

KEPUASAN NASABAH PADA FASILITAS *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) PT. BANK MUAMALAT KOTA BENGKULU



SKRIPSI

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

OLEH

RATNA DEWI
NIM: 1516140047

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI ISLAM DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) BENGKULU
2020/1441 H**

SURAT PERNYATAAN PLAGIASI

Nama : Ratna Dewi
NIM : 1516140047
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Kepuasan Nasabah Pada *Automatic Teller Machine*
(ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu

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

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

Bengkulu, Januari 2020

1441 Hijriah

Mengetahui Tim Verifikasi

Yang Membuat Pernyataan



Andang Sunarto, Ph.D

NIP.197611242006041002



Ratna Dewi

NIM. 1516140047

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan berjudul "Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 14 Januari 2020 M

Rabiul Akhir 1441 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



Ratna Dewi

1516140047



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

BENGKULU

Jalan Raden Falaah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.iainbengkulu.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Ratna Dewi, NIM 1516140047 dengan judul "Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi 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, 16 Desember 2019 M
16 Rabi'ul Awal 1441 H

Pembimbing I

Pembimbing II


(Andang Sunarto, Ph. D)
NIP. 197611242006041002


(Badarrudin Nurhab, M. M)
NIP. 198508072015031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan R. Soekarno-Fatah Paque Desa Kota Bengkulu 38214
Telp: (0738) 51776-51171-51172-52819 Faksimil: (0738) 51771-51170
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: *"Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu"* oleh **Ratna Dewi** NIM 1516140047 Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada

Hari **Jumat**

Tanggal **24 Januari 2020 / 11 Jumadil Akhir 1441H**

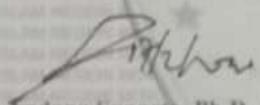
Dinyatakan **LULUS** Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

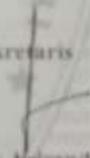
Bengkulu, 06 Februari 2020M
11 Jumadil Akhir 1441H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

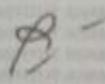
Sekretaris

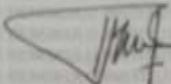

Andang Sunarta, Ph.D.
NIP. 197611242006041002

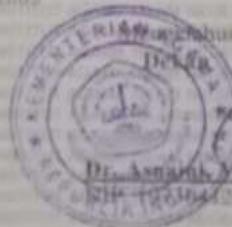

Yosy Arisandy, MA
NIP. 197412022006042001

Penguji I

Penguji II


Drs. Hj. Fatimah Yunus, M. Ag
NIP. 196303192000032003


Andi Harpepen, M. Kom
NIDN. 2014128401



Dr. Asnani, MA
NIP. 19630411998032003

MOTTO

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ ١٣

“Maka Nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ
الصَّابِرِينَ ١٥٣

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

Kesempatan dalam sukses selalu ada, yang penting ada kemauan dan berani mencoba serta berikhtiar dan tawakal pada takdir Allah.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah yang maha Esa. Terima kasih atas dukungan serta do'a dari orang-orang yang saya sayangi hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh kerana itu dengan rasa bahagia saya serta rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

- **Allah SWT** kerana atas izin dan ridho mu saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Puji syukur tak terhingga kepada tuhan penguasa alam yang telah mengabulkan segala do'aku.
- **Kepada kedua orang tuaku sekaligus kedua malaikatku yang sangat saya sayangi, ayah Zulkadir (ALM) dan Ibu Dahliar (ALMH)** terima kasih sudah memberikan motivasi tersendiri dengan mengingat kasih sayang yang telah kalian berikan. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi orang tua yang sangat luar biasa untuk ratna, yang selalu mengajarkan ratna arti dari sebuah kesabaran, selalu menjadi penyemangat dan penghilang kesedihn ratna. Aku sungguh merindukan kalian berdua wahai malaikatku tersayang, yang tenang dipangkuan Allah ya Ayah dan Ibu, semoga Allah sampaikan rasa rindu dan terimakasih ini kepada kalian. Miss you bu yah.
- **Kepada Ayah dan Ibu keduaku, Bapak Drs. H. Heri Sadli Pohan (pakwo) dan Istri (makwo).** Terimakasih sudah membantu dalam hal bidang financial demi kelancaran perkuliahan dan skripsi ratna. Terimakasih atas dorongan semangat dan do'a selama ini, semoga ratna nantinya tidak mengecewakan bapak dan ibu. Dan menjadi anak yang berbakti dan sukses dunia akhirat.
- **Kepada kakakku Ermida wati, Ema Susanti, dan Ernawati dan abangku Edi, Idarman, dan Amenari** terimakasih semangat yang telah kalian berikan untuk saya agar menyelesaikan kuliah ini, yang tak pernah lelah selalu mengingatkan ku untuk selalu mengerjakan skripsi.
- **Kepada kakak iparku, Nola Septa sari, Keke, Putri, dan Abang Iparku Firman, Joko, dan Patri.** Terimakasih telah memberikan semangat dan selalu mengerti akan kebutuhan mengenai skripsi saya dengan baik,

- ***Kepada keponakanku Rasyid, Fahri, Khaisa, Aizah, Zhidan, Syakira, Quina, Fitri, Amar dan sikecil Assyifa yang selalu menjadi obat penghilang lelahku jika pulang kuliah.***
- ***Kepada sahabatku yang sudah seperti keluarga keduaku Annisa Putri Syafrianti, Mutiah, Hanan Syarifah, Puja Oktaviani, Emilda Wijaya. yang selalu menjadi pendengar keluh kesah dikala pulang kuliah, terima kasih atas semua do'a dan dukungan selama ini.***
- ***Gem Family, Intan Andini Putri, Desi Novianti, Dirahayu Mitasari, M. Dimas Np, GitaMeilani, Imam Setiono, Novita Al Ulandari, Yora Melanda. Terima kasih atas semangat dan dukungan serta bantuan kalian sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya. Terima kasih untuk selama ini dimulai dari awal kuliah sampai sekarang canda tawa kalian dan kebersamaan yang sudah kita lalui bersama.***
- ***Rekan Magangku, Dea Syahri dan Rahma Widia. Terimakasih sudah membantu, mendukung dan memberikan semangat dalam penyelesaian mengerjakan skripsi.***
- ***Keluarga KKN Kelompok 96, Yenli Febrianti, Maya Khulbania, Martina Reskan, Sainah Ita Hiriyah, Titin Sagita, Party Rosmita, Ayuk Denzy, Bunda Deca, Pak ketua Edi Safrurodin dan Riyen. Terimakasih sudah mewarnai masa-masa kkn dahulu hingga kini persaudaraan kita tetap terjalin dan terimakasih atas dorongan semangat kalian sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.***
- ***Kepada teman seperjuangan Exercise kuh, Dwi Mulyani, Dwi Yulianingsih, Dwi Nova Adjie, Yuliara, Mba Ayu dan Bunda Ijus, terimakasih sudah memberikan dorongan semangat dan memberikan sedikit arahan agar tidak bosan-bosannya mengerjakan skripsi ini.***
- ***Seluruh teman-teman seperjuangan perbankan syariah kelas B angkatan 2015 terima kasih atas kerjasamanya selama ini.***
- ***Almamater kebanggaanmu.***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang menyampaikan ajaran agama Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia dan akhirat.

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

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah membuat FEBI semakin Eksis beserta wakil-wakil dan staf yang terampil.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah membuat FEBI semakin Eksis beserta wakil-wakil da staf yang terampil.
3. Dr. Nurul Hak, MA, selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dra. Fatimah Yunus, MA, selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
6. Yosy Arisandy, MM, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam.

7. Andang Sunarto Ph. D. selaku Pembimbing I dan Badaruddin Nurhad, M. M, selaku Pembimbing II selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
8. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan dukungan dan mendo'akan kesuksesan penulis.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, 15 Januari 2020 M
Jumadil Ula 1441 H

RATNA DEWI
NIM. 1516140047

ABSTRAK

Kepuasan Nasabah Pada *Automatic Teller Machine* (ATM)
PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu
Oleh Ratna Dewi, NIM 1516140047

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu. Penelitian ini mempunyai batasan masalah pada pengguna ATM Bank Muamalat. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian Bank Muamalat Kota Bengkulu mengenai kepuasan nasabah pada fasilitas yang diberikan karyawan sudah cukup baik terlihat pada kesesuaian harapan nasabah pada fasilitas ATM, berminat berkunjung kembali terhadap fasilitas yang diberikan serta kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali hal ini dilakukan Bank Muamalat untuk mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dengan memberikan pelayanan fasilitas yang baik kepada nasabah, namun ada beberapa fasilitas ATM yang kurang baik terlihat kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang tidak berfungsi dengan baik serta letak tempat yang kurang strategi .

Kata kunci: kepuasan nasabah, fasilitas, Automatic Teller Machine (ATM)

ABSTRACT

Customer Satisfaction with *Automatic Teller Machine* (ATM)
PT. Bank Muamalat Bengkulu City
By Ratna Dewi, NIM 1516140047

The purpose of this study was to determine how customer satisfaction at the *Automatic Teller Machine* (ATM) facility of PT. Bank Muamalat Bengkulu City. This research has problem limitation for ATM users of Bank Muamalat. This study uses a qualitative approach to the technique of collecting data observation, interviews, documentation. Based on the results of the Bank Muamalat City Bengkulu research on customer satisfaction in facilities provided by employees is quite good, it can be seen in the suitability of customer expectations at ATM facilities, interested in visiting the facilities provided and the customer's willingness to visit again, this is done by Bank Muamalat to maintain the loyalty of its customers by providing good service facilities to customers, but there are some ATM facilities that are not good, it shows the lack of facilities and infrastructure that does not function well and the location of the place that is less strategic.

Keywords: customer satisfaction, facilities, *Automatic Teller Machine* (ATM)

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	13
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	14
3. Informan Penelitian	14
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	15
5. Teknik Analisis Data	17

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kepuasan	19
1. Pengertian Kepuasan	19
2. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah	21
3. Indikator Kepuasan Nasabah	22
4. Metode Pengukuran Kepuasan	23
5. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam	26
B. Fasilitas	28
1. Pengertian Fasilitas dalam Ekonomi Islam	28
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	30
C. <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	34
1. Pengertian <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	34
2. Jenis Mesin <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	36
3. Kartu Plastik.....	37
4. Pelayanan	38
1. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	44

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Berdiri Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu	41
B. Program Kerja Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu	43
C. Visi Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu	44
D. Produk Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu.....	45
E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Kepuasan Nasabah pada Fasilitas <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 2 : Blanko Judul ACC
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran 4 : Surat Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Rekomendasi Izin Penelitian Dari KESBANGPOL Bengkulu
- Lampiran 8 : Surat Balasan Dari Bank Muamalat Cabang Bengkulu
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 : Foto Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan Syariah dalam peristilahaan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Peristilahan dengan menggunakan kata *Islamic* tidak dapat dilepaskan dari asal usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai dan moral dan prinsip-prinsip Syariah Islam. Utamanya adalah dengan pelarangan praktik riba, kegiatan *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan).¹

Kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dunia perbankan sudah sangat tinggi, seiring dengan perkembangan sosial masyarakat Indonesia yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Dunia perbankan pada saat sekarang sudah menjadi kebutuhan tersendiri bagi masyarakat, baik bagi masyarakat perkotaan, masyarakat pedesaan, terlebih bagi masyarakat bisnis.²

Institut Perbankan Syariah di Indonesia yang saat ini mulai banyak melakukan pelayanannya yang meliputi aktivitas menghimpun dana (*Funding*),

¹Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 1.

²Najmudin, *Manajemen Keuangan dan Aktualisasi Syariah Modern*. (Yogyakarta: Andi Seftianne, 2011) h. 148

menyalurkan dana (*Lending*) dan pelayanan bank lainnya (*Service*) secara profesional dan berkesinambungan, sehingga dapat menghasilkan laba yang maksimal.³

Dunia bisnis perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Maraknya perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang tidak berbasis bunga, melahirkan begitu banyak para investor dan nasabah dengan berbagai penghimpunan dana. Tingginya keinginan masyarakat terhadap bank syariah dalam menabung serta pembiayaan membuat bisnis jasa dalam perbankan syariah semakin prospektif. Bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah. Selama penghimpunan dan penyaluran dana masih berlangsung, maka bisnis jasa bank syariah tidak akan berhenti. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkannya. Situasi ini memberikan peluang bagi pengelola bank syariah untuk menekuni usaha tersebut.⁴

Perkembangan bisnis jasa perbankan syariah yang semakin berkembang, membuat persaingan dalam perbankan syariah semakin ketat terutama bagi usaha yang sasaran segmen pasarnya serupa. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia. Timbulnya tingkat persaingan dalam

³Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta; Fajar Media Press, 2014), hal 8.

⁴Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 25.

perbankan syariah ditandai dengan maraknya produk dan jasa yang ditawarkan dalam bank syariah. Sehingga para pelaku bisnis dituntut untuk menciptakan suatu keunggulan dibanding dengan para pesaing.⁵ Salah satu bank yang ada di Indonesia adalah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu.

Nasabah saat ini lebih berhati-hati untuk memutuskan bank manakah yang akan dipilihnya untuk tempat menginvestasikan dananya. Faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini yaitu dari segi fasilitas terutama fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam bertransaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat *Automatic Machine Teller* (ATM), kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi,⁶ Yang tidak kalah penting adalah faktor kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas yang baik di dalam perusahaan akan menciptakan kepuasan dari para nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan produk dan layanan yang diterimanya, nasabah akan membanding-bandingkan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Apabila nasabah benar-benar puas maka mereka akan melakukan transaksi ditempat yang sama.¹³ Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem kualitas layanan sebaik mungkin, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Perusahaan yang

⁵Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003)

⁶ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu : 2011) h. 110

mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya.

Hal ini dimaksudkan agar produk atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku nasabah dan calon nasabah. Dengan adanya kualitas yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, nasabah akan dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Apabila nasabah mulai merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang produk atau jasa serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*).⁷

Bagi setiap perusahaan dapat menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan masyarakat. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dipersepsikan.

⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007),

h. 82

Menurut Parasuraman dan Zeithaml mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia, yang memudahkan nasabah dalam mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi ruang dan waktu.⁸

Automatic teller machine (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Pada saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 oleh Bank Niaga, fungsi ATM hanya sebatas penarikan tunai. Tapi kini, fungsi ATM telah mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan bangunan, telepon, pulsa *handphone*, pembelian barang dengan angsuran, dan berbelanja kebutuhan sehari-hari.

Meningkatnya jumlah pengguna ATM disebabkan oleh banyaknya jumlah ATM dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan ATM. Tren teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan *fee-based income* (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank),

⁸Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta Graha Ilmu, 2010), 5.

tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas. Manfaat yang diperoleh dengan adanya jaringan tersebut adalah peningkatan *cost productivity*, sehingga *cost transaction* menjadi lebih mudah dan efisien secara nasional. Manfaat lainnya adalah mengurangi lalu lintas kliring di Bank Indonesia.⁹

Diwaktu kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengambilan uang secara tunai, pasti akan terjadi antrian. Hal ini menjadikan permasalahan bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini dimana kemajuan teknologi dibidang elektronika telah banyak memberi manfaat baik bagi masyarakat pada umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya. Layanan jasa perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai.¹⁰

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan ada dua hal pokok yang saling berkaitan yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan

⁹Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*, (Jakarta: PT. Indeks,2009), 257.

¹⁰Julius R. Latumaerissa, *Bankdan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011),284.

persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Nasabah selalu menilai layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh dari bank. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Konsep ini menyiratkan bahwa kepuasan nasabah saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah satu bentuk emosi. Disamping itu loyalitas nasabah juga tidak kalah relevannya untuk dianalisis sebab sikap loyal akan timbul setelah nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap layanan perbankan yang diterimanya.¹¹

Pada Bank Muamalat Bengkulu terdapat 5 mesin ATM yang tersebar di Kota Bengkulu ini, salah satunya yaitu : Jl. S. Parman 6, Kebun Kenanga, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38227. Untuk nasabah yang melakukan penarikan tunai atau transaksi yang lain. Dapat juga melakukan transaksi melalui mesin ATM di perbankan lain yang sudah berkerjasama dengan Bank Muamalat Bengkulu seperti ATM Bersama yang tentunya ada biaya tambahan untuk sekali transaksi¹⁰. Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yang

¹¹Rachmad Hidayat, “ Pengaruh Kualitas, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah TerhadapKepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”, *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*. 11: 59.

beralamatkan sangat jauh dari ATM Muamalat karena hanya memiliki beberapa mesin ATM saja , jarak yang jauh juga menambah biaya tambahan untuk sampai ke ATM Muamalat maka dari itu mempersulit untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan dasar latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini dapat ditarik judul **Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu.**

B. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah pada penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Transaksi ATM hanya berlaku bagi pengguna kartu ATM Bank Muamalat Kota Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

Bagaimana kepuasan nasabah pada fasilitas ATM PT Bank Muamalat Kota Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat dijelaskan tujuan dari penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada fasilitas ATM PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademik, lembaga keuangan dan khususnya bagi penulis sendiri.

1. Bagi pihak akademik penelitian ini dapat memberikan sumbangsih hasil penelitian dan menambah literatur kepustakaan mengenai (ATM) *Automatic Teller Machine* dan seberapa Kepuasan Nasabah pada fasilitas ATM di Bank Muamalat Kota Bengkulu.
2. Bagi lembaga keuangan penelitian ini akan dapat memberikan manfaat bagi praktisi lembaga keuangan mikro.
3. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat memberikan wawasan dan pengetahuan serta pengalaman langsung mengenai *Automatic Teller Machine* (ATM) dan bagaimana kepuasan nasabah pada fasilitas ATM untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.

F. Penelitian Terdahulu

Mardiyah Elvi, skripsi yang berjudul *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Fasilitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu*. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri serta bagaimana pendapat masyarakat tentang fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Mandiri Bengkulu mengenai fasilitas pelayanan

yang diberikan karyawan terhadap nasabahnya sudah cukup baik, fasilitas pelayanan yang baik akan didukung oleh sarana dan prasarana yang baik pula, hal ini dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri juga memiliki strategi dalam mempertahankan loyalitas dari nasabahnya yang tersedianya prasarana yang mendukung untuk suatu transaksi hal ini terlihat cukup baik dimulai dari sarana dan prasarana yang diberikan. Kepuasan nasabah tentang pelayanan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu, nasabah kurang puas dengan fasilitas yang diberikan oleh BSM Kantor Cabang Kota Bengkulu dikarenakan fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan belum memadai secara baik.¹²

Persamaan skripsi ini dengan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan pelayanan nasabah. Adapun perbedaan skripsi ini dengan peneliti yaitu skripsi ini hanya menjelaskan fasilitas pelayanan, pada rumusan masalah peneliti hanya membahas bagaimana fasilitas pelayanan yang diberikan Bank dan tanggapan para nasabah mengenai pelayanan pada Bank Mandiri Syariah.

Ivani Ridwan dan Fitria Saftarina, Jurnal Nasional yang berjudul *Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien*¹³. menyatakan bahwa pembangunan nasional yang diiringi dengan pembangunan kesehatan demi mewujudkan kualitas manusia Indonesia yang tinggi, maju,

¹² Mardiyah Elvi, *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Fasilitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu*, Skripsi, 2017.

¹³ Ivani Ridwan dan Fitria Saftarina, *Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien*, Vol. 4, No. 9, Desember 2015

sejahtera serta menjadi bangsa yang berdaya saing tinggi sedang digencarkan. Peningkatan kualitas fasilitas kesehatan akan menghasilkan 1) kepuasan serta 2) kesetiaan (loyalitas) pasien yang kemudian dapat memenangkan persaingan. Kepuasan merupakan hasil perbandingan pelayanan didapat dan harapan setiap pasien, sehingga pelayanan yang sama memungkinkan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi akan menghasilkan loyalitas pasien, Begitu pun sebaliknya. Loyalitas pasien membuat pasien akan datang pada fasilitas yang sama, memanfaatkan setiap pelayanan yang ada, merekomendasikan pada yang lain, dan menolak tawaran pesaing yang ada. Kepuasan dan loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fasilitas kesehatan telah banyak dibuktikan dalam penelitian di fasilitas kesehatan tingkat pertama, tingkat lanjut maupun negara lain.

Persamaan jurnal ini pada peneliti yaitu ingin mengetahui kepuasan dan loyalitas pasien atau pelanggan, adapun perbedaannya dengan peneliti yaitu pada objek yang diteliti tentunya berbeda dan menjabarkan tentang pelayanan.

Fred Selnes, Jurnal Internasional yang berjudul *An Examination of the Effect Of Product Performance on Brand*.¹⁴ Loyalitas pelanggan adalah tujuan strategis utama dan fokus dalam pemasaran. Telah disarankan bahwa reputasi merek adalah pendorong utama loyalitas pelanggan, dan karenanya perusahaan berusaha untuk meningkatkan ekuitas merek mereka. Kualitas tidak

¹⁴ Fred Selnes, *An Examination of the Effect Of Product Performance on Brand*, Vol. 27, No. 9, 1 October 1993.

hanya memengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi juga reputasi merek. Dengan demikian merek dan kepuasan pelanggan merupakan penentu penting dari loyalitas pelanggan. Namun, interaksi antara dua pendorong loyalitas pelanggan ini telah diabadikan dalam literatur. Menghadirkan model teoritis yang mengintegrasikan kualitas, reputasi merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas. Model ini diuji di empat industri, yang mencakup pasar bisnis ke bisnis dan pasar pelanggan swasta. Temuan menunjukkan bahwa perusahaan harus memantau dan meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi merek. Dalam situasi ini mana isyarat intrinstik produk atau layanan ambigu, reputasi merek adalah pendorong loyalitas pelanggan yang paling kuat dibandingkan dengan kepuasan pelanggan. Bahkan, ketika isyarat intrinsik ambigu, ditemukan bahwa kepuasan pelanggan tidak mendorong loyalitas pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pada empat bank dianggap tidak signifikan. Kualitas dari tiap bank dianggap tidak ada perbedaan. Uji perbedaan terhadap kepuasan nasabah pada masing-masing bank syariah, kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada tiap bank syariah tidak ada perbedaan.

Persamaan jurnal diatas dengan yang diteliti oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah. Adapun perbedaan jurnal diatas dengan peneliti yaitu pada objek yang diteliti begitu luas, teoritis yang sangat mengintegritaskan kualitas reputasi merek dan lebih cenderung pada pedalaman reputasi merek.

Dari hasil penelitian terdahulu tersebut diatas jelas berbeda dengan judul dan permasalahan yang akan saya teliti yaitu tentang “Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Muamalat Kota Bengkulu.” Masing-masing penelitian tersebut memiliki perbedaan yang mendasar, pertama objek penelitian ini pada PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu dan yang kedua penelitian untuk mengetahui Kepuasan Nasabah pada fasilitas ATM (*Automatic Teller Machine*) di Bank Muamalat Kota Bengkulu.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti¹⁵ menjelaskan kepuasan nasabah terhadap fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Muamalat Kota Bengkulu.

b. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diangkat mengenai kepuasan nasabah terhadap produk *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Muamalat Kota Bengkulu, maka pendekatan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu

¹⁵ Hadi Sutrisno, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), h. 32.

melakukan pengumpulan data langsung ke lembaga keuangan yang bersangkutan serta melakukan wawancara langsung pada setiap nasabah pengguna Kartu ATM Bank Muamalat Kota Bengkulu.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari bulan Oktober 2019 s/d Desember 2019.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu., Jl. S. Parman 6, Kebun Kenanga, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu, 38227, mesin ATM yang terletak di KM 8, simpang kandis, Mesin ATM yang terletak di Mini Market 212 Rawa Makmur, dan mesin ATM yang terletak di Indomaret Tanjung Agung. Pengambilan beberapa lokasi ini, karena berdasarkan pengamatan peneliti bahwa di lokasi tersebut terkadang mengalami permasalahan.

3. Subjek/ Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi pada saat penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang, 2 orang dari pihak bank dan 10 informan dari pihak nasabah. Berdasarkan arahan dari Bapak Desver selaku BSS (*Branch Sales Support*) pada PT Bank

Muamalat Kota Bengkulu bahwasannya peneliti hanya diperbolehkan melakukan wawancara kepada beberapa nasabah saja, dikarenakan pihak PT. Bank Muamalat yang sangat menjaga privasi dan kenyamanan bagi nasabahnya sehingga peneliti hanya dapat melakukan wawancara kepada 10 orang perwakilan nasabah Bank Muamalat, dimana pihak Bank menjelaskan 10 orang nasabah tersebut sudah bias mewakili seluruh pendapat nasabah lainnya.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari Pegawai pihak Bank dan Wawancara langsung oleh nasabah PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu. Sehingga data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan oleh peneliti, wawancara kepada Nasabah PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu berjumlah 12 orang, terdiri dari 2 orang pegawai Bank dan 10 nasabah PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung atas permasalahan yang akan dibahas, yang diperoleh dari PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu seperti profil, data informan yang terdiri dari nama informan dan jabatan, struktur organisasi.

b. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi yang penulis lakukan dalam penelitian adalah melalui pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian tentang kepuasan nasabah pada fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu.

2) Wawancara

Wawancara yang dilakukan penulis menggunakan wawancara terbuka, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tidak merahasiakan informasi mengenai narasumbernya dan juga memiliki pertanyaan-pertanyaan yang tidak terbatas atau tidak terikat jawabannya. Waktu wawancara disesuaikan dengan kondisi dan situasi informan pada saat wawancara. Selama proses wawancara peneliti membuat catatan yang bertujuan untuk menuliskan keadaan atau situasi saat berlansungnya wawancara.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan oleh kegiatan. Kegiatan dokumentasi pada penelitian di gunakan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis interaksi, di mana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan proses pengumpulan data. Tiga tahap dalam menganalisa data, yaitu:¹⁶

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data juga dapat dibantu dengan menggunakan peralatan elektronik. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang didapatkan dari hasil penelitian dan melakukan pemilihan terhadap data penting.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Setelah dilakukan reduksi, peneliti sudah mendapatkan data penting dan yang diperlukan untuk di analisis kemudian data di sajikan.

c. Penarikan Kesimpulan

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 47

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apa bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel. Setelah data disajikan, kemudian peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “Satis” yang artinya cukup baik, memadai. “*Factor*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai”. Pada umumnya bila pembeli merasa puas dengan produk atau layanan yang didapatnya, maka kemudian akan melakukan pembelian ulang atas apa yang didapatnya dan mungkin akan menambah kuantitas dari pembeliannya tersebut.¹⁷ Pelanggan yang puas akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalamannya tersebut. Akan tetapi ketidakpuasan dari pelanggan tersebut akan berakibat berpindah ke lain merk dan menghasilkan informasi yang negatif dikemudian hari.¹⁸

Kepuasan pelanggan akan sangat bergantung pada kinerja penawaran dibanding dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan

¹⁷Solvang, Bert Krohn, *Satisfaction...*, journal of coustumer..., vol 20, 110-122.

¹⁸Liu dan Wu, *Customer retention and...*, Journal of financial service marketing, vol 12 No.2, 132-145.

(*expectations*). Jika kinerja dibawah harapan pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi daari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.¹⁹

Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang kemudian didapatnya dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, semakin sesuai antara kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan, maka akan semakin tinggi kepuasan yang akan didapat. Kepuasan pelanggan dengan demikian dapat didasarkan tidak hanya pada penilaian pelanggan terhadap keandalan penyampaian layanan, tetapi juga dari pengalaman pelanggan dengan proses penyampaian layanan.²⁰

Kepuasan nasabah adalah respon konsumen atau nasabah terhadap evaluasi (*dis-confirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah

¹⁹ Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta. Andi Offset, 2008) hal.24.

²⁰ Kotler, Philip, *Marketing Manajemen: analysis, planning....*, 1997.

pemakaiannya.²¹

2. Faktor- Faktor Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan akan menurun atau berkurang manakala pelanggan lebih banyak mengeluarkan biaya pelanggan total dari pada mendapatkan nilai pelanggan total. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

- a. Nilai Produk dapat dievaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan dari produk bank lain.
- b. Nilai Pelayanan bagi nasabah sangatlah penting mengingat jasa bank merupakan jasa profesionalisme, sistem *online*, tabungan dengan ATM merupakan upaya bank di dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat.
- c. Nilai Personil tidak dapat dipisahkan dari nilai pelayanan dan nilai produk. Personil atau karyawan bank merupakan “asset tersembunyi” yang pemanfaatnya harus dimaksimalkan oleh bank.
- d. Nilai Citra bank akan mudah dinilai oleh nasabah mengingat dalam kondisi pasar pembeli seperti ini saat ini, banyak pilihan bank dan membuat nasabah juga semakin cermat mencari informasi untuk memilih bank dengan reputasinya baik.²²

²¹ M. Nur Rianto Al-arif, *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 193.

²² Murti sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta,2011), h.

3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono²³ atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan.
- c) 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:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang

²³Tjiptono, Fendy, *strategi Pemasaran Edisi Kedua*, (Yogyakarta:Andi, 2004), h. 101.

yang disediakan memadai.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas yang disediakan memadai.
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

4. Metode Pengukuran Kepuasan

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur atau memantau kepuasan konsumen. Tjiptono mengungkapkan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran Setiap organisasi yang berorientasi dengan nasabah atau pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

b. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan nasabah

adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli atau konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka (*ghost shopper*) melaporkan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaingnya berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya bisa mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan.

d. *Survey Kepuasan Nasabah.*

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan sekaligus juga memberi tanda atau sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap nasabah.

Adapun pendekatan umum yang biasa digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan.²⁴

a. *Pendekatan Tradisional, yaitu pelanggan diminta memberikan penilaian*

²⁴ Rosmia Megawati, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Cilegon*, Institut Pertanian Bogor, 2010.

atas masing-masing indikator produk yang mereka nikmati, misalnya dengan mem berikan rating dari “sangat tidak puas” sampai “sangat puas”.

- b. Analisis secara Deskriptif, yaitu dengan menggunakan analisis secara deskriptif. Misalnya melalui perhitungan rata-rata, nilai distribusi serta standar deviasi. Analisis ini juga dapat dikembangkan dengan membandingkan hasil kepuasan antar waktu, sehingga kecenderungan perkembangannya dapat ditentukan.
- c. Pendekatan secara tekstruktur, yaitu pendekatan yang paling sering digunakan untuk mengukur alat kepuasan pelanggan. Salah satu teknik yang paling populer adalah *semantic differential* dengan menggunakan *scaling procedur*. Caranya adalah responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap suatu produk. Penilaian ini juga dilakukan dengan cara membandingkan satu produk atau fasilitas suatu produk atau fasilitas lainnya dengan syarat peubah yang diukur sama.
- d. *Importance and Performance Analysis*, yaitu pendekatan dimana tingkat kepentingan pelanggan (*costumer expectation* atau *importance*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk yang berkualitas baik. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan yang paling dominan. Selanjutnya peubah tersebut dapat dikaitkan dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pelanggan.

5. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an.

Surah Al-Baqarah (02) : (267)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ٢٦٧

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Jika mukmin bersikap keras, tidak care terhadap sesama (pelanggan) maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin. Diayat lain Allah juga menjelaskan dalam Al-Qur'an.

Surah Ali-Imran (03): (159-160)

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩ إِنَّ يَنْصُرْكُمْ اللَّهُ فَلَا

غَالِبَ لَكُمْ وَإِنْ يَخْذُلْكُمْ فَمَنْ ذَا الَّذِي يَنْصُرُكُمْ مِنْ بَعْدِهِ وَعَلَى اللَّهِ
فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ ١٦٠

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Jika Allah menolong kamu, Maka tak adalah orang yang dapat mengalahkan kamu; jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan), Maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu (selain) dari Allah sesudah itu? karena itu hendaklah kepada Allah saja orang-orang mukmin bertawakkal.”

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu meberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah keperusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya yang diterima.

Karyawan hendaknya memberikan kemudahan kepada pelanggan dengan senang hati dalam melakukan transaksi, disaat pelanggan mengalami

kesulitan maka karyawan siap membantu.²⁵

B. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas dalam Ekonomi Islam

Menurut Rhenald Kasali, fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka di bank. Sehingga bank mampu melaksanakan fungsi sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan tersebut.

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti member kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.²⁶

²⁵Syaipullah, *Pengaruh Kemanfaatan kartu ATM terhadap keputusan nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang ahmad yani pekan baru*, (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2011) h. 18-19.

²⁶ Rhenald Kasali, Dikutip Seanawati, Desi, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit)*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, 2017, h. 60

Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk, karena suatu perusahaan jasa harus memiliki mesin-mesin produksi, alat-alat kantor dan tenaga kerja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa berproduksi secara optimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya memberikan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank, misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik dan PAM, serta fasilitas lainnya.

Definisi lain juga menjelaskan bahwa, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda- benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.²⁷

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam

²⁷ Chatrin Surya Wijyaningratri, Budiyo, *Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 4 No. 4 (April 2015), h. 4

beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.²⁸

Dari beberapa definisi di atas bahwa fasilitas adalah sarana prasarana yang diberikan pihak bank untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan memberikan kenyamanan bagi nasabahnya.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa antara lain:

a. Sifat dan tujuan organisasi jasa.

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan *ventilasi* yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi tv, tersedia cukup tempat untuk berbaring), kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin privasi (misalnya: kedap udara, tidak tembus pandang).

b. Ketersediaan tanah.

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan

²⁸ Ninik Srijani, Achmad Sukma Hidayat, *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center*, Vol.7, Maret 2017, hal 33.

finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.

c. *Fleksibilitas*

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga risiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

d. Faktor *estetis*

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

e. Masyarakat dan lingkungan sekitar.

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan di sekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

f. Biaya kontribusi dan operasi.

Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

Untuk mempresentasikan variabel fasilitas agar dapat mencapai

tujuan yang ditentukan, maka disusun indikator-indikator yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner, yaitu penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, keamanan sarana prasarana, perlengkapan dan peralatan. Indikator- indikator tersebut dijabarkan berdasarkan perusahaan jasa, bank termasuk perusahaan jasa dikarenakan jasa dapat diartikan sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk fisik atau kontruksi, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan, pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen,²⁹ bank juga hanya lembaga pelantara keuangan dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang, yaitu memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang nasabah, membeli dan menjual surat-surat berharga dan memberi jaminan bank.³⁰

Adapun menurut Indikator Fasilitas Menurut Moodie & Cootam (dalam Tjiptono, 2007: 149) setidaknya terdapat enam faktor, yaitu :

1. Perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, simetri, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat untuk menstimulasi respons intelektual maupun respons emosional dari para pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perencanaan ruangan

²⁹ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 1

³⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi offset, 2015.

Faktor ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

3. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan memiliki beberapa fungsi. Diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

4. Tata cahaya

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah cahaya di siang hari (day lighting), warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan didalam ruangan, persepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan suasana yang diinginkan (tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain).

5. Warna

Banyak orang yang menyatakan bahwa warna memiliki bahasanya sendiri, di mana warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifik.

6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang saling terkait dalam faktor ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan

untuk maksud tertentu (misalnya, penunjuk arah/tempat, keterangan/informasi dan sebagainya).³¹

C. *Automatic Teller Machine* (ATM)

1. Pengertian *Automatic Teller Machine* (ATM)

Automatic Teller Machine (ATM) adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *Automatic Teller Machine* (ATM) dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan *Automatic Teller Machine* (ATM) biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*Plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).³²

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) antara lain:

- a. Penarikan tunai.
- b. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda.
- c. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit).
- d. Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.

³¹ Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia Publishing.

³² Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga keuangan lain*, 284

Keuntungan yang diperoleh bank dengan adanya *Automatic Teller Machine* (ATM) antara lain:

- a) *Fee* dari pemegang kartu ATM.
- b) Menarik nasabah.³³

Beberapa bank memberikan fasilitas debit atau kartu debit pada kartu ATM yang dimiliki nasabah. Fasilitas ini digunakan untuk transaksi pembelian barang atau jasa pada tempat-tempat tertentu yang mempunyai kerja sama dengan bank tersebut. Penjual bekerjasama dengan pihak bank dikenal dengan *merchant*. *Merchant* mempunyai alat yang digunakan untuk memeriksa keabsahaan kartu tersebut baik kepemilikan maupun simpanan.³⁴

Penggunaan kartu ATM/Debit yang semakin meningkat, tentunya dikarenakan manfaat dari penggunaannya yang telah banyak dirasakan masyarakat. Manfaat kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) atau Debit adalah:

- a. Memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi via *Automatic Teller Machine* (ATM) untuk penarikan tunai, transfer antar rekening atau antar bank.
- b. Selain itu khusus untuk kartu Debit, memberikan kemudahan

³³Ismail, *Manajemen Perbankan*,(Jakarta: Kencana, 2011), 172

³⁴Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*.,259.

melakukan transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.³⁵

2. Jenis Mesin *Automatic Teller Machine* (ATM)

Mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lainnya seperti *inquiry*, saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini telah tersedia dan tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani nasabah. ATM juga dapat melayani nasabah non- bank tersebut namun hanya dapat melakukan transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo.

Automatic Teller Machine (ATM) Non tunai mesin ATM yang hanya dapat melakukan transaksi seluruh transaksi non tunai seperti *inquiry* saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian, dan pembayaran tagihan dan tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai. Saat ini tersedia di beberapa Kantor Cabang untuk melayani nasabah, untuk yang bukan merupakan nasabah ATM Non tunai hanya dapat melayani transaksi *inquiry* saldo. Secara fisik bentuk ATM Non tunai berbeda dengan ATM biasa, karena Non tunai tidak memiliki mesin seperti mesin ATM pada umumnya dan hanya berupa layar monitor dan papan ketik (*keyboard*) pada bagian layar.

ATM setor tunai (CDM-*Cash Deposit Machine*) mesin ATM dapat

³⁵ Bank Sentral Indonesia, dikutip dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/kartu0atm0debet/ages/default.aspx> pada hari Rabu, 28 Agustus 2019, pukul 22:23

menerima setoran tunai dan pengecekan saldo rekening, ATM setoran tunai tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini tersedia di beberapa Kantor Cabang untuk melayani nasabah. Secara fisik ATM setoran tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang / laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai nasabah harus menggunakan kartu Bank Card dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak memerlukan aktifitas atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan *Ter-update* secara *realtime*.

Drive Thru mesin ATM dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, *inquiry* saldo, pen transferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. ATM Drive Thru memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil. Untuk nasabah non-bank dapat melayani hanya untuk transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo.³⁶

3. Kartu Plastik

Kartu plastik merupakan benda berbentuk kartu yang berbahan dasar plastik serta digunakan untuk kebutuhan transaksi keuangan. Jenis kartu umum digunakan adalah *kartu kredit* dan *kartu ATM* yang juga berfungsi

³⁶*Ibid.*, 287

sebagai kartu debit. Kartu plastik diterbitkan oleh lembaga keuangan terutama oleh perbankan. Saat ini sebagian besar perbankan telah mengeluarkan produk kartu plastik sebagai upaya memberikan kepuasan kepada nasabah.

Kartu plastik yang dominan adalah jenis kartu untuk pengambilan uang tunai di *Automatic Teller Machine* (ATM) atau dikenal dengan kartu ATM. Kartu ATM ini diberikan kesetiap penabung yang ingin memiliki kartu untuk kemudahan melakukan transaksi keuangan. Fungsi kartu plastik bagi pemilik kartu adalah kemudahan dalam transaksi keuangan. Pada dasarnya kartu plastik mengurangi penggunaan uang tunai dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini dilakukan dengan alasan kemudahan serta keamanan.³⁷

4. Pelayanan *Automatic Teller Machine* (ATM)

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam menggunakan kartu kredit adalah *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dari 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Kemudian lokasi *Automatic Teller Machine* (ATM) tersebut diberbagai tempat-tempat strategis.³⁸

Pelayanan yang diberikan *Automatic Teller Machine* (ATM) antara lain:

³⁷ Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*260.

³⁸ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.....306.

- a. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarik tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yangbersangkutan.
- b. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan gilyet giro (BG).
 - a) Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah.
 - b) Dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listik, telepon dan pembayaran lainnya.
- c. Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang di atas adalah:
 - a) Praktis dan mudah dalam penggunaan mesin ATM.
 - b) Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
 - c) Menjamin keamanan dan *privacy*.
 - d) Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.
 - e) Terdapat di berbagai tempat yang strategis.³⁹

³⁹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 207.

BAB III

GAMBARAN UMUM BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG

BENGGKULU

A. Sejarah Berdiri Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanan bisnis sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendiri Bank Muamalat Indonesia diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Munas MUI memutuskan agar mendirikan bank tanpa bunga. Meskipun berdiri pada tahun 1 November 1991, bank ini baru beroperasi pada tahun 1 Mei 1992. Pergerakannya kala itu didukung oleh cendekiawan muslim dan pengusaha, serta masyarakat di tanah air. Bank Muamalat bisa dikatakan sebagai bank pertama di Indonesia yang menerapkan sistem syariah Islam dalam operasionalnya. Sejak tanggal 27 Oktober 1994, Bank ini sudah menjadi bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI), produk pendanaannya menggunakan sistem *Wadiah* (titipan) dan *Mudharabah* (bagi hasil). Sementara penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa.⁴⁰

⁴⁰ www.Bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Oktober 2019 Jam: 18.50 WIB

Upaya memperkokoh permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 sampai 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat karena berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi setiap pegawai Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.⁴¹

Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMTED) sebanyak lima kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya diseluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapat izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia.

⁴¹ www.Bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Oktober 2019 Jam: 18.50 WIB

Bank Muamalat berkembang pesat hingga di penjuru Indonesia termasuk di provinsi Bengkulu ini PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu tepatnya beralamat di Jalan S.Parman No.62 C-D kelurahan Padang jati, yang berdiri pada tanggal 18 September 2003. Bank Muamalat sekarang di bawah pimpinan Bapak M. Husein Sucipto, S.Si. dalam menjalankan aktifitasnya. Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada konsumen serta profesional. Adapun profil Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu:⁴²

Nama : PT. Bank Muamalat
Alamat : JL. S. Parman No.62 C-D Padang Jati Bengkulu
Website : www.bankmuamalat.co.id
Telepon : (0736) 348111
Jenis Usaha : Perbankan Syariah

B. Program Kerja Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu kemudian menggelar program kerja dengan penekanan:

1. Restrukturisasi pegawai risasi asset dan program efisiensi.
2. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham.

⁴² Desver, *Branch Sales Support*, Wawancara Pada Tanggal 18 Oktober 2019

3. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap Sumber Daya Insani yang ada, dan dalam hal penangkasan biaya, tidak memotong hak Pegawai Muamalat sedikit pun.
4. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Pegawai Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru.
5. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda di tahun kedua.
6. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha.⁴³

C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

1. Visi

“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with strong Regional Presence”

2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁴⁴

⁴³ www.Bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Oktober 2019 Jam: 18.50 WIB

⁴⁴ www.Bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Oktober 2019 Jam: 18.50 WIB

D. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

1. Tabungan

a. Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah

Sebagai bank umum syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (bank penerima setoran biaya penyelenggara ibadah haji). Karenanya, profesionalisme Bank Muamalat dalam mengantarkan nasabah-nasabahnya untuk bisa berangkat beribadah haji dan umrah tertentu tidak perlu diragukan lagi.

Dalam merencanakan pengambilan tabungan, nasabah harus mengetahui apa saja fasilitas yang tersedia berikut ini:

- 1) Keuntungan yang ditawarkan Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah
 - a) Lebih praktis, tidak perlu membawa uang tunai berlebihan
 - b) Lebih ringan, tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah
 - c) Lebih banyak bonusnya
 - d) Lebih seru hadiahnya
- 2) Fitur Tabungan IB Muamalat

- a) Jenis rekening yaitu perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (di bawah 17 tahun), tersedia dalam pilihan mata uang IDR atau USD
 - b) Akad *Wadiah*
 - c) Syarat pembukaan rekening yaitu WNI dan WNA
 - d) Saldo Minimum Rp. 50.000,- / USD 20
 - e) Biaya administrasi gratis⁴⁵
- b. Tabungan IB Muamalat
- Kartu reguler untuk kekeluasan transaksi ATM di dalam negeri dan di Malaysia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama dan MPES (Malaysia) serta transaksi pembayaran belanja di jaringan prima Debt.
- c. Tabunganku
- Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.
- d. Tabungan IB Muamalat Rencana
- Solusi perencanaan keuangan syariah, mewujudkan keinginan untuk melanjutkan pendidikan, melangsungkan pernikahan, beribadah haji/berwisata, membayar uang muka rumah, membeli kendaraan, berkorban, memperpanjang STNK/pajak kendaraan, mempersiapkan pensiun hari tua.

⁴⁵ Brosur Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah

2. Giro IB Muamalat Prima

Produk giro berbasis akad *Wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, merupakan saran untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.

3. Kartu *Shar-E Debit Gold*

Shar-E Debit Gold adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan ditokoh/merchant dalam dan luar negeri. Didalam negeri kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM bersama, di luar negeri kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan penarikan dan mengecek saldo di seluruh ATM bank yang berlogo plus Kartu *Shar-E Debit Gold* juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran belanja di toko atau *merchant* yang berlogo VISA, baik didalam dan Luar Negeri.

4. Pembiayaan

a. KPR IB Muamalat

KPR IB Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah tempat tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembagunan serta pengalihan (*Take Over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad

yaitu akad *Murabahah* (jual beli) atau *Musyarakah Mutanaqishah* (kerja sama sewa).⁴⁶

b. Pembiayaan Muamalat Pensiun

IB Muamalat pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi prinsip syariah yang menetapkan kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan produk ini memfasilitasi pensiun untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak umrah. Termasuk *take over* pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad *Murabahah* (jual beli) atau *Ijarah Multijasa*.

Dalam merencanakan pengambilan pembiayaan, nasabah harus mengetahui apa saja fasilitas yang tersedia berikut ini:

- a) Sesuai dengan prinsip syariah
- b) Angsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuai perjanjian
- c) Uang muka ringan
- d) Plafond pembiayaan maksimal Rp 100 juta tanpa angsuran
- e) Jangka waktu pembiayaan s.d 10 tahun⁴⁷
- f) Berlaku untuk nasabah baru dan nasabah eksisting Bank Muamalat
- g) Pembiayaan discover dengan asuransi jiwa

⁴⁶ www.Bank muamalat.co.id diakses pada 19 Mei 2019 Jam: 21.05 WIB

⁴⁷ Brosur Pembiayaan IB Muamalat Pensiun

- h) Angsuran pembiayaan dipotong langsung dari manfaat pensiun bulanan
- c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perelengkapan rumah. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jualbeli) atau *Ijarah Multijasa* (sewa-jasa).⁴⁸

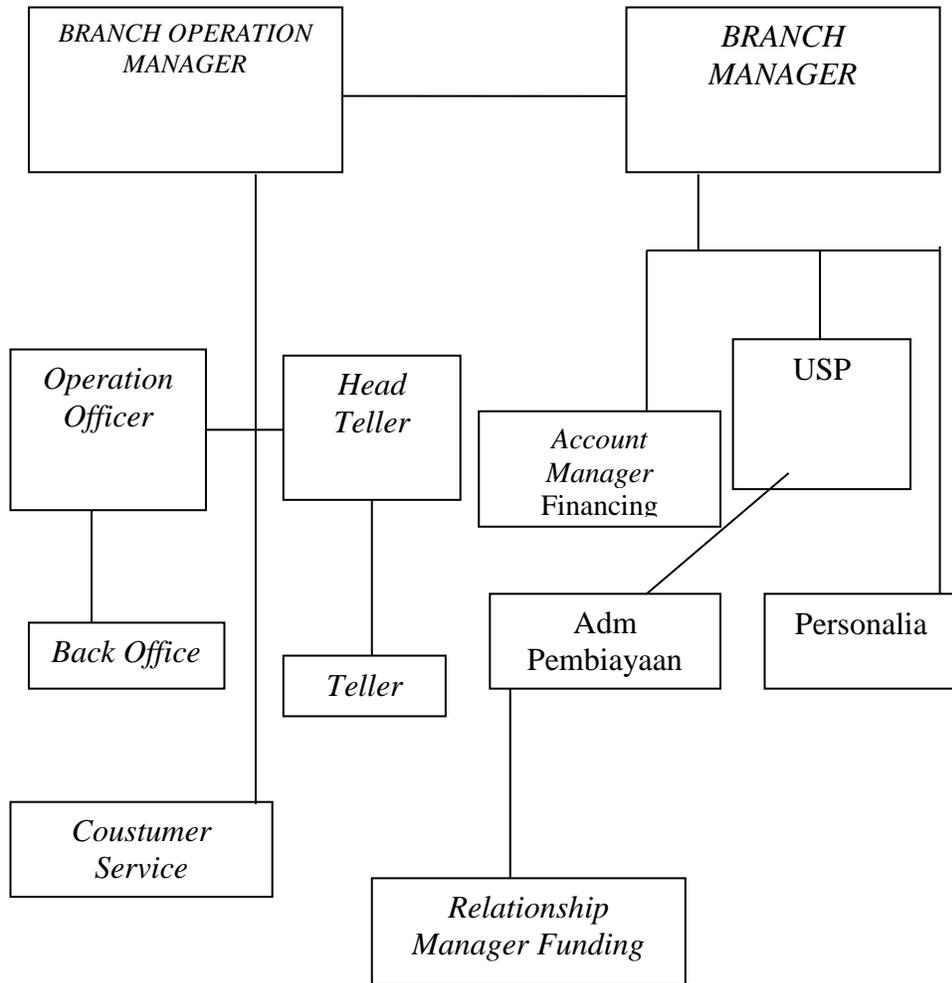
E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

1. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*), bertugas untuk:
 - a. Mengkoordinasi bagian bawahnya
 - b. Mengambil kebijakan strategi berkaitan dengan kantor cabang
 - c. Bertanggung jawab atas segala kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh bagian-bagian di kantor cabang.
2. *Branch Operation Manager*, bertugas untuk:
 - a. Bertanggung jawab terhadap operasional kantor
 - b. Mengkoordinasi sub *ordinate* dibawahnya
3. *Account Manager* (AM), bertugas untuk

⁴⁸ www.Bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Oktober 2019 Jam: 18.50 WIB

- a. Bertanggung jawab terhadap cod of financing dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan.
 - b. Berorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan yang telah ditentukan.
 - c. Melakukan analisa awal kelayakan pengajuan pembiayaan nasabah.
 - d. Mengawal proses pembiayaan mulai dari pengajuan, analisa kelayakan pembiayaan, mengawasi dan mengingatkan nasabah dalam membayar ansuran pembiayaan.
4. *Back Office*, bertugas untuk:
- a. Input jurnal harian
 - b. Liring ke Bank Indonesia
 - c. Transfer dan transaksi
 - d. Membuat curving tiap akhir bulan
 - e. Rekonsiliasi rekening antar kantor (RAK)
5. *Teller*, bertugas untuk:
- a. Mendukung jalannya kegiatan operasional dan melaksanakan proses dan front office serta melayani transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindahan bukuan, antara lain setoran. Penarikan, transfer, dan memeriksa hasil validasinya
 - b. Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual

- c. Meneliti penyebab selisih dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
6. *Customer Service*, bertugas untuk:
- a. Memperkenalkan dan menawarkan produk Bank Muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.
 - b. Input nasabah dan *trac record* nya di bank indonesia baik untuk giro maupun pembiayaan.
 - c. Memelihara filing sistem untuk produk yang dikeluarkan terutama untuk giro, tabungan dan deposito.
 - d. Mencetak pin kartu ATM mendistribusikannya pada nasabah.
 - e. *Handeling complain* dari nasabah.
7. *Relatinship Manager Funding*, bertugas untuk:
- a. Marketing funding sendiri bertanggung jawab pada cod of funding untuk pencapaian target bidang usaha funding atau pendanaan.
 - b. Seorang marketing funding harus berorientasi pada target pendanaanyang ditetapkan.
 - c. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan dan memperluas jaringan atau relasi perbankan.



Gambar 3. 1

Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

Sumber : Data Primer

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu

Kepuasan merupakan respon konsumen atau nasabah terhadap evaluasi (*dis-confirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁴⁹

Bapak Desvertika menjelaskan bahwa indikator dari kepuasan nasabah ada 3 di Bank Muamalat:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

Biasanya setiap nasabah itu memiliki persepsi tersendiri dari apa yang mereka peroleh apakah sesuai atau melebihi dari apa yang diharapkan.

Seperti wawancara dengan salah satu nasabah ibu desi (23 tahun) mengatakan:

“Saya cukup puas dengan produk yang saya pilih itu sesuai dengan apa yang saya harapkan seperti adanya fasilitas pelayanan mesin ATM yang sudah lumayan tersebar di beberapa titik pusat kota yang

⁴⁹ M. Nur Rianto Al-arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 193.

mempermudah saya tentunya sebagai nasabah yang apabila ingin melakukan beberapa transaksi didekat lokasi saya”⁵⁰

Bapak Desvertika juga menjelaskan

“Ada beberapa nasabah biasanya yang komplain dari beberapa pelayanan fasilitas mesin ATM seperti tarik tunai yang uangnya tidak keluar, melakukan pembelian barang akan tetapi transaksinya gagal atau tidak berhasil, kartu ATM yang tertelan dan sebagainya. Namun jika ada beberapa komplain lain nasbaah yang terkait finansial itu biasanya nasabah-nasabah itu sendiri yang datang ataupun telpon melalui call center yang telah kita sediakan, jika lewat call center belum bisa diselesaikan maka biasanya nasabah itu datang langsung ke Bank danmenjelaskan langsung kepada Costumer Service (CS).”⁵¹

Dari penjelasan di atas adanya beberapa kesesuaian harapan dari nasabah yang sesuai atau melebihi dari persepsi nasabah dan beberapa penangan dari berbagai jenis komplain yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat sehingga nasabah merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan fasilitas yang ada di Bank Muamalat.

- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan. Seperti yang dikatakan Bapak Meki Junaidi (CS):

“Biasanya dalam fasilitas ATM itu nasabah diberikan arahan terlebih dahulu dari Costumer Service untuk penggunaan dari Kartu ATM yang diberikan serta transaksi apa saja yang telah tersedia di mesin ATM itu sendiri, lalu selebihnya nasabah sendiri yang menentukan transaksi apa saja diinginkannya sesuai kebutuhan masing-masing nasabah.”⁵²

⁵⁰ Desi, Nasabah, Wawancara, Pada tanggal 07 November 2019.

⁵¹ Desvertika, BSS, Wawancara, Pada tanggal 07 November 2019.

⁵² Meki Juaidi, Costumer Service, Wawancara, pada tanggal 07 Oktober 2019.

Dari penjelasan Bapak Meki Junaidi tersebut sudah tentu menjadi kewajiban pihak Bank untuk menjelaskan terlebih dahulu kepada nasabah agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada Bank Muamalat.

- 3). Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Ibu Aini (30 Tahun) mengatakan:

“Saya kurang puas dengan beberapa fasilitas penunjang dari mesin ATM Bank Muamalat yang terletak di SPBU Pertamina KM 8, dimana fasilitas ini merupakan hal yang sangat penting seperti tersedianya AC pada tiap mesin ATM Bank Muamalat, jadi saya merasa kurang nyaman ingin melakukan transaksi disini sehingga terkadang saya memilih untuk menggunakan mesin ATM Bank Muamalat ditempat yang lain akan tetapi cukup menyita waktu saya didalam perjalanan tentunya.”⁵³

Ibu Nisa (27 Tahun) juga menjelaskan

“Fasilitas penunjang pada mesin ATM Bank Muamalat tentunya sudah cukup baik seperti tersedianya AC agar nasabah nyaman dalam melakukan berbagai transaksi dan tersedianya tempat sampah bagi tiap nasabah yang sudah melakukan transaksi biasanya ada slip kertas yang dikeluarkan dari mesin ATM yang memudahkan nasabah untuk membuang langsung kertas slip tersebut bagi nasabah yang sudah tidak memerlukan bukti slip tersebut.”⁵⁴

Sudah tentunya pihak Bank melakukan beberapa perbaikan dari fasilitas penunjang yang akan membuat nasabah akan merasa puas sehingga nantinya menjadi loyal.

⁵³ Aini, Nasabah, Wawancara, pada tanggal 08 November 2019

⁵⁴ Nisa, Nasabah, Wawancara, pada tanggal 08 November 2019.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan atau nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan. Ibu Nur (38 tahun) mengatakan

“ Saya sangat suka dengan pelayanan yang diberikan oleh Costumer Service pada saat saya ingin membuka kartu ATM, disana karyawan nya sudah menjelaskan begitu detail manfaat dari kartu ATM itu sendiri, fitur-fitur yang ada dimesin ATM dan membuat kartu ini sudah sangat mudah hanya dengan membawa ktp dan buku tabungan yang menjadi syarat untuk membuat kartu ATM. ”⁵⁵

Dari penjelasan yang dipaparkan oleh salah satu nasabah tersebut sudah jelas sekali nasabah yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat sehingga menjadi poin tambahan bagi nasabah yang tentunya nasabah akan sering berkunjung kembali jika terjadi beberapa kendala.

- 2). Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk. Bapak Wandu (29 Tahun) menjelaskan

“ Saya sudah tentunya pasti berminat untuk berkunjung kembali karena manfaat dari berbagai fasilitas ATM ini sudah sangat memudahkan saya seperti transfer, penarikan tunai, pembayaran litrik dan sebagainya. Dari hasil wawancara dengan Ibu Aini (30 tahun) beliau juga sudah cukup memuaskan dan sangat berminat untuk berkunjung kembali terhadap berbagai fasilitas ATM yang diberikan pada Bank Muamalat Kota Bengkulu ini yang memudahkan saya tentunya tanpa

⁵⁵ Nur, Nasabah, Wawancara, pada tanggal 07 November 2019.

perlu datang kebank untuk melakukan berbagai transaksi tanpa perlu mengantri di bank.”⁵⁶

Sama halnya dengan nasabah lain tentunya banyak nasabah yang berminat berkunjung kembali jikalau ada keperluan yang dibutuhkan oleh nasabah tersebut.

- 3). Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Dalam hasil wawancara dengan Ibu Desi (23 Tahun), beliau mengatakan

“Saya sudah puas terhadap pelayanan fasilitas yang diberikan oleh Bank Muamalat ini mulai dari kartu ATM nya maupun Mesin ATM nya yang mempermudah saya ataupun nasabah lain tentunya untuk melakukan berbagai transaksi tanpa perlu mengantri ataupun harus pergi ke bank kembali sehingga saya akan selalu sering datang berkunjung kesana demi beberapa transaksi yang ingin saya lakukan.”⁵⁷

Ibu Aini (30 Tahun) menjelaskan

“Adapun fasilitas penunjang yang disediakan oleh Bank Muamalat sudah cukup baik akan tetapi lebih baik untuk ditingkatkan kembali dengan mendengarkan berbagai keluhan dan saran dari nasabah agar nasabah bisa puas dan menjadi loyal nantinya.”⁵⁸

Dari beberapa pendapat informan bahwa nasabah sudah cukup puas terhadap sebageian fasilitas penunjang yang diberikan oleh Bank

⁵⁶ Wandu dan aini, nasabah, Wawancara, pada tanggal 07 November 2019.

⁵⁷ Desi, Nasabah, Wawancara, pada tanggal 07 November 2019.

⁵⁸ Aini, Nasabah, Wawancara, pada tanggal 08 November 2019.

Muamalat namun ada beberapa point atau hal yang harus ditingkatkan dan diperbaiki kembali.

c. Kesediaan merekomendasikan

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan. Biasanya setiap nasabah itu mendapatkan beberapa informasi dari beberapa nasabah yang sudah bergabung terlebih dahulu di Bank Muamalat ini seperti datangnya informasi dari mulut ke mulut nasabah sehingga biasanya mempengaruhi jumlah peningkatan nasabah yang bergabung.⁵⁹
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas yang disediakan memadai.

Ibu Nisa (27 Tahun) mendefinisikan

“Saya sangat merekomendasikan kepada teman ataupun kerabat dekat saya seperti keluarga terhadap beberapa manfaat dari fasilitas mesin ATM yang saat ini sudah tersedia, dengan konsep syariah yang memiliki fitur yang hampir sama dengan transaksi mesin ATM lainnya namun pada mesin ATM Bank Muamalat ini memiliki kelebihan transaksi lainnya seperti pembayaran zakat, wakaf, infaq dan sebagainya yang sudah ada pada pilihan menu di mesin ATM serta biasanya setelah transaksi pada layar monitor mesin ATM ada sebuah pertanyaan kepada nasabah untuk menginfakkan sedikit rezekinya atau tidak itu tergantung pribadi nasabah tersendiri. Akan tetapi perlu ditingkatkan kembali beberapa fitur transaksi yang lainnya, dan seharusnya diperbanyak sedikit lagi mesin ATM nya sehingga bisa mempermudah nasabah lain yang rumahnya jauh berada pada beberapa titik mesin ATM Bank Muamalat yang tersebar.”⁶⁰

⁵⁹ Desvertika, BSS, Wawancara, pada tanggal 07 November 2019.

⁶⁰ Nisa, Nasabah, Wawancara, Pada Tanggal 08 November 2019.

Ibu esti (23 Tahun) menuturkan

“Saya sih biasanya tidak pernah merekomendasikan kepada kerabat saya, saya hanya menggunakan untuk pribadi saya sendiri. Namun, jika ada yang menanyakan tentang berbagai pelayanan fasilitas di Bank Muamalat Bengkulu ini tentunya saya hanya menjawab seperlunya karena saya juga lumayan sibuk selebihnya saya hanya merekomendasikan untuk bertanya langsung kepada pihak Bank.”⁶¹

Dari beberapa pernyataan informan di atas ada sebagian nasabah yang memberikan saran kepada kerabat dan sebagian hanya pengguna untuk nasabah itu sendiri sehingga tidak seluruh nasabah yang memberikan saran kepada kerabat-kerabatnya tentunya promosi dari pihak Bank menjadi penentu dari daya tarik masyarakat.

- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapati setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa. Bapak Meki (Costumer Service) juga menjelaskan bahwa

“Nasabah yang sudah lama tergabung biasanya sering merekomendasikan kepada teman atau kerabatnya sendiri untuk bergabung pada Bank Muamalat ini, saya sebagai Costumer Service sering melihat banyaknya nasabah baru yang tergabung di Bank Muamalat itu sendiri biasanya kerabat dekat sinasabah, seperti teman, saudara kandung ataupun kerabat lainnya. Justru ini merupakan bagian dari strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah dengan salah satu caranya memberikan kepuasan kepada nasabah yang sudah tergabung, mendengarkan keluhan dan saran dari nasabah sehingga kami dari pihak Bank dapat mendiskusikannya.”⁶²

⁶¹ Esti, Nasabah, Wawancara, Pada Tanggal 07 November 2019.

⁶² Meiki, Costumer Service, Wawancara pada tanggal 07 November 2019.

Ibu Nur (37 Tahun) mengatakan

“Saya sudah merekomendasikan Bank Muamalat tentunya kelebihan lainnya terdapat pada tersedianya kartu ATM, mesin ATM dan Mobile Banking yang tidak kalah menariknya dengan Bank Konvensional lain. Adapun beberapa transaksi tambahan yang diberikan oleh Mesin ATM Bank Muamalat yang disediakan yaitu seperti transaksi pembayaran Zakat, Infaq, sedekah yang mempermudah saya tentunya untuk memberikan sedikit rezeki saya kepada orang-orang yang membutuhkan ataupun dikelola untuk manfaat lainnya. Saya sudah merekomendasikan kepada saudara kandung saya, teman dekat saya ataupun beberapa tetangga lainnya Bank syariah yang mempunyai fitur tambahan yang hampir sama ada pada Bank Konvensional lainnya, namun perlu ditingkatkan kembali dari beberapa fasilitas lainnya seperti Mesin ATM yang diperketat sehingga tidak terjadi beberapa transaksi yang gagal ataupun masalah lainnya, penggunaan Mobile Banking yang fiturnya lebih di tingkatkan kembali karena ada beberapa transaksi yang gagal namun jumlah saldo sudah berkurang yang dapat merugikan nasabah.”⁶³

Bapak Wandu (29 Tahun) mengatakan

“Saya tidak memberikan promosi atau beberapa saran kepada teman atau kerabat saya akan tetapi ada beberapa kerabat saya yang menanyakan langsung kepada saya sehingga saya sedikit menceritakan secara umum dari beberapa produk dan fasilitas yang ada di Bank Muamalat ini, lalu jika kerabat saya tertarik saya merekomendasikan untuk bertanya langsung kepada Bank Muamalat itu sendiri secara rinci yang biasanya dihadapkan oleh customer service (CS).”⁶⁴

Dari beberapa penjelasan diatas tentunya informan tidak seluruhnya memberikan promosi kepada kerabatnya, biasanya untuk pengguna Bank Muamalat yang sudah loyal yang akan memberikan saran kepada teman ataupun kerabatnya untuk bergabung dan

⁶³ Nur, Nasabah, Wawancara, Pada tanggal 07 November 2019

⁶⁴ Wandu, Nasabah, Wawancara, Pada tanggal 07 November 2019

menawarkan sebuah produk yang dibutuhkan oleh kerabatnya sendiri.

Adapun fasilitas merupakan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan pada nasabah. Seluruh fasilitas pelayanan ATM yang diberikan diharapkan mampu memenuhi seluruh kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka di bank. Sehingga fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk. Pada perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, seperti fasilitas ATM, pembayaran telpon, listrik, PAM dan fasilitas sebagainya.

*Pada standar fasilitas ATM biasanya sudah ditentukan oleh pihak pusat atau memang diminta dari permintaan dari nasabah itu sendiri.*⁶⁵

Fasilitas yang baik memperhatikan sarana dan prasarana selain memperhatikan kualitas dan kuantitasnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan. Fasilitas sendiri memiliki indikator dalam penentuan fasilitas yang baik seperti:⁶⁶

a. Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk

⁶⁵ Meiki, *Costumer Service*, Wawancara, pada tanggal 07 November 2019.

⁶⁶ Desvertika, BSS, Wawancara, pada tanggal 07 November 2019.

memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan ruang

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

c. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna barang para pelanggan. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti: ketersediaan listrik, mesin ATM, AC, Tempat sampah, lukisan atau bacaan lainnya.

d. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang

digunakan untuk interior fasilitas dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

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

f. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat parkir, AC dan sebagainya. Adapun hal yang dilakukan oleh Bank Muamalat Bengkulu dengan memberikan fasilitas yaitu:

1. Mesin ATM
2. Tempat parkir
3. AC

Pada Bank Muamalat juga memiliki strategi dalam memperhatikan loyalitas nasabahnya dengan cara:⁶⁷

⁶⁷ Desvertika, BSS, Wawancara, Pada tanggal 07 November 2019.

1. Mempercantik ruangan.
2. Memberikan rasa aman dengan melihat bahan baku yang digunakan untuk fasilitas nasabah.
3. Memberikan kenyamanan, keamanan nasabah yang datang,

Dalam fasilitas ATM yang diberikan oleh Bank Muamalat walaupun memiliki strategi fasilitas yang baik dan terdapat sarana dan prasarana yang cukup masih terdapat beberapa masalah yang terjadi seperti komplain masyarakat terhadap fasilitas yang diberikan.

Hal ini dikatakan oleh Ibu Dewi (24 Tahun)

“Saya kurang puas dengan adanya fasilitas yang diberikan oleh mereka berikan karena kurang banyaknya mesin ATM yang tersebar luas di Kota Bengkulu ini yang menghambat saya untuk melakukan perjalanan yang cukup jauh dan kurangnya fasilitas penunjang lain yang diberikan seperti ketersediaan AC pada ruang mesin ATM”⁶⁸

Ibu Ema (36 Tahun) menjelaskan bahwa

“Mengenai beberapa fasilitas yang harus diperbaiki lagi pada mesin ATM Bank Muamalat ini karena sering terjadinya error, melakukan pembayaran namun transaksinya gagal atau tidak berhasil akan tetapi saldo tetap berkurang. Beliau juga mengatakan akan lebih baik Bank Muamalat juga memiliki ruang mesin ATM tersendiri tidak seperti beberapa mesin ATM Bank Muamalat ada yang di mini market dan lainnya sehingga membuat nasabah tentunya saya sedikit risih jika hanya untuk menggunakan mesin ATM nya saja tapi tidak membeli produk yang ditawarkan oleh mini market tersebut.”⁶⁹

Bapak Wandu (29 Tahun) menjelaskan

“Fasilitas ATM, beliau juga mengatakan fasilitas yang diberikan kurang memadai karena fasilitas di mesin ATM sering mengalami gangguan, dan

⁶⁸ Dewi, Nasabah, Wawancara, Pada tanggal 08 November 2019.

⁶⁹ Ema, Nasabah, Wawancara, Pada tanggal 07 November 2019.

terkadang didalam mesin ATM tidak ada uangnya, sehingga ada nasabah yang sedang memerlukan uang tidak dapat mengambil uang tersebut.”⁷⁰

Bapak Idarman (35 Tahun) menjelaskan

“Fasilitas yang ada dalam Bank Muamalat beliau mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank sudah cukup memadai, seperti kebersihan, parkir dan lainnya.”

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap fasilitas ATM pada Bank Muamalat masih kurang ini terlihat dari beberapa nasabah diatas yang mengeluhkan masalah fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank Muamalat yang sampai sekarang solusinya dari pihak Bank. Selain dikarenakan tempat Mesin ATM yang tersedia yang belum cukup sehingga membuat fasilitasnya terbatas.

Bapak Meiki Menjelaskan Bahwa di Bank Muamalat menggunakan 3 fasilitas dari ATM yaitu:

1. *Mesin Automatic Teller Machine (ATM)*

Mesin ATM Tunai Non Tunai, yaitu mesin ATM yang memiliki fitur utama melayani transaksi penarikan uang tunai dan melayani transaksi perbankan lainnya seperti seperti *inquiry* saldo rekening, Pentransferan antar Bank, Penggantian PIN, Pembayaran tagihan, Pembelian pulsa isi ulang, Pembelian tiket, Pembayaran premi asuransi, Pembayaran uang sekolah, ZIS (Zakat, infaq, dan sedekah), Registrasi Mobile Banking, Internet Banking dan Phone Banking.

⁷⁰Wandi, Nasabah, Wawancara, Pada tanggal 08 November 2019.

2. Kartu Plastik atau Kartu ATM, Transaksi keuangan yang dilakukan dengan menggunakan kartu plastik ini berbeda-beda sesuai dengan jenis kartu yang digunakan. Jenis kartu umum digunakan adalah *kartu kredit* dan *kartu ATM* yang juga berfungsi sebagai kartu debit. Kartu ATM ini diberikan kesetiap penabung yang ingin memiliki kartu untuk kemudahan melakukan transaksi keuangan. Fungsi kartu plastik bagi pemilik kartu adalah kemudahan dalam transaksi keuangan. Pada dasarnya kartu plastik mengurangi penggunaan uang tunai dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini dilakukan dengan alasan kemudahan serta keamanan.⁷¹

3. Pelayanan ATM, adapun pelayanan yang diberikan dari ATM yaitu:
- a. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang telah tersebar di beberapa Kota Bengkulu. Besarnya jumlah penarik tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.
 - b. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan gilyet giro (BG).
 - a). Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah.
 - b). Dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telpon,

⁷¹ Meiki, *Costumer Service*, Wawancara pada tanggal 07 November 2019.

pembayaran tiket, pembelian isi ulang pulsa, pembayran uang sekolah, ZIS (Zakat, Infaq, Sedekah) dan pembayran lainnya.

c. Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang di atas adalah:

- a) Praktis dan mudah dalam penggunaan mesin ATM.
- b) Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
- c) Menjamin keamanan dan *privacy*.
- d) Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.
- e) Terdapat di berbagai tempat yang strategis.⁷²

Dalam hal ini Fasilitas yang diberikan mempunyai tanggung jawab dalam kepengurusan fasilitas yang ada pada Bank Muamalat Kota Bengkulu seperti yang dikatakan Bapak Desver:

Bapak saya mau bertanya siapa yang bertanggung jawab dalam mengurus fasilitas ATM pada Bank Muamalat?

“Begini mbak masalah pertanggung jawaban fasilitas ATM ini sebenarnya ada tim ATM monitoring, tapi kalau untuk cabang biasanya tanggung jawab dari BUSM (Bank Umum Syariah Muamalat)”⁷³

Dengan fasilitas ATM yang baik maka akan membuat nasabah puas dan meningkat hal ini tentunya menguntungkan bagi pihak Bank seperti yang dikatakan bapak Desver (BSS), beliau menjelaskan:⁷⁴

“Begini mbak jika fasilitas ATM ini bank maka tentunya akan

⁷² Desvertika, BSS, Wawancara, pada tanggal 07 November 2019.

⁷³ Desvertika, BSS, Wawancara, pada tanggal 07 November 2019.

⁷⁴ Desvertika, BSS, Wawancara, pada tanggal 07 November 2019.

mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah yang ada pada Bank Muamalat.”

Beliau juga menjelaskan tentang strategi fasilitas yang dilakukan oleh Bank Muamalat dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya dengan berbagai cara, yaitu:

1. Mempercantik ruangan mesin ATM yang ada.
2. Memberikan rasa aman dengan melihat bahan baku yang digunakan untuk fasilitas nasabah.
3. Memberikan kenyamanan bagi nasabah dengan cara memberikan adanya fasilitas AC didalam ruang mesin ATM yang tersedia.
4. Memperbanyak fitur dalam setiap transaksi pada mesin ATM yang dapat memudahkan nasabah.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas ATM yang baik akan didukung oleh sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh perusahaan, hal ini dilakukan oleh Bank Muamalat. Bank Muamalat juga mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dengan tersedianya prasarana yang mendukung untuk suatu transaksi hal ini terlihat cukup baik dimulai dari sarana yang disediakan dan adanya tanggung jawab terhadap sarana dan prasarana yang diberikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari skripsi yang telah dijabarkan bahwasannya peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

Kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat kota Bengkulu fasilitas ATM nya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan 6 dari 10 nasabah yang menyampaikan bahwasannya kesesuaian harapan yang diinginkan pada produk, pelayanan dan fasilitas. Memberikan rekomendasi kepada kerabat dekat karena produk, fasilitas dan manfaat yang diberikan. Minat nasabah untuk berkunjung kembali karena pelayanan karyawan yang memuaskan, manfaat setelah mengkonsumsi produk dan fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Serta penanganan langsung yang diberikan oleh pihak Bank terhadap berbagai keluhan yang masuk. Adapun nasabah yang kurang puas terhadap fasilitas ATM Bank Muamalat yang perlu ditingkatkan kembali, dikarenakan fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak Bank yang belum berfungsi dengan baik dan maksimal serta sering terjadinya berbagai kesalahan pada mesin ATM dan letak mesin ATM yang kurang strategis.

b. Saran

Dengan dilandasi oleh kerendahan hati setelah menyelesaikan pembahasan skripsi ini penulis memberi saran-saran. Hal ini dimaksudkan sebagai kritik konstruktif yang dilihat di lapangan. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan antara lain:

1. Untuk pihak Bank Muamalat Kota Bengkulu diharapkan lebih memperhatikan letak dan banyaknya fasilitas yang harus disediakan serta menerima seluruh keluhan nasabah.
2. Untuk nasabah diharapkan lebih mengerti dan memaklumi terhadap kekurangan fasilitas yang pihak Bank sediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arthesa, Ade dan Edia Handiman. 2009. *Bank dan Lembaga Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks.
- Arif, M.Nur Rianto Al. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA.
- Elvi, Mardiyah. 2017. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu*, Skripsi.
- Hidayat, Rachmad. 2017. *Pengaruh Kualitas, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen Kewirausahaan.
- Indah, Dewi Rosa. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas PT BPR Di Kabupaten Tabungan*. Tesis, Denpasar: Universitas Udayana.
- Iska, Syukri. 2014. *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: Fajar Media Press.
- Ismail. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana.
- Julius, R. Latumaerissa. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kasali, Rhenald. 2017. Dikutip Seanawati, Desi. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero TBK di sampit)*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis. Vol. 3. No. 1.
- Kasmir. 2013. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip. 1997. *Marketing Manajemen: analysis, planning, implementation and control 9th edition*. Prentice hall International. New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Menteri Agama Republik Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2008. Jakarta: PT. Serajaya Sastra.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Megawati, Rosmania. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bukopin Kantor Cabang Cilegon*. Institut Pertanian Bogor.
- Najmudi. 2011. *Manajemen Keuangan dan Akuntansi Syariah Modern*. Yogyakarta: Andi Seftianne.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan, Ivan dan Fitria Saftarina. 2015. *Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien*. Vol. 4. No. 9.

- Selnes, Fred. *An. Examination of the Effect Of Product Performance On Brand*. Vol. 27. No. 9.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Srijani, Ninik dan Achmad Sukma Hidayat. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference*. Vo. 7.
- Sumarni, Murti. 2011. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaipullah. 2011. *Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM Terhadap Keputusan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru*. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijyaningrarti, Chatrin Surya Budiyanto. 2015. *Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syari'ah Walikukun*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vo. 4. No. 4.
- <https://www.google.com/mps/s/triantmojo.wprdpres.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/amp>. diakses Rabu, 28 agustus 2019. Pukul 22: 47.
- www.Bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Oktober 2019 Jam. 18:50 WIB.

<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat-muamalat> diakses pada 20

Oktober 2019. Jam. 18:47.

www.Respsitory.uin-suska.ac.id diakses pada 15 Oktober 2019. Jam. 18:55.

Aini. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 08 November 2019.

Desvertika, *Branch Sales Support*. Wawancara Pada Tanggal 07 November 2019.

Desi. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 07 November 2019.

Dewi. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 07 November 2019.

Edi. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 08 November 2019.

Ema. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 07 November 2019.

Esti. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 07 November 2019.

Idarman. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 07 November 2019.

Meiki, *Costumer Service*. Wawancara Pada Tanggal 07 November 2019.

Nur. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 07 November 2019.

Nisa. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 08 November 2019.

Wandi. Nasabah Wawancara Pada Tanggal 08 November 2019.

Brosur Pembiayaan IB Muamalat Pensiun.

Brosur KPR iB Muamalat

Brosur Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah.