

**TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN
BUKU TABUNGAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI BENGKULU**

(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penulisan Skripsi
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH:

ISMAWATI
NIM 1516140101

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/ 1440 H**

Persetujuan Pembimbing

Skripsi yang ditulis oleh Ismawati, NIM 1516140101 dengan judul "Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Pembuatan Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu)", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 20 Agustus 2019 H
19 Dzulhijjah 1440 H

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. M. Syakroni, M. Ag)
NIP 195707061987031003

(Andi Harpepen, M. Kom)
NIDN 2014128401



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

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736)5127651771 Fax (0736)51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Pembuatan Buku Tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu (studi pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu)" oleh Ismawati NIM: 1516140101, 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 : Jumat

Tanggal : 29 November 2019/ 2 Rabi'ul-Akhir 1441 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, 5 Desember 2019 M

8 Rabi'ul-Akhir 1441 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Drs. M. Syakroni, M.Ag.

NIP. 195707061987031003

Penguji I

Andang Sunarto, Ph.D

NIP. 197611242006041002

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asnaini, M.A.

NIP. 197304121998032003

Sekretaris

Andi Harpepen, M. Kom

NIDN. 2014128401

Penguji II

Kustin Hartini, M.M

NIDN. 2002038102

MOTTO

الْحَشِيعِينَ عَلَى إِلَّا لَكَبِيرَةٌ إِنَّهَا وَالصَّلَاةُ بِالصَّبْرِ وَاسْتَعِينُوا

“ Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusu’ “.

(QS. Al-Baqarah: 2/45)

“janganlah menunda-nunda untuk melakukan suatu pekerjaan karena tidak ada yang tahu apakah kita dapat bertemu hari esok atau tidak”

Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan

Maka Apabila Kamu Telah Selesai (Dari Suatu Urusan)

Kerjakanlah Dengan Sungguh-Sungguh (Urusan) Yang Lain.

(QS. Al- Insyarah:6-8)

PERSEMBAHAN:

Puji syukur beriring do'a dengan hati yang tulus kupersembahkan karya sederhana ini yang telah kuraih dengan suka, duka, dan air mata serta rasa terima kasih yang setulus- tulusnya untuk orang-orang yang kusayangi dan kucintai serta orang-orang yang telah mengiringi keberhasilanku:

- ❖ *Kedua orang tuaku : Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayahanda (Rahman) yang tiada pernah hentinya selama ini memberikan kasih sayang, dan memberiku semangat dan untuk alm Ibundaku tercinta (Darwati) yang dulunya selalu memberikan dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga dan aku yakin doa-doa darimu selalu ada hingga saat ini. Semogah ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah bahagia, dan untuk ibu Semogah kita selalu di pertemuan kembali di surganya Allah, terima kasih ayah dan ibu. selalu memberikan curahan kasih sayang untukku, semangat, dorongan, bimbingan dan nasehat serta do'a tulus yang tiada hentinya demi tercapainya keberhasilanku. Semoga rahmat Allah SWT selalu tercurah kepada keduanya.*
- ❖ *My Brother's and Sister : untuk kakak (Bripda Wistriyanto) yang tidak pernah bosan menasehatiku, ayuk (Rahmawati, S.pd), dan adek (Rahmat Santoso), tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terima kasih atas doa dan bantuan kalian selama ini.*
- ❖ *Spesial (Muh. Hasan Fadlli) : Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih Mas.*
- ❖ *Sahabat-sahabatku (Renny, Nolla, Sa'I, Nada, Tutut, Nuri) yang telah memberi semangat dan berbagi rasa asam manisnya. Thank's for all.*
- ❖ *Kedua pembimbing skripsiku (Bapak Drs. M. Syakroni, M.Ag dan Bapak Andi Harpepen, M. Kom) yang telah memberikan waktu, ilmu, perhatian, dan masukan.*
- ❖ *Teman-teman terbaikku (Dana, Sri Butet, Heni dan Eka Boy) terimakasih atas kebersamaan selama ini.*
- ❖ *Seluruh teman-teman KKN kelompok 61 desa Suka Sari dusun 3 kecamatan Air Periukan (Nurdiana, kk Syahbani, Okha, Nurkhasana,*

Irik Ariani, mbak Kurnia, Yeny, mas Arya, Bang Irfan) thanks atas indahnya ukhuwah yang telah kita jalin.

❖ *Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah pbs A (Indah, Melisa, Saim, Nur, Alen, Gia, Fatma, Rensi) dan pbs C (Bripda Taufik, Riris, Syahril, Hendi, Sri, Ratih, Rahmi) dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih ntuk kebersamaan selama ini.*

❖ *Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*

Terimalah ini sebagai bukti kasihku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan, kesabaran, ketabahan serta doanya dalam setiap jalanku.

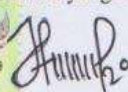
SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Bengkulu, 20 Agustus 2019 M
19 Dzulhijjah 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan

 
ISMAWATI
NIM 1516140101

ABSTRAK

“Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Pembuatan Buku Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu” (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu)

Oleh
Ismawati
NIM 1516140101

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan pembuatan buku tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu. Metode penelitian ini menggunakan metode *Kualitatif*. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan model *Purposive sampling* dan *Convenience sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik data primer dan data sekunder berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan study kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan data *reduction* (reduksi data) dan data *display* (penyajian data). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak bank belum bisa dikatakan sempurna dikarenakan banyak yang belum puas. Untuk menentukan tingkat kepuasan peneliti menggunakan indikator pelayanan yaitu ada 5 (lima) komponen diantaranya keandalan (*reability*) berupa kemampuan dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen, jaminan (*assurance*) berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan, empati (*emphaty*) kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah, keberwujuan (*tangible*) jasa yang dilihat dari konsumen berupa penampilan fasilitas fisik yang dirasakan langsung oleh nasabah merupakan point utama.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Bank Syariah Mandiri

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu (studi pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu)”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

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

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini selaku Dekan fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Bengkulu,
3. Yosi Arisandy S.T..M.M selaku ketua Prodi perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
4. Drs. M. Syakroni, M. Ag, pembimbing I yang telah ikhlas membimbing mengarahkan serta memberikan masukan dalam menyusun skripsi.
5. Andi Harpepen, M. Kom, selaku pembimbing II, yang dengan tekun dan ikhlas telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

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

Bengkulu, 20 Agustus 2019 M
• 19 Dzulhijjah 1440 H



ISMAWATI

NIM 1516140101

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN MOTTO i

HALAMAN PERSEMBAHAN ii

HALAMAN SURAT PERNYATAAN ii

ABSTRAK..... iv

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Batasan Masalah..... 8

C. Rumusan Penelitian 8

D. Tujuan Penelitian..... 9

E. Kegunaan Penelitian 9

F. Penelitian Terdahulu..... 10

G. Metode Penelitian..... 14

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... 14

2. Waktu dan Tempat Penelitian	14
3. Subjek/Informan Penelitian.....	15
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	16
5. Teknik Analisis Data	18
H. Sistematika Penulisan	19

BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Kepuasan Nasabah	21
1. Pengertian Kepuasan	21
2. Indikator Kepuasan Mahasiswa (Nasabah)	21
3. Cara Mengukur Kepuasan Mahasiswa (Nasabah)	23
B. Pelayanan.....	25
1. Pengertian Pelayanan	25
2. Indikator Pelayanan.....	26
3. Pengertian Pelayanan yang baik	28
4. Ciri-ciri Pelayanan yang baik	29
C. Tabungan.....	32
1. Pengertian Tabungan	32
2. Anjuran Menabung dalam Islam	33
3. Tabungan Bank Syariah Mandiri.....	34
4. Syarat-syarat Menabung di Bank Syariah Mandiri	35
5. Cara pembuatan tabungan Bank Syariah Mandiri	35
6. Manfaat menabung di Bank Syariah Mandiri	36

D. Bank Syariah	36
1. Pengertian Bank Syariah	36
2. Prinsip-prinsip Bank Syariah	37
3. Produk-produk Bank Syariah	38

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	40
2. Sejarah Program Studi Perbankan Syariah (FEBI).....	41
3. Data Mahasiswa Studi Perbankan Syariah IAIN Bengkulu.....	43
4. Identitas Informan Penelitian	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	46
1. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	46
2. Pembahasan	64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Perbankan syariah di mulaidan didirikannya Bank Muamalat pada tahun 1992, saat diundangkannya Undang-Undang No.7 Tahun 1992 yang direvisi dengan Undang-Undang No.10 tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No.10 tahun 1998 dikatakan bahwa, Bank dapat menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Serta diberikan kesempatan untuk mendirikan Bank yang melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Perbankan yang bebas dari bunga (Bank Syariah) merupakan konsep yang *relative* masih baru. Gagasan untuk mendirikan Bank Syariah lahir dari keadaan belum adanya kesatuan pendapat dikalangan islam sendiri mengenai apakah bunga yang dipungut Bank Konvensional adalah *riba* karena sesuatu yang haram atau bukan *riba* sehingga karena itu halal. Konsep teoritis tentang suatu Bank Syariah telah muncul pada tahun 1940an. Keberadaan bank syariah semakin mapan setelah diundangkannya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang

mempunyai landasan hukum yang kuat yang secara khusus. Mengatur Perbankan Syariah serta memberikan keyakinan kepada masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa Bank Syariah. Hal ini kemudian menjadikan perkembangan Perbankan Syariah semakin pesat di Indonesia.¹

Bank syariah merupakan Bank yang secara operasional berbeda dengan Bank Konvensional. Salah satu ciri khas Bank Syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebankan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar Bank Syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Qur'an dan Hadis Rasulullah SAW. Bank Syariah ini lahir untuk menjadi jawaban tentang persoalan bunga Bank dengan riba. Dimana riba adalah melebihkan jumlah pinjaman secara batil dan dalam ajaran islam juga dijelaskan bahwa riba itu haram hukumnya.²

Dalam surat Ali Imran ayat 130 Allah SWT melarang umatnya untuk memakan harta riba seperti yang dijalankan dalam transaksi bank konvensional melalui penggunaan bunga Bank :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ
١٣٠

¹Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 3

²Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 30

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”*³ Ali Imron (3):(130)

Ayat diatas merupakan landasan hukum dalam Alquran mengenai larangan riba pada transaksi seperti yang dijalankan dalam bank Konvensional. Dapat dipahami bahwa manusia diperintahkan untuk menjauhi riba yang melebihi jumlah pinjaman. Hukum memakan uang riba walaupun hanya sedikit tetaplah haram. Apalagi jika banyak memakan sesuatu yang dihasilkan dari riba, maka semakin bertambahlah dosa orang tersebut. Oleh karena itu alangkah baiknya apabila meminjam uang belum bisa mengembalikannya dengan tepat waktu maka berilah penundaan kepadanya tanpa harus memberikan tambahan bunga.⁴

Penghimpunan dana masyarakat di perbankan syariah menggunakan instrumen yang sama dengan penghimpunan dana pada perbankan konvensional, yaitu instrumen giro, tabungan, dan deposito. Mekanisme kerja masing-masing instrumen penghimpunan pada bank syariah berbeda dengan instrumen penghimpunan bank konvensional. Perbedaan mendasar mekanisme kerja instrumen penghimpun dana syariah terletak pada tidak adanya bunga yang lazim digunakan oleh bank konvensional dalam memberikan keuntungan kepada nasabah.⁵

³Tim Azziyadah Alquran, *Alquran dan Terjemah*, (Surakarta: Zyad, 2014), h. 66

⁴Fordeby dan Adesy, *Ekonomi dan Bisnis Islam : Seni Konsep dan Aplikasi Ekonomi dan Bisnis Islam*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), h. 7

⁵Rizal Yaya, *Akutansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 100

Dalam perbankan syariah juga dikenal produk-produk berupa giro (*demand deposit*), tabungan (*saving deposit*), deposito (*time deposit*) sebagai sarana untuk menghimpun dana masyarakat. Perbedaannya adalah bahwa dalam sistem perbankan syariah tidak dikenal adanya bunga sebagai kontraprestasi terhadap nasabah deposan, melainkan melalui mekanisme bagi hasil dan bonus yang dipilih oleh nasabah. Dengan demikian produk penghimpun dana (*fundating*) yang ada dalam sistem perbankan syariah terdiri dari : 1. Giro : Giro Wadiah dan Giro *Mudharabah* 2. Tabungan : Wadiah dan Tabungan *Mudharabah* 3. Deposito : Deposito *Mudharabah*.

Salah satu fungsi bank sebagai intermediasi keuangan adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh islam karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik.

Agar produk yang dibuat dapat diterima pasar, maka penciptaan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing.⁶ Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon

⁶Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 140-141

nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah. Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa.

Bagi dunia perbankan yang mengelola bisnis kepercayaan, dimana hidupnya sangat tergantung dari pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh PT. Bank Syariah Mandiri untuk dapat menghadapi persaingan adalah dengan memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah agar dapat tetap bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Bagi karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Bengkulu sangat senang karena nasabah yang sudah merasa puas maka akan menjadi ujung tombak pemasaran Bank karena kepuasan atas pelayanan yang ia terima akan disampaikan kepada nasabah lain melalui ceritanya (gethok tular). Kepuasan nasabah merupakan

tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/ jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.⁷

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian, terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Menurunnya loyalitas nasabah terhadap bank tidak menutup kemungkinan hal tersebut disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk terhadap nasabah. Menurunnya loyalitas nasabah sebagai akibat kurangnya kualitas pelayanan kepada nasabah yang diberikan mengakibatkan banyak nasabah memindahkan dananya ke bank lain yang lebih baik dalam hal kualitas pelayanannya. Perusahaan yang telah berdiri akan memasarkan perusahaannya hingga dapat bersaing di kalangan perusahaan lainnya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus di prioritaskan adalah kepuasan konsumen (*customer statisfaction*) yang pada akhirnya akan menarik minat pelanggan untuk membeli ulang suatu produk sehingga perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Menurut Reichheld (1996), dijelaskan bila konsumen menyatakan bahwa dirinya puas, mereka belum tentu menjadi loyal. Loyalitas konsumen terjadi apabila konsumen merasa benar-benar puas (*completely satisfied*), hal seperti ini disebut “*delighted consumer*”.

Bank Syariah Mandiri berdiri sejak tahun 1999 dan merupakan bank yang terbesar dan terkemuka di Indonesia, selama 14 tahun perjalanannya Bank Syariah Mandiri dapat menguasai market perbankan syariah nasional

⁷Nur Riyanto, *Dasar-Dasar...*, h.193

terbesar pada segmennya. Bank Syariah Mandiri mempunyai banyak sekali produk, baik itu produk penghimpun dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*), maupun produk jasa perbankan lainnya. Salah satu produk penghimpun dana (*funding*) yang ada di Bank Syariah Mandiri yaitu Tabungan perorangan. Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan di terbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁸

Bank Syariah Mandiri sudah banyak membangun kerjasama dengan sekolah yang ada di Bengkulu mulai dari tingkat SD, SMP, SMA, dan Mahasiswa. Terutama Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu angkatan 2015 menabung untuk pembuatan baju seragam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bekerjasama pada pihak Bank Syariah Mandiri, maka proses pembukaan tabungan mahasiswa ini akan dikumpulkan di Fakultas masing-masing. Fasilitas yang bisa diperoleh oleh Mahasiswa tersebut adalah buku tabungan untuk mengetahui informasi saldo tabungan serta catatan transaksi. Selain itu, mahasiswa juga akan mendapatkan kartu ATM untuk mengambil uang ketika dibutuhkan.

Berdasarkan hasil observasi awal pada bulan Januari terhadap salah satu Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2015 IAIN Bengkulu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang bernama Nola Septia Sari mengatakan bahwa ia menemukan keluhan yang terjadi dipembuatan buku

⁸<https://uangindonesia.com/cara-dan-syarat-buka-tabunganku-bank-mandiri-syariah-bsm/>. diakses pada tanggal 20 Juni 2019

tabungan tersebut yaitu dari fasilitas produk yaitu buku tabungan ada kesalahan pada nama di buku tabungannya kemudian sampai 3 tahun berjalan sampai sekarang tidak ada konfirmasi tentang perbaikan buku tabungan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN TABUNGAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI BENGKULU (STUDI PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH IAIN BENGKULU)”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu adanya pembatasan masalah dan permasalahan, yaitu responden atau informan dalam penelitian ini adalah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2015 yang membuat tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah terhadap pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Bengkulu terhadap pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Hal terpenting dari sebuah penelitian adalah kegunaan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

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

2. Kegunaan Praktis.

Berbagai penemuan yang diangkat dalam penelitian ini yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

3. Manfaat Akademik

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

F. Penelitian Terdahulu

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

Jurnal Nasional, Penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Cahyani University Muhammadiyah Purwokerto yang berjudul “*Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*“. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini, kualitas layanan bank serta kepuasan yang dirasakan nasabah kepada bank syariah sudah diatas moderat. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan studi terhadap empat bank syariah di Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah di masing-masing bank islam di Yogyakarta dengan adaptasi model CARTER. Dimensi CARTER memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah. CARTER adalah model yang didasarkan pada dimensi SERVQUAL. Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah diatas moderat (cukup tinggi). Faktor-faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan diperbankan syariah

adalah faktor *responsiveness*, *compliance*, dan *emphaty*. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *convenience sampling*.⁹

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini yaitu persamaannya tentang kepuasan suatu konsumen. Serta penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang sama-sama menggunakan metode *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini yaitu perbedaan objek, tempat dan waktu menjadi perbedaan dalam penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh W. Eliyawati yang berjudul “*Kualitas Pelayanan dan tingkat Kepuasan anggota koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan tingkat kepuasan anggota unit koperasi desa Suraberata di Selemadeg Barat. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Populasi dilakukan dengan menggunakan Slovin Formula itu diambil secara acak proporsional sampling yang bersangkutan 96 responden yang merupakan anggota koperasi dari 12 desa. Teknik-teknik menganalisis data adalah Servqual. Pengukuran kualitas layanan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan dalam model servqual yang dirancang untuk mengukur ekspektasi/harapan dan persepsi/layanan yang diterima anggota/pelanggan, serta kesenjangan diantara

⁹Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Lyanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, (University Muhammadiyah Purwokerto, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.6 No.2, 2016).

keduanya pada lima dimensi/indikator utama kualitas layanan (reliabilitas/kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik).¹⁰

Persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini yaitu sama-sama meneliti atau menganalisis mengenai tingkat kepuasan, dan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan saat ini terletak pada objek dan waktunya dan teknik pengambilan sampel penelitian terdahulu menggunakan *proportional random sampling* sedangkan penelitian yang akan diteliti menggunakan *purposive sampling* dan *convenience sampling*.

Penelitian yang dilakukan oleh Mustaqim Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berjudul “*Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Sedangkan subjeknya adalah nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya yang berjumlah 5 (lima) orang dengan 1 (satu) orang informan dari pihak Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

¹⁰W. Eliyawati, *Kualitas Pelayanan dan tingkat Kepuasan anggota koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat*, (Universitas Udayana, Jurnal Manajemen , Vol.4 No.1, 2016).

Teknik analisis data ada tiga yaitu : reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangkaraya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa penerapan produk islam dan bagi hasil serta tidak adanya pemungutan bunga, bukti langsung (*tangible*) berupa fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan (*realibility*) berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi dengan jelas, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan dan yang terakhir faktor empati (*empathy*) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.¹¹

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini yaitu persamaannya sama-sama mau mengetahui tentang tingkat kepuasan suatu konsumen. Serta penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang sama-sama

¹¹Mustaqim, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*, Institut Agama Islam Negeri: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 2016.

menggunakan metode *purposive sampling*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini yaitu perbedaan objek, tempat, waktu dan metode yang digunakan menggunakan *convenience sampling* menjadi perbedaan dalam penelitian ini.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*Field research*) yaitu menggambarkan dan menjelaskan fakta-fakta sebagaimana adanya, tidak menambah-nambah dan tidak pula mengurangi.¹²

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan, dan penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan pustaka.¹³

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu dan Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Januari sampai Agustus. Lokasi penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang

¹²V. Wiratna Sujawerni, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Paper Plane, 2014), h.11

¹³Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), h.80

beralamatkan di Jalan Raden Fatah, Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu.

3. Subjek/Informan Penelitian

Informan yaitu subjek atau responden dalam penelitian, adalah pemberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.¹⁴ Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan obyek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian dan yang paling mudah dijumpai atau diakses. Teknik pengambilan informasi yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *convenience sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.¹⁵ Dan bertujuan mendapatkan informasi paling relevan dengan masalah yang akan diteliti dari orang yang dipilih dengan pertimbangan tertentu.

Sedangkan *convenience sampling* adalah pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Sampel diambil/terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat, dan sampel ini memilih orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Peneliti menggunakan *convenience*

¹⁴Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), h. 129

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h.368

sampling dikarenakan kesulitan untuk mencari alamat mahasiswa yang akan diwawancarai, maka dari itu peneliti menetapkan 30 mahasiswa yang dikenal atau yang masih aktif datang ke kampus untuk diwawancarai karena mudah untuk ditemui dan diwawancarai.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini dibutuhkan:

1) Data Primer

Data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan dan diperoleh langsung dari responden dengan wawancara dan observasi. Sumber Primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara kepada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu.

2) Data Sekunder

Data Sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku, brosur, browsing di internet, jurnal, dan berkaitan dengan masalah pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

b. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan keinginan penulis, Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini agar mendapat data yang akurat adalah:

1) Observasi (pengamatan)

Observasi diperoleh dari pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.¹⁶ Yang dilakukan dengan cara memperhatikan, mengamati, dan bertanya langsung kepada mahasiswa untuk lebih mengetahui permasalahan yang lebih jelas. Pada penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu yang menabung di Bank Syariah Mandiri untuk langsung melakukan wawancara kepada mahasiswa yang menabung.

2) Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.¹⁷ Wawancara dilakukan kepada responden secara langsung. Dalam penelitian ini objek yang akan diwawancarai adalah mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2015 IAIN Bengkulu yang membuat buku tabungan pada Bank Syariah Bengkulu.

3) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian

¹⁶Cholid dan Abu, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h.70

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 384

kualitatif.¹⁸ Dokumen adalah fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi.¹⁹

Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil dari dokumen yang ada, bisa berupa surat kabar, majalah, buku teks, dan sumber-sumber lainnya yang dijadikan referensi penulis yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

4) Studi Kepustakaan

Penelitian perpustakaan untuk mendapatkan data sekunder melalui pengumpulan dan penyelidikan data-data pada kepustakaan khususnya yang berhubungan dengan pokok masalah yang diteliti seperti buku-buku, jurnal penelitian, *internet search*.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dimana data yang diperoleh akan diolah melalui beberapa tahapan yaitu:

a. Data *reduction* (reduksi data)

Reduksi data yaitu data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, menfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan begitu data yang telah

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 396

¹⁹ Fairuzul Mumtaz, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Diantara), h.74

direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.²⁰ Dalam penelitian ini penulis mereduksi data dengan memusatkan tema untuk menghindari kesalahan pahaman mengingat banyaknya mahasiswa Perbankan Syariah yang ada di lingkungan kampus IAIN Bengkulu. Disini penulis hanya menitik beratkan satu permasalahan pada mahasiswa Perbankan Syariah yaitu mengenai kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2015 dalam pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

b. Data *display* (penyajian data)

Yaitu tahapan penyajian data dimana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat yang dalam bentuk teks dan bersifat *Naratif*. Teknik penyajian data dalam berbagai bentuk seperti table, grafik dan sejenisnya.

Penelitian ini, dilakukan setelah penelitian menganalisa data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara kepada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu mengenai pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi atas lima bab yang terbagi atas sub bab dengan perincian sebagai berikut:

²⁰Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, h.246

BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari : Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Kajian Teori terdiri dari : Konsep Kepuasan Nasabah, Indikator Kepuasan Nasabah, Cara Mengukur Kepuasan Nasabah, Pengertian Pelayanan, Indikator Pelayanan, Pengertian Pelayanan yang baik, Ciri-ciri Pelayanan yang baik, Pengertian Tabungan, Anjuran Menabung dalam islam, Tabungan Bank Syariah Mandiri, Syarat-syarat Menabung di Bank Syariah Mandiri, Cara Pembuatan Tabungan Bank Syariah Mandiri, Manfaat menabung di Bank Syariah Mandiri, Pengertian Bank Syariah, Prinsip-prinsip Bank Syariah, Produk-produk Bank Syariah.

BAB III : Gambaran Umum Objek Penelitian terdiri dari : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Sejarah Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Data Mahasiswa Studi Perbankan Syariah IAIN Bengkulu, Deskripsi Responden

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari : kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu (Studi pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu) dan Pembahasan

BAB V : Penutup terdiri dari Kesimpulan dan Saran : kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu (Studi pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu) dan Saran untuk Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas, Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasikan perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, mengatakan hal-hal yang positif dari perusahaan, dan kurang sensitif terhadap harga.²¹

2. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Buku Tjipto yang berjudul Indikator kepuasan yaitu atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

²¹Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h.37

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasi produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.²²

3. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Cara mengukur kepuasan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*)

Artinya seberapa banyak keluhan atau *complain* yang dilakukan pelanggan atau nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu, perlu adanya sistem keluhan dan usulan, dimana pelanggan mengisi formulir keluhan dan memasukkan ke dalam kotak saran yang telah disediakan manajemen melalui karyawan atau pengawas dapat juga mencatat setiap keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan dalam suatu periode tertentu. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tertentu, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

b. Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction surveys*)

Survey kepuasan konsumen merupakan kegiatan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu periode. Dalam hal ini manajemen secara berkala perlu melakukan survey kepada

²²Tjiptono, *Indikator Kepuasan Nasabah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 67

pelanggan, baik melalui wawancara maupun koesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini. Dengan adanya survey ini akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan, di mana titik lemah atau kekurangannya. Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan pelayan yang melayani. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan

menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.²³

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan.²⁴ Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diriba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

243 ²³Kasmir, *Customer Services Excellent* , (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2017), h. 242-

²⁴Kasmir, *Customer Services...*, h.47-48

Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.²⁵

2. Indikator Pelayanan

a. Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen. Misalkan salah satu bank syariah menjanjikan kemudahan dalam bertransaksi di ATM bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan, maka janji itu harus terbukti bahwasannya transaksi melalui ATM bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen. Misalkan, ada nasabah yang kesulitan dalam menulis slip transaksi, maka petugas pelayanan harus langsung menyediakan

²⁵Nur Riyanto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 211

kembali slip transaksi yang habis tersebut, harus dihindari nasabah yang kecewa karena ketiadaan slip transaksi.

c. Jaminan (*assurance*)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Karyawan harus mampu kepada konsumen bahwasannya Perusahaan Mampu merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada konsumen. Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

d. Empati (*emphaty*)

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Setiap elemen dalam perusahaan mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Setiap karyawan terutama customer service harus mampu memberikan pelayanan yang tulus kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan. Secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan

usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

e. Keberwujudan (*tangible*)

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Selain itu teknologi yang digunakan oleh bank menjadi pertimbangan nasabah dalam menentukan kualitas jasa perbankan yang dinikmati. Penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.²⁶

3. Pengertian pelayanan yang baik (Berkualitas)

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Artinya pelanggan akan merasa puas dan terus menambah transaksi atau konsumsinya dari waktu ke waktu. Pelanggan akan menceritakan kepuasannya kepada pihak lain, sehingga menjadi ajang promosi gratis bagi perusahaan. Pelanggan atau nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, dalam arti mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi

²⁶Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran...*, h.197-198

oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal.

Agar pelayanan yang diberikan tidak membuat pelanggan berlebihan maka pelayanan yang diberikan perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik sehingga petugas juga tidak melanggar standar atau yang telah ditetapkan perusahaan. Kemudian pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.²⁷

4. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh manajemen dalam melayani pelanggan atau nasabah yaitu:

a. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus bersifat ramah, sopan dan menarik dalam melayani nasabah. Kualitas karyawan yang melayani pelanggan harus sesuai standar juga jumlah yang disediakan juga harus seimbang jangan sampai jumlah karyawan yang memberikan pelayanan terbatas sehingga nasabah menunggu antrean terlalu lama, terutama pada saat jam-jam sibuk (misalnya untuk kasir dan teller).

²⁷Kasmir, *Customer Services...*, h.64-65

b. Tersedia Sarana dan Prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah hal yang paling penting diperhatikan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruangan tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d. Mampu Melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

e. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan atau nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Kemudian karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Khusus untuk nasabah lembaga keuangan seperti bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan atau nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Agar pelayanan menjadi lebih baik, karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan atau nasabah dengan cara mendengar penjelasan atau keluhan dan kebutuhan pelanggan secara baik.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.²⁸

²⁸ Kasmir, *Customer Services...*, h.66-71

C. Tabungan

1. Pengertian Tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang paling populer dikalangan masyarakat umum. Dari sejak kanak-kanak sudah dianjurkan untuk hidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya menabung masih secara sederhana, menyimpan uang di bawah bantal atau di dalam celengan dan disimpan di rumah. Namun, faktor risiko menyimpan uang di rumah begitu besar seperti risiko kehilangan atau kerusakan. Sesuai dengan perkembangan zaman, dewasa ini kegiatan menabung sudah beralih dari rumah ke lembaga keuangan seperti Bank. Pengertian tabungan menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang di sepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁹

Menurut Undang-undang Perbankan Syariah nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila

²⁹Kasmir, *Dasar-Dasar...*, h.92-93

nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Akan tetapi jenis penghimpun dana tabungan merupakan produk penghimpun yang lebih minimal biaya bagi pihak bank karena bagi hasil yang ditawarkan pun kecil namun biasanya jumlah nasabah yang menggunakan tabungan lebih banyak dari pada produk penghimpunan yang lain.³⁰

2. Anjuran Menabung dalam Islam

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Ajaran islam yang mengatur kehidupan muamalah manusia juga telah memberi penjelasan tentang cara mengurus harta, dan islam juga mengajarkan kepada umatnya untuk tidak berlebihan, tak juga kikir dalam urusan harta. Umat islam dianjurkan untuk menggunakan harta dengan bijak. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslim untuk mempersiapkan hari esok secara baik. Ayat Al-Qur'an yang menyatakan anjuran untuk menabung terdapat dalam surah Al-Baqarah (1):(266)

أَيُّدُ أَحَدُكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَّةٌ ضُعَفَاءُ فَأَصَابَهَا إِعْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَةَ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ٢٦٦

Artinya :

“Apakah ada salah seorang di antaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-

³⁰Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran...*, h. 34

buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil (lemah) ”

Pemahaman bahwa ayat tersebut memerintahkan umat manusia untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara Rohani (iman/takwa) maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu perencanaan adalah dengan menabung.³¹

3. Tabungan Bank Syariah Mandiri

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM, Fitur dan biayanya yaitu:

- a. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah
- b. Bagi hasil yang kompotetif
- c. Online di seluruh outlet BSM
- d. Fasilitas BSM card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit dan kartu potongan harga di merchant yang telah bekerja sama dengan BSM
- e. Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking
- f. Minimum setoran awal: Rp 80.000,00(Perorangan) dan Rp 1.000.000,00 (min-perorangan)
- g. Minimum setoran berikutnya: Rp 10.000,00
- h. Saldo minimum: Rp 50.000,00
- i. Biaya tutup rekening: Rp 20.000,00

³¹Syafi'I Antonio, *Bank Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2015), h. 153-154

j. Biaya administrasi: Rp 7.000,00³²

4. Syarat-Syarat Menabung di Bank Syariah Mandiri

Persyaratan menabung adalah sebagai berikut :

- a. Tabungan hanya dilakukan dalam rupiah
- b. Penabung adalah nasabah perorangan
- c. Setoran awal
- d. Media penarikan dana dengan slip penarikan tabungan
- e. Nasabah mendapatkan buku tabungan dari bank yang telah ditandatangani *specimen* oleh nasabah dan telah dicatat dalam bukuregistrasi tabungan.

5. Cara pembuatan tabungan Bank Syariah Mandiri

Cara pembuatan produk tabungan atau cara membuka rekening tabungan pada Bank Mandiri Syariah harus memenuhi syarat yaitu :

- a. Kartu identitas. Yaitu seperti KTP, SIM, ataupun Paspor.
- b. Setoran awal minimal Rp 50.000,00 untuk rekening , dan Rp 80.000,00 jika ingin ada kartu ATM.

Proses pembuatan rekening Tabungan BSM kurang lebih sama seperti buka rekening lainnya, Kemudian mengisi Formulir yang akan di berikan oleh pihak Bank tersebut.³³

³² https://www.bank-bri-bca-mandiri.info/2016/04/keuntungan-dan-syarat-menabung-di-bank_27.html?m=1, hari Rabu, tanggal 31 Juli 2019, Pukul 07.00 WIB

³³ <https://uangindonesia.com/cara-dan-syarat-buka-rekening-tabunganku-bank-mandiri-syariah-bsm/>, hari Selasa, tanggal 30 Juli 2019, Pukul 19.00 WIB

6. Manfaat menabung di Bank Syariah Mandiri

Adapun manfaat-manfaat menabung di Bank Syariah Mandiri yaitu:

- a. Aman dan terjamin
- b. Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet BSM
- c. Kemudahan bertransaksi di manapun saja dengan menggunakan layanan e-Banking BSM
- d. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.³⁴

D. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank islam atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang oprasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-quraan dan Hadis Nabi Saw. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.³⁵

Kehadiran bank syariah di indonesia sendiri muncul karena umat islam di Indonesia ingin melaksanakan kegiatan perbankan sesuai syariat

³⁴https://www.bank-bri-bca-mandiri.info/2016/04/keuntungan-dan-syarat-menabung-di-bank_27.html?m=1, hari Rabu, tanggal 31 Juli 2019, Pukul 07.00 WIB

³⁵Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah...*, h.2

islam dan tidak bergantung pada sistem perbankan barat yang mengandalkan bunga bank dan riba. Berdirinya bank syariah ini didasarkan oleh beberapa landasan hukum atau dalil dalam Alquran dan hadist tentang riba.³⁶

Menurut ketentuan yang tercantum di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/8/PBI/2000, Pasal 1, Bank Syariah adalah “Bank Umum sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan telah diubah dengan Undang-undang nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah”. Pada UU No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah.³⁷

2. Prinsip - prinsip Bank Syariah

Dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut prinsip-prinsip:

- a. Prinsip keadilan, prinsip ini tercermin dari sistem bagi hasil yang telah disepakati antara nasabah dan bank.
- b. Prinsip Kemitraan, dalam hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dan maupun bank.

³⁶Fordeby dan Adesy, *Ekonomi dan Bisnis Islam...*, h.32

³⁷Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 15-

- c. Prinsip Ketentraman, produk-produk yang ada di perbankan syariah sesuai dengan prinsip syariah, sehingga nasabah merasakan ketentraman.
 - d. Prinsip Transparansi/ keterbukaan, dengan ini nasabah akan mengetahui tingkat keamanan dan kualitas manajemen bank.
 - e. Prinsip Universalitas, bank tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan agama dalam masyarakat berdasarkan prinsip islam.
 - f. Tidak ada riba.
 - g. Laba yang Wajar.³⁸
3. Produk – produk Bank Syariah

Perbankan Syariah memiliki berbagai macam produk, pada perbankan syariah terbagi menjadi tiga, sebagai berikut :

a. Penyaluran Dana

- 1) Prinsip Jual Beli (*Ba'i*), Keuntungan bank disebutkan di depan dan termasuk harga dari harga yang dijual.
- 2) Prinsip Sewa (*Ijarah*), Dalam hal ini bank menyewakan peralatan kepada nasabah dengan biaya yang telah ditetapkan secara pasti sebelumnya.
- 3) Prinsip bagi Hasil (*Syirkah*), Musyarakah dan Mudharabah;

b. Produk penghimpun dana

- 1) Prinsip Wadiah penerapan prinsip Wadiah yang dilakukan adalah Wadiah yad dhamanah yang diterapkan pada rekening produk giro

³⁸Nur Riyanto, *Dasar-Dasar...*, h.139

dan Wadiah amanah harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi.

- 2) Prinsip Mudharabah, penyimpanan atau deposit bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola.

c. Produk jasa perbankan;

- 1) *Sharf*, (Jual Beli Valuta Asing) adalah jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.
- 2) Ijarah (sewa) kegiatan ijarah ini adalah menyewakan simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*), dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut.³⁹

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah maka bank syariah membagi berbagai macam produk yaitu produk penghimpunan dana, penyaluran dana, dan produk jasa yang diberikan kepada nasabah. Produk yang disediakan oleh Perbankan Syariah telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

³⁹Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah...*, h.28-32

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Pada tanggal 5 Juni 2015 ditetapkan di Jakarta oleh Menteri Agama Republik Indonesia Lukman Hakim Saifulddin bahwa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam memisahkan diri menjadi Fakultas tersendiri yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) merupakan salah satu fakultas di IAIN Bengkulu berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA RI) Nomor 30 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.⁴⁰ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) memiliki 4 program studi yaitu :

1. Prodi Ekonomi Syariah
2. Prodi Perbankan Syariah
3. Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf
4. Prodi Manajemen Haji dan Umroh

Perkembangan lembaga keuangan syariah baik perbankan maupun non perbankan yang begitu pesat mendorong IAIN Bengkulu untuk mendirikan fakultas tersendiri yang khusus menyelenggarakan pendidikan ekonomi dan bisnis islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN

⁴⁰<http://pedomanbengkulu.com/2016/01/iain-bengkulu-resmikan-baru-akreditas-b/>, hari Selasa, 15 Juli 2019, Pukul 12:00 WIB

Bengkulu telah melahirkan alumni-alumni yang berkompeten. Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu akan menjadi lembaga pendidikan ekonomi islam yang selalu akan dikembangkan dengan sains dan kewirausahaan agar terciptanya ekonomi masyarakat yang baik dan bersih.

Adapun Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) adalah sebagai berikut:

a. VISI :

Unggul dalam kajian dan pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam yang memadukan sains dan berjiwa kewirausahaan di Asia Tenggara tahun 2037.

b. MISI :

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang efektif, dinamis, dan profesional dalam bidang ekonomi dan bisnis islam.
- 2) Melaksanaka penelitian dalam bidang ekonomi dan bisnis islam
- 3) Melaksanakan pengabdian masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis islam yang berbasis pada pemberdayaan.
- 4) Menjalin kerjasama secara produktif dengan lembaga keuangan, pemerintah, dan swasta di tingkat lokal, nasional, dan internasional.

B. Sejarah Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(FEBI)

Institut Agama Islam Negeri Bengkulu (IAIN) pada awalnya hanya memiliki 3 fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syariah dan

Ekonomi Islam, dan Fakultas Ushuludin, Adab, dan Dakwah (FUAD). Karena perkembangan pendidikan yang semakin luas terutama dalam masalah ekonomi maka IAIN Bengkulu meresmikan gedung fakultas barunya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Sabtu 16 Januari 2015. Gedung baru FEBI diresmikan langsung oleh Direktur Jendral Pendidikan Islam Kementrian Agama RI Prof. Kamaruddin Amin, dan didampingi Rektor IAIN Prof. Sirajuddin.⁴¹

Adapun visi dan misi Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah sebagai berikut:⁴²

a. VISI:

Unggul dalam memadukan ilmu Perbankan Syariah, Sains dan Kewirausahaan pada tahun 2027 di Indonesia Bagian Barat.

b. MISI:

- 1) Melaksanakan pendidikan dan pengajaran yang efektif, dinamis, dan professional dalam bidang perbankan syariah, sains dan kewirausahaan.
- 2) Melaksanakan penelitian dalam bidang perbankan syariah, sains dan kewirausahaan.
- 3) Melaksanakan pengabdian masyarakat dalam bidang perbankan syariah, sains dan kewirausahaan.
- 4) Menjalin kerja sama secara produktif dengan lembaga keuangan syariah di tingkat lokal, nasional, dan internasional.

⁴¹<http://pedomanbengkulu.com/2016/01/iain-bengkulu-resmikan-fakultas-baru-akreditasi-b/>, pada hari Selasa, tanggal 15 Juli 2019, Pukul 12:10 WIB

⁴²Papan Spanduk. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu.

C. Data Mahasiswa Studi Perbankan Syariah IAIN Bengkulu

Prodi Perbankan Syariah memiliki mahasiswa aktif pada tahun ajaran 2019 berjumlah 863 mahasiswa, dengan jumlah mahasiswa program studi perbankan syariah angkatan 2015 berjumlah 233 mahasiswa yang terdiri dari 7 kelas yaitu, kelas A dengan jumlah 35 orang mahasiswa, kelas B berjumlah 35 orang, kelas C berjumlah 30 orang, kelas D berjumlah 30 orang, kelas E berjumlah 35 orang, kelas F berjumlah 33 orang, kelas G berjumlah 35 orang mahasiswa.

Tabel 1.1

Rincian Jumlah Mahasiswa Aktif Perbankan Syariah Tahun 2019

No	Tahun 2019	Perbankan Syariah	Laki-laki	Perempuan
1	Angkatan 2015	233	57	176
2	Angkatan 2016	189	46	143
3	Angkatan 2017	188	58	130
4	Angkatan 2018	253	73	180

Sumber : Data Akademik Rektorat IAIN Bengkulu, 31 Juli 2019

D. Identitas Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian kepada 10 mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu angkatan 2015, dengan menganalisa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan *convenience sampling* yang artinya teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan

dengan pertimbangan tertentu dan pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Untuk memahami hasil-hasil penelitian pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu berdasarkan Jenis Kelamin Responden penelitian yang diambil adalah mahasiswa perempuan dan laki-laki Angkatan 2015.

Table 1.2
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Nama	Jenis Kelamin
1	Nola Septia	Perempuan
2	Neni Anggraini	Perempuan
3	Renny Agustina	Perempuan
4	Rahmi Syafriani	Perempuan
5	Rensi Rosalia	Perempuan
6	Popi Andestri	Perempuan
7	Vidya Pradana	Perempuan
8	Veny	Laki-laki
9	Jasmiko	Laki-laki
10	Meri Wulan	Perempuan
11	Rice	Perempuan
12	Fatma	Perempuan
13	Fira	Perempuan
14	Putri	Perempuan
15	Mila	Perempuan

16	Era	Perempuan
17	Saima	Perempuan
18	Windy	Perempuan
19	Sindy	Laki-laki
20	Martin	Perempuan
21	Ratih	Perempuan
22	Sri Wahyuni	Perempuan
23	Arpen	Laki-laki
24	Feri	Laki-laki
25	Hendi	Laki-laki
26	Kurnia	Perempuan
27	Indah	Perempuan
28	Eka	Perempuan
29	Melisa	Perempuan
30	Syahril	Laki-laki

Sumber : Data Terolah 2019

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukan bahwa responden sebanyak 30 orang yang terdiri dari 23 orang responden perempuan dan 7 orang responden laki-laki

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Penyajian Data Hasil Penelitian

Untuk mendapatkan informasi yang akurat dari responden, maka penulis melakukan wawancara langsung dalam bentuk pertanyaan yang diajukan langsung kepada responden yaitu mahasiswa perbankan syariah sebanyak 30 orang dilingkungan kampus IAIN Bengkulu. Maka penulis mendapatkan hasil penelitian mengenai pernyataan Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu, khususnya mahasiswa yang membuat tabungan pada Bank Syariah Mandiri yang berjumlah 30 orang. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis menyajikan data dari hasil wawancara sebagai berikut:

1. Apa pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu dan menurut anda apakah pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah memberikan pelayanan pembuatan tabungan sesuai dengan apa yang diinginkan dan memuaskan bagi anda?

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada mahasiswa yang bernama Nola Septia, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas dan sedikit kecewa

pada kesalahan nama pada buku tabungan dan juga belum mendapatkan ATM sampai saat ini. Untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri menurut saya sangat tertarik karena Bank Syariah Mandiri Bengkulu melaksanakan setiap kegiatannya berdasarkan unsur syariah dan Bank Syariah Mandiri Bengkulu juga memiliki produk-produk yang lengkap serta banyak juga melakukan kegiatan sosial terhadap masyarakat sehingga itu merupakan suatu nilai plus dimata saya yang membuat saya tertarik pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu sebagai mitra keuangan saya. Dan menurut saya dari pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu belum terlalu sesuai dengan apa yang saya inginkan dan belum begitu memuaskan namun perlu adanya peningkatan lagi dari segi pelayanan.”⁴³

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri sudah cukup memuaskan dan belum sesuai dengan apa yang Nola Septia inginkan, dan masih banyak kendala-kendala di dalam pembuatan tabungan tersebut. Jadi untuk memberikan kepuasan yang begitu puas seharusnya pihak Bank Syariah Mandiri harus memberikan pelayanan yang sesuai apa yang diinginkan nasabah dan juga pihak Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang baik agar pihak Bank Syariah Mandiri banyak mendapatkan nasabah-nasabah yang tetap menjadi nasabah yang ingin menabung di Bank tersebut.

Penjelasan dari Popi Andestri, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu saya sangat kecewa dengan pelayanannya karena ada kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas dan juga lama dipembuatan tabungan. Untuk mendapatkan buku tabungan dan ATM tersebut sangat lama dari awal semester 1 sampai semester 3 baru mendapatkan buku dan ATM tersebut, kemudian ketika ingin digunakan tidak bisa digunakan buku dan ATMnya sampai saat ini tidak ada kelanjutan dari pemberian buku tabungan dan ATM

⁴³ Nola Septia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 14 Agustus 2019

tersebut. Jadi untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu saya tidak tertarik jika pelayanannya masih tidak jelas dan membuat tidak nyaman.”⁴⁴

Hasil wawancara diatas, bahwa mahasiswa merasakan ketidakpuasan atas pelayanan pembuatan tabungan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri dan banyak kendala-kendala pada saat pembuatan tabungan seperti lamanya pembuatan buku tabungan dan ATM dan tidak bias digunakannya buku tabungan dan ATM tersebut yang membuat Popy andestri menjadi sangat tidak puas karena pihak Bank juga tidak memberikan kejelasan. Jadi seharusnya pihak Bank harus memberikan kejelasan yang jelas terhadap mahasiswa (nasabah) bank agar mahasiswa-mahasiswa tersebut tetap tertarik menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

Penjelasan dari Renny Agustina, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁴⁵

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Renny Agustina hanya saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

⁴⁴ Popi Andestri, *Mahasiswa Perbankan Syariah*, Wawancara tanggal 14 Agustus 2019

⁴⁵ Renny Agustina, *Mahasiswa Perbankan Syariah*, Wawancara tanggal 15 Agustus 2019

Penjelasan dari Rahmi Syafriani, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya tidak baik dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu tidak sesuai dengan yang saya inginka. Untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri saya tidak tertarik karena Bank Syariah Mandiri Bengkulu tidak memberikan pelayanan yang baik dan tidak memuaskan. Ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas dan pada saat pembuatan buku tabungan membutuhkan waktu yang sangat lama, kemudian ketika buku tabungan dan ATM ingin digunaka,buku tabungan dan ATM tidak bisa digunakan sampai saat ini dan tidak ada kelanjutan dari pemberian buku tabungan dan ATM tersebut. Jadi untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu saya tidak tertarik jika pelayanannya masih tidak jelas dan tidak baik.”⁴⁶

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Rahmi Syafriani bahwa mahasiswa tersebut merasakan kekecewaan atas pelayanan yang diberikan dan merasakan ketidak puasan dikarenakan banyak menemukan kendala seperti buku tabungan dan ATM tidak dapat digunakan. Dan dari pihak bank juga tidak memberikan kejelasan. Dari kendala-kendala dan pelayanan yang kurang baik mahasiswa tersebut tidak tertarik untuk menjadi nasabah kembali. Jika pelayanan yang diberikan jelas dan baik maka mahasiswa akan tetap menabung dan merasakan kepuasan yang lebih.

Penjelasan dari Neni Anggraini, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya kurang maksimal dan pelayanannya belum memuaskan karena belum sesauai dengan apa yang saya inginkan. Untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri menurut saya tidak tertarik, karena dari segi

⁴⁶ Rahmi Syafriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 15 Agustus 2019

pembuatan tabungan saja tidak maksimal dan pelayanan yang diberikan juga tidak maksimal.”⁴⁷

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Neni Anggraini yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu bisa dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri karena pihak bank belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Jika pelayanan yang diberikan maksimal dan baik maka mahasiswa akan tetap menabung dan merasakan kepuasan yang lebih, mahasiswa pun tertarik untu menjadi nasabah.

Penjelasan dari Rensi Rosalia, menjelaskan bahwa:

“pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik dan dalam segi pelayanan sudah sesuai dengan yang saya harapkan namun ada beberapa hal yang belum terpenuhi seperti terlambatnya pembuatan buku tabungan dan ATM. Untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri menurut saya tertarik karena untuk menghindari riba.”⁴⁸

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Rensi Rosalia yaitu pelayanan yang diberikan bisa dikatakan sudah memberikan kepuasan. Hanya saja jika tidak ada keterlambatan dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang sangat puas.

⁴⁷ Neni Anggraini, *Mahasiswa Perbankan Syariah*, Wawancara tanggal 16 Agustus 2019

⁴⁸ Rensi rosalia, *Mahasiswa Perbankan Syariah*, Wawancara tanggal 16 Agustus 2019

Penjelasan dari Vidya Pradana, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya tidak memuaskan karena masih banyak kekurangan dari segi pembuatan buku tabungan dan ATM, dan ada kendala pada ATM yang tidak bias diganti pinnya, padahal sudah komplain sama karyawan bank yang datang ke kampus dan sampai sekarang tidak ada konfirmasi. Untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri saya bisa tertarik jika pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan saya harapkan.”⁴⁹

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Vidya pradana yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu bias dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa (nasabah) dalam pembuatan tabungan, karena belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai apa yang diinginkannya maka mahasiswa akan tertarik untuk menjadi nasabah dan menabung di Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

Penjelasan dari Veny, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya kurang baik, ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas dan sedikit kecewa pada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu karena sampai saat ini saya tidak mendapatkan buku tabungan dan ATM. Dan menurut saya dari pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu belum terlalu sesuai dengan apa yang saya inginkan dan tidak memuaskan.”⁵⁰

⁴⁹ Vidya Pradana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 17 Agustus 2019

⁵⁰ Venny, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 17 Agustus 2019

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Venny yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu bias dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri bagi seorang nasabah, karena pihak bank belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya dan tidak memberikan pelayanan yang baik, karena banyak kendala yang dirasakan seperti tidak adanya buku tabungan dan ATM. Jika pelayanan pembuatan tabungan yang diberikan maksimal dan baik maka mahasiswa akan tetap menabung dan merasakan kepuasan yang lebih, mahasiswa pun tertarik untuk menjadi nasabah.

Penjelasan dari Meri Wulan, menjelaskan bahwa:

*“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya baik karena mereka melakukan pendataan untuk pembukuan rekening di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Bengkulu sehingga efektif dan efisien untuk membuka tabungan dan saya sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu dan saya juga tertarik untuk tetap menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu karena saya dapat menabung sesuai dengan prinsip syariah”.*⁵¹

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Meri Wulan Mayang Sari yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu bisa dikatakan sudah memberikan kepuasan tersendiri bagi mahasiswa dalam pembuatan tabungan. Terutama pihak bank sudah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan prinsip syariah

⁵¹Meri wulan, *Mahasiswa Perbankan Syariah*, Wawancara tanggal 19 Agustus 2019

dan melakukan pendataan untuk pembukuan rekening di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penjelasan dari Jasmiko, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya menurut saya belum terlalu sesuai dengan apa yang saya inginkan dan belum memuaskan, ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas.”⁵²

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Jasmiko yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri bisa dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri bagi salah satu mahasiswa Perbankan Syariah dan belum terlalu sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Penjelasan dari Rice, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya menurut saya belum terlalu sesuai dengan apa yang saya inginkan dan belum memuaskan, ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Dan saat pembuatan buku tabungan saya hanya dapat buku tabungan saja ATM nya tidak.”⁵³

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Rice yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri bisa dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri bagi salah satu mahasiswa

⁵² Jasmiko, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 19 Agustus 2019

⁵³ Rice, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 19 Agustus 2019

Perbankan Syariah dan belum terlalu sesuai dengan apa yang diinginkannya. Jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa maka mahasiswa akan tetap menabung dan merasakan kepuasan yang lebih, mahasiswa pun tertarik untuk menjadi nasabah.

Penjelasan dari Fatma, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya menurut saya belum terlalu sesuai dengan apa yang saya inginkan dan belum memuaskan, ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas jadi pelayannya tidak efektif.”⁵⁴

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Fatma yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri bisa dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri bagi salah satu mahasiswa Perbankan Syariah dan belum terlalu sesuai dengan apa yang diinginkannya dan pelayanannya tidak efektif.

Penjelasan dari Fira, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya menurut saya belum terlalu sesuai dengan apa yang saya inginkan dan belum memuaskan, ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas dan juga saya belum mendapatkan buku tabungan tersebut sampai sekarang.”⁵⁵

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama

⁵⁴ Fatma, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 20 Agustus 2019

⁵⁵ Fira, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 20 Agustus 2019

fira yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri bisa dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri bagi salah satu mahasiswa Perbankan Syariah dan belum terlalu sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Penjelasan dari putri, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya menurut saya tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan apa yang saya inginkan, ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas dan tidak mendapatkan ATM.”⁵⁶

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Putri yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri belum bisa memberikan kepuasan tersendiri bagi salah satu mahasiswa Perbankan Syariah dan belum terlalu sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Penjelasan dari Mila, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya menurut saya belum terlalu sesuai dengan apa yang saya inginkan dan belum memuaskan, ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas.”⁵⁷

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Mila yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri bisa dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri bagi salah satu

⁵⁶ Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 21 Agustus 2019

⁵⁷ Mila, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 21 Agustus 2019

mahasiswa Perbankan Syariah dan belum terlalu sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Penjelasan dari Era, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya menurut saya belum terlalu sesuai dengan apa yang saya inginkan dan belum memuaskan, ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas.”⁵⁸

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Era yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri bisa dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri bagi salah satu mahasiswa Perbankan Syariah dan belum terlalu sesuai dengan apa yang diinginkannya. Jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa maka mahasiswa akan tetap menabung dan merasakan kepuasan yang lebih, mahasiswa pun tertarik untuk menjadi nasabah.

Penjelasan dari Saima, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya tidak memuaskan karena masih banyak kekurangan dari segi pembuatan buku tabungan dan ATM, dan ada kendala pada ATM yang tidak bias diganti pinnya, padahal sudah komplain sama karyawan bank yang datang ke kampus dan sampai sekarang tidak ada konfirmasi. Untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri saya bisa tertarik jika pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan saya harapkan.”⁵⁹

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama

⁵⁸ Era, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 21 Agustus 2019

⁵⁹ Saima, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 21 Agustus 2019

Saima yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu bias dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa (nasabah) dalam pembuatan tabungan, karena belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai apa yang diinginkannya maka mahasiswa akan tertarik untuk menjadi nasabah dan menabung di Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

Penjelasan dari Windy, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya tidak memuaskan karena masih banyak kekurangan dari segi pembuatan buku tabungan dan ATM, dan ada kendala pada ATM yang tidak bias diganti pinnya, padahal sudah komplain sama karyawan bank yang datang ke kampus dan sampai sekarang tidak ada konfirmasi. Untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri saya bisa tertarik jika pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan saya harapkan.”⁶⁰

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Windy yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu bias dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa (nasabah) dalam pembuatan tabungan, karena belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai apa yang diinginkannya maka mahasiswa akan tertarik untuk menjadi nasabah dan menabung di Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

⁶⁰ Windy, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 22 Agustus 2019

Penjelasan dari Sindy, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya tidak memuaskan karena masih banyak kekurangan dari segi pembuatan buku tabungan dan ATM, dan ada kendala pada ATM yang tidak bias diganti pinnya, padahal sudah komplain sama karyawan bank yang datang ke kampus dan sampai sekarang tidak ada konfirmasi. Untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri saya bisa tertarik jika pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan saya harapkan.”⁶¹

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Sindy yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu bias dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa (nasabah) dalam pembuatan tabungan, karena belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai apa yang diinginkannya maka mahasiswa akan tertarik untuk menjadi nasabah dan menabung di Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

Penjelasan dari Martin, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu saya sangat kecewa dengan pelayanannya karena ada kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas dan juga lama dipembuatan tabungan. Untuk mendapatkan buku tabungan dan ATM tersebut sangat lama dari awal semester 1 sampai semester 3 baru mendapatkan buku dan ATM tersebut, kemudian ketika ingin digunakan tidak bisa digunakan buku dan ATMnya sampai saat ini tidak ada kelanjutan dari pemberian buku tabungan dan ATM tersebut. Jadi untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri

⁶¹ Sindy, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 22 Agustus 2019

Bengkulu saya tidak tertarik jika pelayanannya masih tidak jelas dan membuat tidak nyaman.”⁶²

Hasil wawancara diatas, bahwa mahasiswa merasakan ketidakpuasan atas pelayanan pembuatan tabungan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri dan banyak kendala-kendala pada saat pembuatan tabungan seperti lamanya pembuatan buku tabungan dan ATM dan tidak bias digunakannya buku tabungan dan ATM tersebut yang membuat Martin menjadi sangat tidak puas karena pihak Bank juga tidak memberikan kejelasan. Jadi seharusnya pihak Bank harus memberikan kejelasan yang jelas terhadap mahasiswa (nasabah) bank agar mahasiswa-mahasiswa tersebut tetap tertarik menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

Penjelasan dari Ratih, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁶³

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Renny Agustina hanya saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

⁶² Martin, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 23 Agustus 2019

⁶³ Ratih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 23 Agustus 2019

Penjelasan dari Sri Wahyuni, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya tidak memuaskan karena masih banyak kekurangan dari segi pembuatan buku tabungan dan ATM, dan ada kendala pada ATM yang tidak bias diganti pinnya, padahal sudah komplain sama karyawan bank yang datang ke kampus dan sampai sekarang tidak ada konfirmasi. Untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri saya bisa tertarik jika pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan saya harapkan.”⁶⁴

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan pembuatan tabungan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu kepada mahasiswa yang bernama Saima yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu bias dikatakan belum memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa (nasabah) dalam pembuatan tabungan, karena belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai apa yang diinginkannya maka mahasiswa akan tertarik untuk menjadi nasabah dan menabung di Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

Penjelasan dari Arpen, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁶⁵

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Arpen hanya

⁶⁴ Sri Wahyuni, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 24 Agustus 2019

⁶⁵ Arpen, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 24 Agustus 2019

saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

Penjelasan dari Feri, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁶⁶

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Feri hanya saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

Penjelasan dari Hendi, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁶⁷

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Hendi hanya saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

Penjelasan dari Kurnia, menjelaskan bahwa:

⁶⁶ Feri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 26 Agustus 2019

⁶⁷ Hendi, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 26 Agustus 2019

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁶⁸

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Kurnia hanya saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

Penjelasan dari Indah, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁶⁹

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Indah hanya saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

Penjelasan dari Eka, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari

⁶⁸ Kurnia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 26 Agustus 2019

⁶⁹ Indah, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 27 Agustus 2019

Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁷⁰

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Eka hanya saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

Penjelasan dari Melisa, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁷¹

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Melisa hanya saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

Penjelasan dari Syahril, menjelaskan bahwa:

“Pendapat saya tentang pelayanan yang diberikan kepada pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu yaitu pelayanannya cukup baik, ramah, sesuai dengan syariah, hanya saja ada beberapa kendala yang saya temukan saat pembuatan tabungan salah satunya waktu yang dibutuhkan terbilang lama karena bersifat gabungan dari Fakultas. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah sedikit memuaskan”⁷²

Hasil wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah memberikan sedikit kepuasan kepada mahasiswa yang bernama Syahril

⁷⁰ Eka, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 27 Agustus 2019

⁷¹ Melisa, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 28 Agustus 2019

⁷² Syahril, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara tanggal 28 Agustus 2019

hanya saja jika pihak Bank Syariah Mandiri lebih maksimal lagi dalam pembuatan tabungan maka mahasiswa akan merasakan kepuasan yang lebih.

2. Pembahasan

Pada bagian ini penulis membahas hasil penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembuatan buku tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu, dengan mengacu pada rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu yang berfokus kepada mahasiswa (nasabah).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti bahwa mahasiswa perbankan syariah telah dihimbau untuk menabung, khususnya di Bank Syariah. Himbauan tersebut telah menunjukkan bahwa pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Bengkulu sudah berperan cukup baik dalam meningkatkan motivasi mahasiswa untuk menabung, khususnya di Bank Syariah Mandiri Bengkulu. Kemudian berdasarkan hasil wawancara penulis kepada narasumber yaitu mahasiswa perbankan syariah angkatan 2015 bahwa sudah ada sosialisasi dari pihak Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa peranan Bank Syariah Mandiri untuk menarik simpatik mahasiswa sudah cukup baik.

Suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar

dalam meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kepada nasabah perbankan syariah. Dari pembahasan rumusan masalah diatas menunjukan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*. Kelima dimensi tersebut disebut juga dengan dimensi *servise Quality* (*SERVQUAL*), dimana kelimanya dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan *SERVQUAL* sebagai berikut :

a. Kehandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten. Seperti kemudahan prosedur pelayanan seperti membuka buku tabungan dan giro, mencetak buku tabungan, mengirim uang, maupun transfer antara bank, serta pengambilan dan penyetoran uang harus dirasakan oleh setiap nasabah perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 30 orang mahasiswa Perbankan Syariah bahwa 10 orang mahasiswa sudah cukup puas dalam pelayanan membuka buku tabungan sedangkan 20 orang mahasiswa belum merasakan puas terhadap pelayanan pembuatan buku tabungan dikarenakan buku tabungan dan ATM banyak yang tidak mendapatkan buku tabungan dan ATM tersebut dan ada juga yang sudah mendapatkan tetapi ada kesalahan di nama buku tabungan tersebut.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan dari karyawan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 30 orang mahasiswa bahwa respon karyawan yang diberikan kepada mahasiswa belum bisa memberikan kepuasan kepada mahasiswa karena respon yang diberikan dan kemampuan karyawan dalam menanggapi permasalahan nasabah yang tidak tepat membuat mahasiswa memberikan persepsi negative terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

c. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Seperti jaminan kualitas keramahan, kesopanan dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada subjek yang mengeluhkan keamanan yang dijanjikan pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan karyawan perbankan syariah pada pengetahuan, kompetensi, dan sifat atau perilaku kepada nasabah penting ditingkatkan agar nasabah yakin akan keputusan melakukan transaksi pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu.

d. Empati (*empathy*)

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Sikap karyawan

bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah dengan karyawan bank.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa belum bisa dikatakan sempurna karena belum bisa menciptakan hubungan baik dengan mahasiswa angkatan 2015 yang membuat buku tabungan.

e. Keberwujudan (*tangible*)

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik berupa lokasi kantor, penampilan gedung, dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bukti fisik merupakan factor yang sangat penting dan harus dimiliki pada bank dan karyawan Bank Syariah Mandiri Bengkulu. Karena bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah, maka dari itu bukti fisik harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern.

Disimpulkan bahwa dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani mahasiswa (nasabah) adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat).

Jadi dari sisi pelayanan dalam pembuatan tabungan yang diberikan oleh pihak bank terhadap mahasiswa (nasabah) yang diwawancarai bisa dikatakan pihak Bank Syariah Mandiri Bengkulu disimpulkan bahwa pelayanannya belum bisa dikatakan sempurna, karena pihak bank belum bisa memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang berjumlah 20 orang dan yang sudah merasakan puas berjumlah 10 orang. Satu hal yang tidak bisa dilupakan dalam pelayanan pembuatan tabungan adalah menanggapi keluhan dari nasabah. Selain respon yang diberikan pihak bank atas keluhan dari nasabah, kecepatan pihak bank dalam menanggapi juga sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri Bengkulu, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Bengkulu belum bisa dikatakan sempurna dan hanya 10 orang mahasiswa saja yang merasakan puas dan 20 orang mahasiswa belum puas. Ketidakpuasan mahasiswa dikarenakan pelayanan yang diberikan gabungan sehingga menjadi tidak efektif dan mahasiswa tersebut banyak yang tidak mendapatkan buku tabungan dan ATM. Hal tersebut tertanam kuat dalam benak mahasiswa sehingga menghasilkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang pernah diterimanya ketika pembuatan buku tabungan.

Dari persepsi subjek dapat disimpulkan bahwa indikator Pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu ada 5 (lima) komponen diantaranya keandalan (*realibility*) berupa kemampuan dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, Daya tanggap (*responsiveness*) berupa kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen, jaminan (*assurance*) berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan, empati

(*emphaty*)kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan, keberwujudan (*tangible*) jasa yang dilihat dari konsumen berupa penampilan fasilitas fisik yang dirasakan langsung oleh nasabah merupakan point utama. Bank Syariah Mandiri Bengkulu sudah cukup bagi mahasiswa. hanya saja, terdapat beberapa faktor yang perlu untuk segera diatasi seperti memberi kejelasan pada buku tabungan dan ATM yang tidak bisa digunakan dan kesalahan di nama dalam buku tabungan cepat diatasi dan juga memberi kejelasan yang jelas kepada mahasiswa yang belum sama sekali mendapatkan buku tabungan dan ATM. Faktor-faktor ini tertanam kuat dalam benak mahasiswa sehingga menghasilkan persepsi negative terhadap pelayanan yang pernah diterimanya ketika pembuatan tabungan. Dan pelayanan yang diberikan belum bisa dikatakan sempurna karna masih ada 6 mahasiswa yang belum merasakan puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dari kesimpulan yang telah penulis lakukan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembuatan tabungan pada Bank Syariah Mandiri, maka penulis menyampaikan saran kepadaBank Syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri Bengkulu. Penulis berharap agar lebih meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang baik, efektif dan efesien dan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, dalam arti mampu memenuhi

keinginan dan kebutuhan mahasiswa (nasabah) secara cepat dan tepat. Jadi bank Syariah Mandiri Bengkulu diharapkan untuk lebih meningkatkan lagi kepuasan dan kualitas dalam pelayanan pembuatan tabungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu, Cholid. *Metodologi Peneliti*. Jakarta: Bumi Aksara. 2000.
- Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah*. Jakarta: Gema Insani. 2015.
- Azziyadah. *Alquran dan Terjemah*. Surakarta: Zyad. 2014.
- Cahyani, Putri Dwi. "*Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*". Oktober: University Muhammadiyah Purwokerto. 2016.
- Christiana Okky Augusta Lovenia. "*Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah*". Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 2012.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.
- Fordeby dan Adesy. *Ekonomi dan Bisnis Islam: Seni Konsep dan Aplikasi Ekonomi dan Bisnis Islam*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada. 2016.
- Hadiati, Sri. "*Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, (September, 1999).
- Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat. 2008.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2017.

- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2011.
- Mujahidin, Akhmad. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2016.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2015.
- Mumtaz, Fairuzul. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Dianta
- Nur Riyanto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- Sugiono. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: CV. Alvabeta. 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2016
- Sujawerni, V. wiratna. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Paper Plane. 2014.
- Tjiptono. *Indicator Kepuasan Nasabah*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Tohirin. *Metopel Kualitatif dalam pendidikan dan bimbingan konseling*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2012.
- Yaya, Rizal. *Askutansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Selemba Empat. 2014.