya, Rizal, *et. al. Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat. 2014.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

DAFTAR INFORMAN PENELITIAN

No	Nama	Alamat
1	Ansori	Lingkar Timur
2	Levi Susanti	Timur Indah
3	Renti	Tengah Padang
4	Siti Rodiah	Padang Harapan
5	Murni Syahyar	Talang Kering
6	Fitri Amalia	Lingkar Barat
7	Nila	Lingkar Barat
8	Sarmia	Timur Indah
9	Masro Elmisa	Kebun Tebeng
10	Syahri Ramadhan	Rawa Makmur
11	Sudadi	Pasar Bengkulu
12	Ecin	Kebun Tebeng
13	Hartini	Kebun Keling
14	Jaafar Shiddiq	Cempaka Permai
15	Elpi	Timur Indah

DOKUMENTASI



PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan nasabah

