

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA BNI
SYARIAH DAN BRI SYARIAH KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

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

OLEH:

SELLY DESRAYANTI
NIM 1611140153

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2021/1442 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

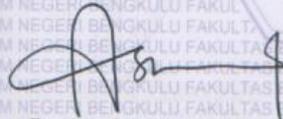
Skripsi yang ditulis oleh "**Selfy Desrayanti, NIM 1611140153**" dengan judul: "**Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu**", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Desember 2020 M

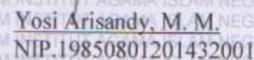
Rabi'ul Akhir 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Asnaini, MA
NIP.197304121998032003



Yosi Arisandy, M.M
NIP.19850801201432001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Maden Fatih Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

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

Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **“Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu”**, oleh **Selly Desrayanti NIM : 1611140153**, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : **Jum'at**

Tanggal : **22 Januari 2021 M/ 09 Jumadil Akhir 1442 H**

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

Bengkulu, **03 Februari 2021 M**

21 Jumadil Akhir 1442 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dra. Fatimah Yunus, MA,
NIP. 19630319200032003

Penguji I

Dra. Fatimah Yunus, MA,
NIP. 19630319200032003

Sekretaris

Debby Arisandi, MBA,
NIP. 198609192019032012

Penguji II

Amimah Oktarina, ME,
NIP. 199210212018012000

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asnaini, M.A,
NIP. 197304121998032003

MOTTO

Jika Ada Sebuah Kebaikan Datang Menghampirimu Amalkanlah Ia Meski Hanya

Sekali, Niscaya Kamu Akan Menjadi Orang-Orang Baik.

(Amru bin Qais Al Mula'i)

Jangan pernah mengeluh atas apa yang terjadi dihidupmu.

Jalani, Nikmati dan Syukuri

(Selly Desrayanti)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyanyang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsiku kepada:

- ❖ Kepada kedua orang tua yang tercinta, Bapak (Ali Demak) dan Ibu (Asminihayati) yang senantiasa mendidik, membesarkan dan merawat serta memberikan kekuatan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Kedua adikku yang tersayang (Selvi Okta Mayangsari dan Ike Anita Safitri) yang selalu memberi semangat.
- ❖ Keluarga besarku seluruh sanak family yang selalu memberi semangat dukungan moral dan kekuatan yang selalu menanyakan kapan wisuda.
- ❖ Sepupuku sekaligus sahabat dari kecilku Nungki Anggraini, Mila Okta Saputri, dan Winsi Anggela. Terimakasih atas semangat dan dukungannya. Dan juga Febriansyah teman yang sangat peduli kepadaku.
- ❖ Teruntuk Dosen Pembimbingku ibu (Dr. Asnaini, M.A dan ibu Yosi Arisandy, MM) yang telah membimbingku dengan sepenuh hati.
- ❖ Sahabat terbaikku Cimi-cimi (Sesty Sri Jayanti, Endang Eryana Hapsari dan Selpi Hibika Nugroho) yang selalu bersama, saling mendukung satu

sama lain dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mau berjuang bersama, semoga cita-cita kita tercapai.

- ❖ Teman-teman seperjuangan terkhusus “Perbankan Syariah E” yang telah memberi warna dalam hidupku yang penuh canda tawa.
- ❖ Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

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

Bengkulu, 06 Januari 2021 M

Jumadil Awal 1442 H

Mahasiswa yang menyatakan



Selly Desravanti

NIM.161114053

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

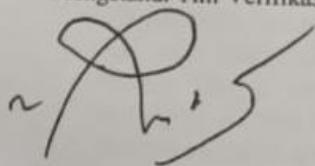
Nama : Selly Desrayanti
NIM : 1611140153
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu.

Telah melakukan verifikasi plagiasi melalui program <http://smallseotools.com/plagiarismchecker>, skripsi ini memiliki indikasi plagiat sebesar 9,6% dan dinyatakan dapat diterima.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam Verifikasi ini maka akan dilakukan peninjauan ulang kembali.

Bengkulu, Januari 2021

Mengetahui Tim Verifikasi



Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606162000032003

Yang Membuat Pernyataan



Selly Desrayanti
NIM. 1611140153

ABSTRAK

Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada BNI Syariah
dan BRI Syariah Kota Bengkulu.

Oleh Selly Desrayanti Nim 1611140153.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BNI Syariah, (2) untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BRI Syariah, (3) untuk mengetahui perbedaan antara kualitas pelayanan BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 76 responden terdiri dari 38 nasabah BNI Syariah KCP Pagar Dewa dan 38 nasabah BRI Syariah KCP Panorama. Hasil penelitian menunjukkan untuk kualitas pelayanan BNI Syariah Kota Bengkulu masuk dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan rata-rata total skor untuk setiap indikator bernilai 4,3–4,43 dan masuk dalam kategori puas dan sangat puas, karena berada pada interval 3,41-4,20 dan 4,21-5,00. Dan untuk kualitas pelayanan BRI Syariah Kota Bengkulu masih berada di bawah kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata total skor untuk setiap indikator yakni untuk tangibles 4,01 dan masuk dalam kategori puas, karena berada pada interval 3,41-4,20. Reliability 3,85 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Responsiveness 3,94 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Assurance 4,01 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Emphaty 3,79 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BRI Syariah juga baik. Berdasarkan hasil analisis *Uji Independent Sample T Test* menunjukkan bahwa hasil nilai *Sig.(2tailed)* adalah 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah yaitu dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan pada BNI Syariah lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata BRI Syariah ($86,5526 > 78,3421$). Hal ini juga dilihat dari hasil tanggapan responden dimana untuk kualitas pelayanan pada BNI Syariah hampir semua item pertanyaan dipersepsikan sangat setuju oleh responden. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah lebih tinggi jika dibandingkan dengan BRI Syariah

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, BNI Syariah, BRI Syariah.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepala Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu**”. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapat petunjuk ke jalan yang lurus, baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Dalam penyusunan skripsi ini, penyusun mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M. Ag, MH. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kami semua menuntut ilmu di IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, M.A. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan Sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
3. Yosi Arisandy, MM. Sebagai Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
4. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan untuk kesuksesan.

5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
6. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
7. Semua pihak yang telah berkontribusi nyata dalam penulisan proposal skripsi ini.

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

Bengkulu, 01 Desember 2020
Rabi'ul Akhir 1442 H

Selly Desrayanti
NIM.1611140153

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| SURAT PERNYATAAN..... | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Masalah..... | 4 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 4 |
| 1. Kegunaan Teoritis | 4 |
| 2. Kegunaan Untuk Lembaga Terkait | 4 |
| E. Penelitian Terdahulu | 5 |
| F. Sistematika Pembahasan | 10 |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR | 12 |
| 1. Kajian Teori | 12 |
| A. Kualitas Pelayanan | 12 |
| B. Standar Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| C. Model Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| D. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan | 17 |
| E. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan..... | 19 |
| F. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Islam | 15 |
| 2. Kerangka Berpikir..... | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 19 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 19 |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian | 19 |
| C. Populasi dan Sampel | 20 |
| D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| 1. Sumber Data..... | 22 |
| 2. Teknik Pengumpulan Data..... | 22 |
| E. Variabel dan Definisi Operasional | 23 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 24 |
| G. Uji Validitas | 25 |
| H. Uji Reliabilitas | 26 |
| I. Teknik Analisis Data..... | 27 |
| 1. Uji Normalitas..... | 27 |
| 2. Uji Varians | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 3. Uji Beda (Uji T dua sampel) | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 31 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 31 |
| 1. BNI Syariah..... | 31 |
| 2. BRI Syariah..... | 38 |
| B. Uji Validitas dan Reliabilitas | 59 |
| C. Teknik Analisa Data..... | 65 |
| 1. Uji Normalitas | 65 |
| 2. Uji Varians (<i>Homogeneity of variance</i>) | 66 |
| 3. Uji Beda (Uji T dua sampel) | 66 |
| D. Pembahasan..... | 68 |
| BAB V PENUTUP | 74 |
| A. Kesimpulan | 74 |
| B. Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 76 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|--|
| 3.1 Definisi Operasional | |
| 3.2 Skala Likert | |
| 4.1 Uji Validitas Sampel BNI Syariah | |
| 4.2 Uji Validitas Sampel BRI Syariah | |
| 4.3 Uji Reliabilitas Sampel BNI Syariah | |
| 4.4 Uji Reliabilitas Sampel BRI Syariah..... | |
| 4.5 Uji Normalitas | |
| 4.6 Uji Varians | |
| 4.7 <i>Group Statistics</i> Kualitas Pelayanan | |
| 4.8 <i>Independent Samples Test</i> Kualitas Pelayanan | |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Belangko Judul
- Lampiran 2 : *Check Plagiarisme* Judul
- Lampiran 3 : Lembar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran 4 : Lembar Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Halaman Pengesahan SK Pembimbing
- Lampiran 6 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7 : Halaman Pengesahan Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 : Surat Izin KESBANGPOL Kota Bengkulu
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Selesai Penelitian BNI Syariah
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Penelitian BRI Syariah
- Lampiran 12 : Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 13 : Lembar Bimbingan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank secara sederhana diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.¹

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba, serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram.²

Adapun ayat Al-Qur'an yang mengatur tentang perbankan syariah adalah Qur'an Surat An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ
إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ
إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang beriman! Janganlah kalian saling memakan (mengambil) harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela diantara kalian”

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h.11-12

²Tatik Suryani, Sri Lestari dan dkk, “Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No 3, (Surabaya 2001)

Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan, tentunya dalam mempertahankan kelembagaannya harus dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Salah satu cara untuk bersaing adalah melalui pelayanan, pelayanan dilakukan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka, seorang nasabah tentunya menginginkan pelayanan dengan kualitas terbaik karena kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting bagi kepuasan nasabah.³

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang selama ini mempengaruhi kepuasan nasabah lembaga perbankan. Pemberian pelayanan yang terbaik kepada para nasabah oleh lembaga perbankan diperlukan untuk menjaga loyalitas nasabah dan kredibilitas bank.⁴

Perbankan harus berpikir cerdas, tidak hanya berpikir apa yang dijual tetapi yang akan dibeli nasabahnya. Dengan demikian pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada *service quality* sehingga tujuan pembelian dari nasabah dapat terpenuhi.⁵

Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya

³Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h.12

⁴Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto, "Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 20, No 1, (April 2017)

⁵Herni Justiana Astuti, "Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model)", *Jurnal Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah*, Vol 7 (1), (Porwokerto Tahun 2007)

tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati).⁶

Berdasarkan observasi awal peneliti pada BNI Syariah dan BRI Syariah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan pada BNI Syariah dan BRI Syariah, peneliti merasakan bahwa pelayanan yang diberikan BNI maupun BRI sudah baik namun ada sedikit perbedaan dalam melayani nasabah antara BNI Syariah dan BRI Syariah yaitu di BRI Syariah ada beberapa karyawan yang tidak begitu ramah dalam melayani nasabah di banding BNI Syariah. Kedua bank syariah tersebut merupakan bank syariah yang perkembangannya sangat baik di dalam dunia perbankan syariah. Berdasarkan riset *TrenAsia.com* terhadap laporan keuangan masing-masing perusahaan. BNI Syariah dan BRI Syariah termasuk bank syariah pelat merah yang akan di merger menempati 3 posisi jawara.⁷

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk mengetahui perbandingan Kualitas Pelayanan BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu. Maka penulis tertarik mengambil judul **Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu.**

⁶Parasuraman, Zeithaml, dkk. "SERVQUAL: A-multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality", *Journal Of Realting*, Vol 64, (Tahun 1988)

⁷<https://www.trenasia.com/inilah-10-bank-syariah-terbesar-di-indonesi/>. (di akses pada tanggal 21 oktober 2020)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka masalah pokok yang akan di bahas adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kota Bengkulu?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada BRI Syariah Kota Bengkulu?
3. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan BNI Syariah Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan BRI Syariah Kota Bengkulu.
3. Untuk mengetahui perbedaan antara kualitas pelayanan BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini menggambarkan tentang kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah.
 - b. Penelitian ini berhasil memberikan informasi perbandingan antara kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah dalam melayani nasabah.
2. Kegunaan Untuk Lembaga Terkait
 - a. Penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah.

- b. Penelitian ini dapat digunakan oleh BNI Syariah dan BRI Syariah untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang akan digunakan dalam pelayanan nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

1. Peneliti Amelisa Nurzahara (2019) yang berjudul “Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Akta Kelahiran dan Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Masyarakat Kecamatan Adiluwih memberikan penilaian terendah pada pelayanan akta kelahiran dan kematian. Penilaian masyarakat atas pelayanan pencatatan akta kelahiran dan kematian ditentukan oleh jarak domisili masyarakat. Pencapaian kepemilikan akta kematian menentukan penilaian masyarakat tetapi capaian kepemilikan akta kelahiran tidak menentukan. Program kerja dan teknologi yang telah diterapkan tidak diiringi dengan kemampuan pegawai yang berdampak pada rendahnya respon pegawai. Fungsi manajemen organizing dan controlling belum berperan secara maksimal.⁸ Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis ialah dari segi objek penelitian, dan tempat penelitian. Dimana penelitian terdahulu objek yang diteliti adalah pelayanan administrasi pencatatan akta kelahiran dan kematian pada dinas kependudukan dan catatan sipil di kabupaten pringsewu dan juga untuk mengetahui apakah jarak dan capaian kepemilikan akta menentukan penilaian

⁸Amelisa Nurzahara, “*Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Akta Kelahiran Dan Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu*”, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lampung Bandar, 2019

masyarakat dan fungsi manajemen dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten prisewu. Sedangkan penulis objek yang di teliti pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu untuk mengetahui kualitas pelayanan dan adakah perbedaan pelayanan antara BNI Syariah dan BRI Syariah di Kota Bengkulu. Persamaan penelitian terdahulu dan penulis yaitu sama-sama ingin melihat perbandingan pada kualitas pelayanan.

2. Peneliti Rati Perwasih (2019) yang berjudul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)”. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pengguna pelayanan secara online dan manual untuk di kota Bengkulu, nasabah Pegadaian Syariah Cabang Skip masih banyak menggunakan pelayanan secara manual dibandingkan pelayanan secara online, hanya 25% pengguna pelayanan melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital dibandingkan pelayanan manual. Dikarenakan kurangnya pemahaman nasabah terhadap aplikasi Pegadaian syariah Digital dan sosialisasi pihak Lembaga kepada nasabah masih kurang. Dan dari perbandingan kualitas pelayanan yang tidak terlalu memberatkan nasabah melakukan pelayanan secara manual.⁹ Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis ialah dari segi objek penelitian, dan tempat penelitian. Dimana

⁹Rati Perwasih, “*Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaiansyariah Digital Dan Manual (Studi Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)*”, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019

penelitian terdahulu meneliti Pelayanan pada Pengguna Aplikasi Pegadaian syariah Digital Dan Manual, Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu yaitu membandingkan pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual. Sedangkan penulis membandingkan pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu, untuk mengetahui kualitas pelayanan dan adakah perbedaan pelayanan antara BNI Syariah dan BRI Syariah di Kota Bengkulu. Persamaan penelitian terdahulu dan penulis yaitu sama-sama ingin melihat perbandingan pada kualitas pelayanan.

3. Peneliti Huseyin Arasli, Salih Turan Katircioglu, dan Salime Mehtab Smadi (2005) yang berjudul "*A Comparison of Service Quality in The Banking Industry: Some Evidence From Turkish and Greek Speaking Areas in Cyprus*". Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan membandingkan kualitas layanan di sektor perbankan komersial dari ekonomi pulau kecil-siprus dan untuk menyelidiki hubungan antara kepuasan pelanggan bank secara keseluruhan di wilayah berbahasa Turki dan Yunani di siprus dan kata-kata positif tentang bank. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan faktor, regresi multivariat digunakan untuk memperkirakan dampak dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan dari mulut ke mulut. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa harapan pelanggan bank di kedua bidang tidak terpenuhi dan bahwa

kesenjangan terbesar di temukan dalam dimensi empati.¹⁰ Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis ialah dari segi objek penelitian, dan tempat penelitian, dimana penelitian terdahulu objek yang di teliti yaitu pada sektor perbankan komersial dari ekonomi pulau kecil-siprus dan untuk menyelidiki hubungan antara kepuasan pelanggan bank, tempat penelitian dilakukan di Turki dan Wilayah Berbahasa Yunani di Siprus sedangkan penulis pelayanan BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu, untuk mengetahui kualitas pelayanan dan adakah perbedaan pelayanan antara BNI Syariah dan BRI Syariah di Kota Bengkulu. Persamaan penelitian terdahulu dan penulis yaitu sama-sama ingin melihat perbandingan pada kualitas pelayanan.

4. Nalim (2015) yang berjudul “Analisis Komparatif dan Eksploratif Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari empat dimensi layanan yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability* dan *emphaty*, bank syariah memperoleh indeks tertinggi untuk dimensi tangible dengan skor 3,69. Demikian pula untuk bank konvensional, skor tertinggi pada dimensi tangible sebesar 3,65. Temuan lain dalam penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan bank syariah dan konvensional, dimana indeks kualitas pelayanan bank syariah dan

¹⁰Huseyin Arasli, Salih Turan Katircioglu, dan Salime Mehtab Smadi, “A Comparison of Service Quality in The Banking Industry: Some Evidence From Turkish and Greek Speaking Areas in Cyprus”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol 23, No 7, (Tahun 2005)

konvensional berturut-turut sebesar 3,53 dan 3,50.¹¹ Perbedaan peneliti terdahulu dengan penulis ialah dari segi objek, dan variabel, dimana penelitian terdahulu selain kualitas pelayanan penelitian ini meneliti dan mencoba mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih bank (syariah atau konvensional), dan mengetahui indeks layanan bank syariah dan konvensional. Sedangkan penulis meneliti kualitas pelayanan dan ingin mengetahui adakah perbedaan pelayanan antara BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu. Persamaan penelitian terdahulu dan penulis yaitu sama-sama ingin melihat perbandingan pada kualitas pelayanan.

5. Afifah (2018) yang berjudul “Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Layanan, Fasilitas, serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvensional”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan di bank syariah dan bank konvensional. Akan tetapi nilai rata-rata kualitas layanan lebih tinggi di bank syariah daripada bank konvensional. Sedangkan pada variabel fasilitas, nilai rata-rata bank konvensional lebih tinggi dan bank syariah, sedangkan pada variabel kepuasan nasabah, nilai rata-rata bank syariah lebih tinggi dari bank konvensional.¹² Perbedaan peneliti terdahulu dengan penulis ialah dari segi variabel, objek yang diteliti, peneliti terdahulu variabel yang

¹¹Nalim, “Analisis Komparatif Dan Eksploratif Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional”, *Jurnal Hukum Islam (JHI)*, Vol 13, No 2, (Desember 2015)

¹²Afifah, “Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas, Fasilitas, Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Dan Konvensional”, Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018

diteliti selain kualitas pelayanan juga meneliti fasilitas dan kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional. Sedangkan penulis variabel yang diteliti hanya kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu. Persamaan peneliti terdahulu dan penulis ialah sama-sama ingin melihat perbandingan pada kualitas pelayanan.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini, maka sistematika pembahasan pada penelitian ini terbagi atas lima bab yang terbagi atas sub dengan perincian sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, dirumuskan suatu pokok masalah kemudian dilanjutkan dengan tujuan penelitian dan kegunaan diadakannya penelitian setelah itu penelitian terdahulu yang akan menguraikan beberapa kajian yang telah dilakukan penulis lain yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.

Bab kedua, kajian teori yaitu paparan tentang teori a) Kualitas Pelayanan, b) Standar Kualitas Pelayanan, c) Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Islam, Kerangka Konseptual dan Hipotesis.

Bab ketiga, Metode penelitian untuk mengetahui yang dimulai dari Jenis dan Pendekatan Penelitian, Waktu dan Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data, Variabel dan Definisi Operasional, Teknik Analisa Data, dan Instrumen Penelitian.

Bab keempat, Hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan dari Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu. selain itu pada bab ini juga memaparkan gambaran umum objek penelitian yaitu tentang BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu, yang terdiri dari a) sejarah BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu, b) visi dan misi BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu, c) produk dan jasa BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu, d) struktur organisasi BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu.

Bab kelima, Penutup. Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

1. Kajian Teori

A. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, "...kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan...".¹ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.² Kualitas pelayanan industri perbankan ditentukan oleh penilaian nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima nasabah³

Adapun pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.⁴

¹Tjiptono, *Strategi pemasaran*. Edisi ke S. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), h. 52

²M. Nur Rianto Al Arief, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 211

³Roni Andespa, "Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional", Dalam *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol 1, No 1, (Padang : Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Januari-Juni 2006), h.79

⁴Manullang, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*," (Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara, 2008)

Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ
تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^ج 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 kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”(QS. Al-Baqarah (2):267).

Ayat ini menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.⁵

Kualitas pelayanan terbagi atas:

Pertama, Kualitas layanan internal yaitu berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah: Pola manajemen umum perusahaan, Penyediaan fasilitas pendukung, Pengembangan sumber daya manusia, Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, Pola insentif.

⁵Sunardi Dan Sri Handayani, “Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia”, *Islaminomic Jurnal “Jurnal Ekonomi Dan Perbankan”*, Vol 4, No 3, (2013).

Kedua, Kualitas Eksternal Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu: yang berkaitan dengan penyediaan jasa, yang berkaitan dengan penyediaan barang.⁶

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*.⁷

B. Standar Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, Kelima dimensi tersebut disebut juga dengan dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*. *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.⁸

Menurut Fandy, Tjiptono dkk, “...*Service Quality (SERVQUAL)* adalah salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan

⁶ M Nur Rianto Al Arief, *Dasar-dasar...*, h. 220-221

⁷ Parasuraman, Zeithaml, dkk. *SERVQUAL: ...*, Tahun 1988

⁸ Parasuraman, Zeithaml, dkk. *SERVQUAL: ...*, Tahun 1988

terhadap layanan yang diberikan. Metode *SERVQUAL* memperhatikan harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterimanya (*ekpection*) dengan layanan yang telah diterimanya (*perception*)...”⁹

Adapun dimensi kualitas layanan adalah:

1. Tangibles, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal
2. Reliability, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance, yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.¹⁰

Model *SERVQUAL* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Model ini menganalisis gap

⁹ Fandy, Tjiptono dkk, *Servise Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), h.144

¹⁰ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 148

antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*Expected Service (ES)*) dan jasa yang dipersepsikan (*Perceived Service (PS)*).¹¹

C. Model Kualitas Pelayanan

Menurut Parasurahman, Zeithaml dan Berry, merumuskan model kualitas pelayanan yang diperlukan pada industri jasa. Pada model tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan ketidakberhasilan penyerahan jasa.

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.

Manajemen mungkin memahami dengan tepat keinginan-keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar kerja.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyerahan jasa.

Karyawan mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau mematuhi standar, atau mereka kurang mungkin dihadapkan pada standar yang saling bertentangan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

¹¹ Fandy, Tjiptono dkk, *Service, ...*, h.157

4. Kesenjangan antara penyerahan jasa dan komunikasi eksternal. Harapan-harapan konsumen dipengaruhi pernyataan-pernyataan yang dikeluarkan perwakilan dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan antara persepsi jasa dan jasa yang diharapkan.
6. Kesenjangan ini terjadi apabila konsumen tersebut memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa tersebut.¹²

D. Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan terdapat prinsip-prinsip kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan strategi kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari manajemen puncak berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan mulai dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek perlu mendapatkan penekanan pada pendidikan tersebut. Meliputi konsep kualitas sebagai

¹² Parasuraman, Zeithaml, dkk. *SERVQUAL*: ..., Tahun 1988

bisnis, alat teknik implementasi strategi bisnis kualitas dan perencanaan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjalin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam orang, dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan pemilik perusahaan.

6. Penghargaan dan pengukuran

Merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas setiap karyawan yang berprestasi tersebut diakui agar dapat memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayaninya.¹³

¹³ Fandy, Tjiptono dkk, *Service, ...*, h.160

E. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Untuk menarik konsumen maka sebuah perusahaan baik perusahaan jasa atau produk wajib memberikan suatu kualitas jasa yang baik untuk konsumennya. Namun terkadang perusahaan belum bisa melakukan hal tersebut dikarenakan masih ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas jasa menjadi buruk.¹⁴

Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang penting adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa misalnya:

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
- b. Cara berpakaian tidak sesuai.
- c. Tutur katanya tidak sopan dan kurang menyenangkan.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai.

4. Kesenjangan-kesenjangan komunikasi. Kesenjangan komunikasi yang sering terjadi:

¹⁴ Fandy, Tjiptono dkk, *Service, ...*, h.163

- a. Perusahaan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak dapat memenuhinya.
 - b. Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama karena pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena memiliki perasaan dan emosi.
 6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan.
 7. Visi bisnis jangka pendek.¹⁵

F. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah. Dalam pandangan ekonomi islam di jadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Tentunya hal tersebut dilakukan tidak hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Islam mengisyaratkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan masalah.¹⁶

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h.50-51

¹⁶ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo Press, 2009),h.153

Pelayanan dalam sebuah bisnis islami tentunya dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Adapun hal tersebut yaitu amanah dan ilmu yang kemudian diuraikan dalam perspektif islam sebagai berikut:¹⁷

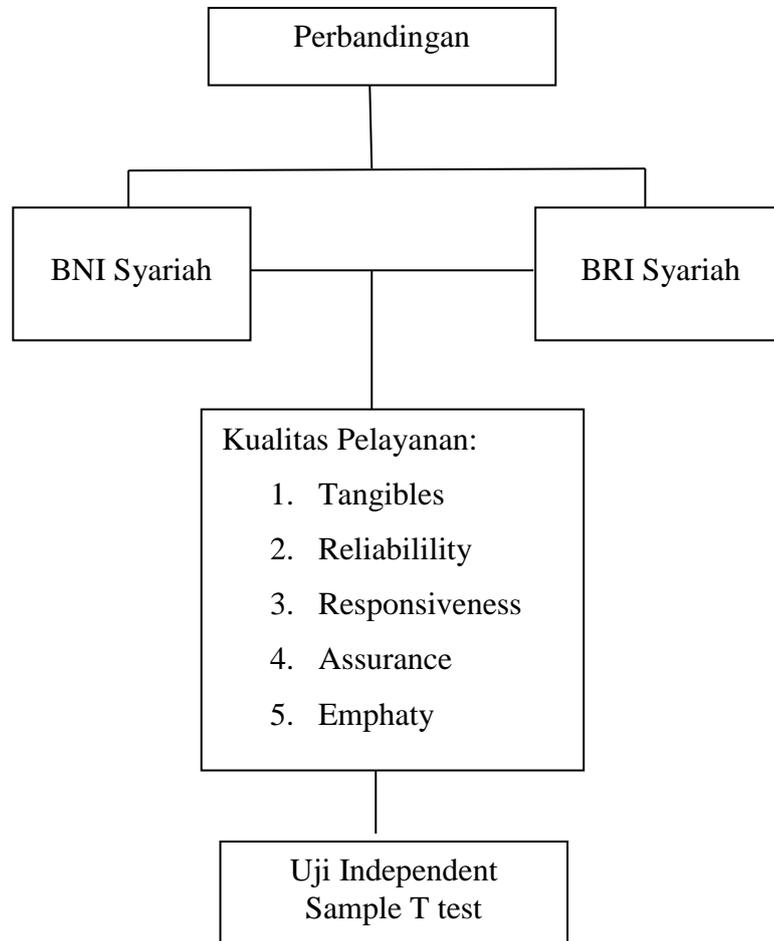
1. Shidiq, yaitu benar dan jujur tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahanuji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional. Dalam suatu pelayanan harus memiliki sifat jujur pada nasabah.
2. Amanah dan Fhatonah, adalah kata yang diterjemahkan pada nilai bisnis dalam manajemen yang kemudian bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi dan memiliki misi, manajer dan pemimpin yang cerdas kemudian sadar produk dan jasa secara berkelanjutan.
3. Tablig, adalah suatu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik, istilah ini dalam bahasa manajemen sebagai seseorang yang supel, cerdas, mampu deskripsi tugas, mampu menerima delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.

¹⁷ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003),h. 56

4. Istiqomah, yaitu seseorang secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut diatas walau mendapatkan godaan dan rintangan. Melalui istiqomah diyakini akan ada peluang-peluang bisnis yang perspektif dan menguntungkan sehingga akan selalu terbuka lebar.

Dari keseluruhan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam sebuah bisnis islami dilandasi beberapa sifat Allah SWT yang meliputi Shidiq, Amanah dan Fhatonah, Tabliq, dan Istiqomah. Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

2. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual
Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI
Syariah Kota Bengkulu

3. Hipotesis:

1. H1= Kualitas Pelayanan BNI Syariah Kota Bengkulu Baik
2. H2= Kualitas Pelayanan BRI Syariah Kota Bengkulu Baik
3. H3= Terdapat Perbedaan Kualitas Pelayanan Antara BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif. Karena tujuan dari penelitian ini untuk menguji perbandingan kualitas pelayanan antara BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang penyajian datanya berupa angka-angka dan menggunakan analisa statistik.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret tahun 2020 sampai dengan Januari tahun 2021.

2. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di BNI Syariah KCP Pagar Dewa, Jl. RE Martadinata, Kec. Selebar, Kota Bengkulu dan BRI Syariah KCP Panorama Jl. Salak, Kec. Gading Cempaka. Kota Bengkulu.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah BNI Syariah KCP Pagar Dewa dan BRI Syariah KCP Panorama Kota Bengkulu.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu harus nasabah BNI Syariah KCP Pagar Dewa dan BRI Syariah KCP Panorama Kota Bengkulu. Dalam penelitian ini karena jumlah populasi secara keseluruhan tidak diketahui, maka dalam memilih jumlah sampel, peneliti menggunakan teori yang dikembangkan dari Isac Michael.¹

Dengan rumus:

$$n = \frac{(z_{\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dimana:

n= Sampel

Z= Tingkat kepercayaan/ signifikan (1,96)

α = 1- tingkat signifikansi

p= Proporsi populasi

¹Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011),h.149

q= Proporsi yang tidak diharapkan

e= Margin of error (5%)

Jika p dan q tidak diketahui maka diasumsikan nilai p=0,5 dan q=0,5, sehingga hasil perkalian antara p dan q sebesar 0,25.

$$\text{Nasabah BNI Syariah: } n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,25)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,025} = 38,416$$

$$n = 38$$

$$\text{Nasabah BRI Syariah: } n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,25)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,025} = 38,416$$

$$n = 38$$

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 76 responden terdiri dari 38 nasabah BNI Syariah KCP Pagar Dewa dan 38 nasabah BRI Syariah KCP Panorama Kota Bengkulu.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data *primer* berupa tanggapan responden yang berisi tentang pendapat ataupun penilaian responden mengenai kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu yang diperoleh langsung

dari penyebaran kuesioner kepada nasabah BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu

2. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner (angket)

a. Observasi

Observasi awal penelitian dilakukan pada BNI Syariah dan BRI Syariah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah dan BRI Syariah. Dan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan kedua bank tersebut.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Google Form dengan membuat daftar pertanyaan secara online melalui google. Data yang diperoleh dari kuesioner ini tentang kualitas pelayanan.

E. Variabel dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini hanya melibatkan variabel bebas (*independent variabel*), yaitu variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Item |
|--------------------|--|-------------------|--------|
| Kualitas Pelayanan | Suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. | 1. Tangibles | 4 item |
| | | 2. Reliability | 4 item |
| | | 3. Responsiveness | 4 item |
| | | 4. Assurance | 4 item |
| | | 5. Emphaty | 4 item |

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengukur dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.² Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket), yaitu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan skala likert dan dibuat dalam bentuk ceklis.

Skala likert akan menghasilkan respons terhadap sebuah stimulasi yang disajikan dalam bentuk kategorik semantik, yang menyatakan sebuah tingkatan sifat atau keterangan tertentu. Dalam penelitian

²Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Prenada Media, 2013), h.46

diberikan 5 alternatif jawaban kepada responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

| Kode | Jenis Jawaban | Nilai |
|------|---------------------|-------|
| SS | Sangat Setuju | 5 |
| S | Setuju | 4 |
| RR | Ragu-Ragu | 3 |
| TS | Tidak Setuju | 2 |
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber: Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2013

G. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen dalam penelitian berupa pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner.³

Untuk menghitung skor uji validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1} x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2] [n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

³Kadir, *Statistika Terapan (Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan SPSS Dalam Penelitian)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h.159

n = Jumlah responden

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

Kemudian diolah dengan bantuan *software SPSS 16* dan hasilnya disajikan dalam tabel singkat.

1. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid. Namun jika r hitung $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid
2. Jika r hitung $>$ r tabel, tetapi berganda negatif, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

H. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah menggunakan rumus *Cronbach Alpha*.

$$\alpha = \left\{ \frac{K}{K-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

Dimana:

α = Koefisien alpha cronbanch

k = Banyaknya item

S_i^2 = Jumlah varians item

$S_{t^2} = \text{Varians total}$

Sedangkan rumus untuk varians total dan varians item adalah:

$$S_{t^2} = \frac{\sum x_{t^2}}{n} - \frac{(\sum x_t)^2}{n^2}$$

$$S_{t^2} = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_S}{n^2}$$

Dimana:

$JK_i = \text{Jumlah kuadrat seluruh skor item}$

$JK_S = \text{Jumlah kuadrat subjek}$

Untuk mengetahui instrument yang diuji reliable atau tidak, dilakukan dengan cara membandingkan nilai koefisien *alpha* dengan r_{tabel} pada $n - 2$: $\alpha 0,1$. Jika koefisien *alpha* $> r_{\text{tabel}}$ ($n-2$; $\alpha 0,1$) berarti instrumen tidak reliabel.

Batasan skor reliabilitas *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:⁴

| Skor | Reliabilitas |
|-----------|--------------|
| <0,50 | Rendah |
| 0,50-0,60 | Cukup |
| 0,70-0,80 | Tinggi |

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya

⁴Kadir, *Statistika...*,h.161-163

berdistribusi normal atau mendekati normal. Sebab dalam statistik parametrik distribusi data yang normal adalah suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak yang harus terpenuhi.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai signifikan lebih besar dari 0,5 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,5 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.⁵

2. Uji Varians

Homogeneity of variance merupakan salah satu syarat untuk uji t-test independen. Variabel dependen harus memiliki varian yang sama dalam setiap kategori variabel independent. Jika terdapat lebih dari satu variabel independent, maka harus ada *homogeneity of variance* didalam *cell* yang dibentuk oleh variabel independent kategorikal. *SPSS* memberikan test ini dengan nama *Leven's test of homogeneity of variance*. Jika nilai *Leven's test* signifikan (probability <0,05) maka hipotesis 0 akan ditolak bahwa group memiliki *variance* yang berbeda dan hal ini menyalahi asumsi. Jadi yang dikehendaki adalah tidak dapat menolak hipotesis 0 atau hasil *Leven's test* tidak signifikan (probability >0,05%).⁶

⁵Wahana Komputer, *Ragam Model Penelitian dan Pengelolannya dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), h.12

⁶Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2009),h.70

3. Uji Beda (Uji T dua sampel)

Metode analisis ini merupakan jenis uji parametrik karena syarat dari uji beda t-sample independen datanya harus berdistribusi normal dan memiliki variance yang sama agar dapat mengetahui ada tau tidaknya perbedaan antara dua belah pihak. Tujuan uji-t adalah membandingkan rata-rata grup yang tidak berhubungan (tidak berpasangan) satu dengan yang lain. Apakah kedua grup tersebut mempunyai nilai rata-rata yang sama ataukah tidak sama secara signifikan.⁷ Berikut adalah langkah-langkah uji-t dua sampel independent (Independent sample t-test):

1. Menentukan hipotesis

$H_0: h_1 \geq h_2$ = Terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan antara BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu

$H_a: h_1 < h_2$ = Tidak terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan antara BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu

2. Menentukan Taraf Signifikansi

Uji hipotesis menggunakan uji uji-t dua sampel independen (*Independent sample t-test*) dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$.

Dalam hal ini bila peluang kesalahan $\alpha = 5\%$ maka taraf kepercayaannya 95%. Artinya kesalahan pengambilan

⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi...*, h.76

keputusan dalam menolak hipotesis yang benar adalah maksimal 5%.

3. Pengambilan Keputusan

Dalam penelitian ini pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} :

1. Jika nilai $T_{hitung} \geq T_{tabel}$, maka H_0 diterima
2. Jika nilai $T_{hitung} \leq T_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Dengan melihat nilai probabilitas signifikansi:

1. Probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 diterima.
2. Probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 ditolak.⁸

⁸Syofian Siregar, *Statistik Terapan Untuk Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Kencana Rajawali Pers, 2015),h.138-139

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. BNI Syariah

A. Sejarah BNI Syariah Cabang Bengkulu

Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan Kantor Cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI konvensional (*Office channelling*) dengan lebih kurang 1500 *outlet* yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. BNI syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Didalam *Corporate Plan* UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Untuk cabang BNI Syariah Bengkulu diresmikan pada bulan April 2012. September 2013 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil layanan Gerak dan 16 *Payment Point*. Bank BNI Syariah Panorama termasuk salah satu Bank BNI Kantor Cabang Syariah di Bengkulu beralamat di Jl. Semangka RT. 15/RW. 05 Lingkar Timur Bengkulu, kode Bank 427, telpon : 0736-347932.¹

¹ Data primer dari PT. BNI Syariah KC Panorama Bengkulu

B. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

Bank BNI Syariah bangga bila upayanya dalam membantu perkembangan dan pemberdayaan masyarakat menjadikan Bank BNI Syariah sebagai pilihan masyarakat. Oleh karena itu Bank BNI Syariah mempunyai visi dan misi dalam keberlangsungan perusahaannya.

1. Visi Bank BNI Syariah

“menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.

2. Misi Bank BNI Syariah

Data primer dari PT. BNI Syariah KC Panorama Bengkulu

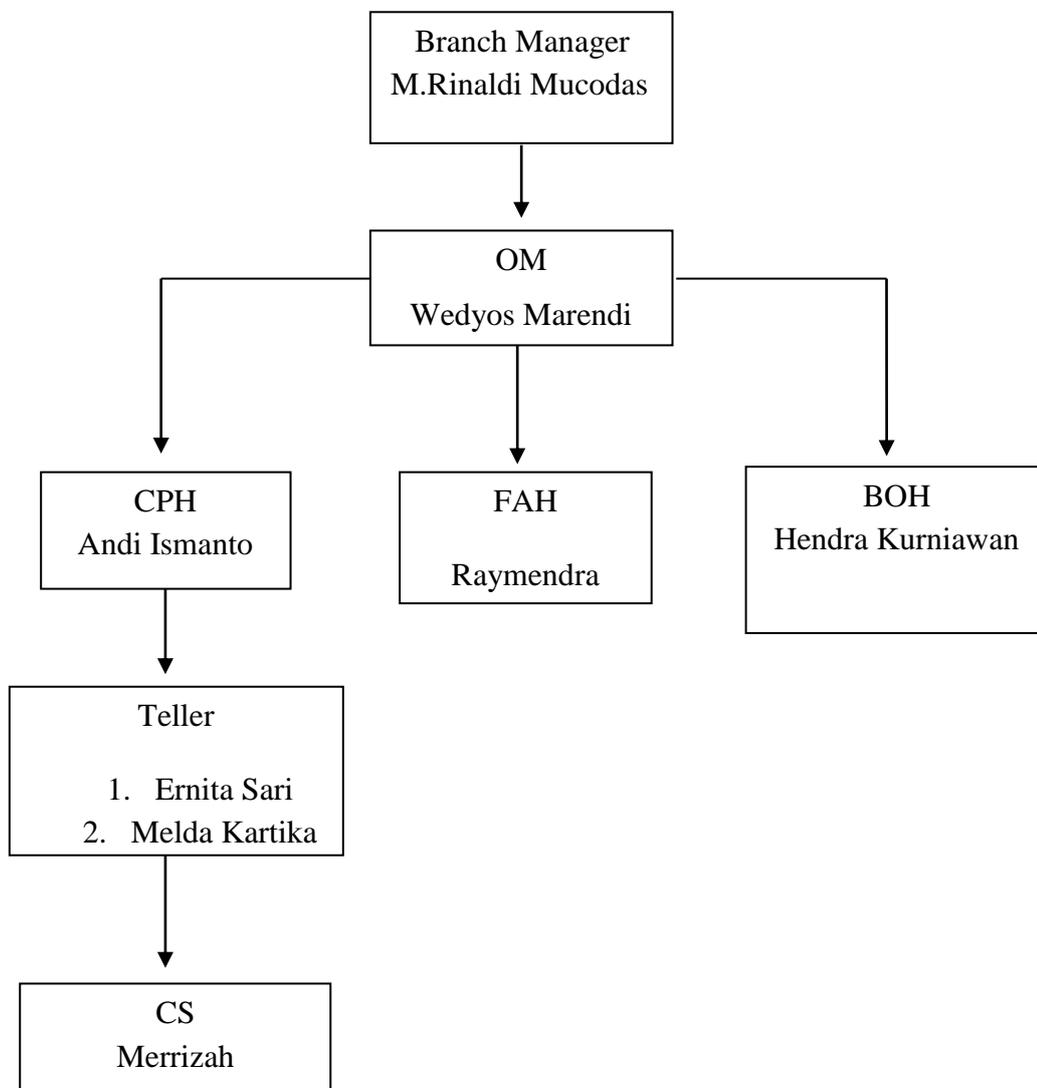
- a. Memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- d. Mencipakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestas bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

C. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah

Sebagai lembaga keuangan yang harus tunduk dan patuh pada peraturan Bank Indonesia. PT Bank BNI Syariah Kantor

Cabang Kota Bengkulu menempatkan struktur organisasi sesuai petunjuk Bank Indonesia sebagai Bank Sentral. Sebagai lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah maka PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu menempatkan Dewan Pengawas Syariah yang terdiri atas para pakar di bidang syariah muamalah di manajemen BSM.³

Bagan Struktur Organisasi BNI Syariah KC Panorama Kota Bengkulu



³ www.bnisyariah.ac.id, diakses 20 Maret 2019, pukul 15.30

2. BRI Syariah

A. Profil Lembaga

1) Sejarah Perusahaan/Institusi

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui suratnya 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.⁴

Memasuki sembilan tahun lebih PT. BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah Bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Kehadiran PT. BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap

⁴ Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi, tanggal 29 Januari 2020

sebuah bank modern sekelas PT. BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern.

Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.. Aktivitas PT. BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. BRISyariah.

Saat ini PT. BRI Syariah menjadi Bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. BRI Syariah menargetkan menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Sebagai Kantor Layanan Syariah

dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

BRI Syariah Bengkulu berdiri pada tanggal 27 November 2011. Pimpinan Cabang BRI Syariah pertama sekali adalah bapak Rangga Lawe. BRI Syariah terdiri dari satu cabang yang terletak di Jl. S. Parman, No. 51 A-B kota Bengkulu dan 2 UMS (Unit Mikro Syariah) yaitu UMS Panorama dan Pasar Minggu. Seiring berjalannya waktu unit bertambah unit dan satu KCP (Kantor Cabang Pembantu), unit tersebut antara lain outlet Kepahyang, outlet Argamakmur, outlet Pagar Dewa, outlet Seluma, pasar minggu, UMS Bengkulu dan Panorama 1, outlet panorama 2. sedangkan KCP nya adalah KCP Panorama yang terletak di Jl. Salak no. 80 yang dipimpin oleh pimpinan cabang pembantu yaitu bapak Anton Budiono. BRI Syariah Bengkulu sudah tiga kali berganti pimpinan yaitu yang pertama bapak Ranggalawe, yang kedua Bapak Yuliawan Andri Putra, dan saat ini adalah Dede Saepudin.

B. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu

1. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

2. Misi

- a. Memahami keberagaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

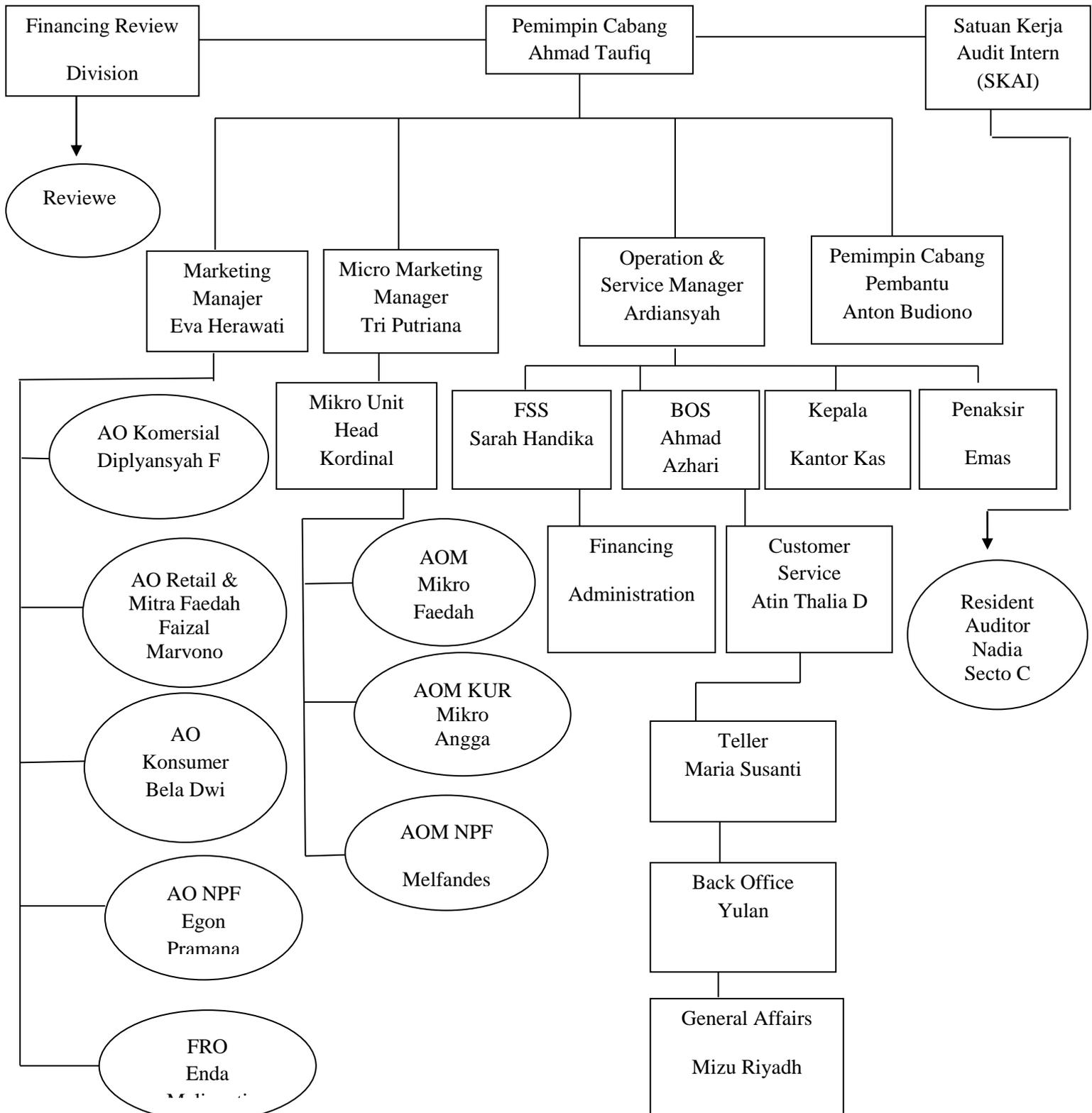
C. Motto Bank Rakyat Indonesia Syariah

BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi “Bersama Wujudkan Harapan Bersama” sebagai perwujudan visi dan misi BRI Syariah sendiri yang mempunyai arti bahwa BRI Syariah ingin menjelaskan bahwa seluruh stake holder baik internal (karyawan) maupun eksternal (nasabah) merupakan instrumen penting dalam mewujudkan harapan stake holder.⁵

⁵ Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi, tanggal 29 Januari 2020

D. Struktur Organisasi dan Manajemen BRI Syariah Cabang

Bengkulu



B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen dalam penelitian berupa pernyataan-pernyataan dalam kuisioner.

Untuk menghitung skor uji validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, Kemudian diolah dengan bantuan software SPSS 16 dan hasilnya disajikan dalam tabel singkat.

Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka data valid, cara mencari nilai r_{tabel} dengan $N=38$ pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r_{tabel} statistik. Maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,320. Dengan melihat nilai signifikansi jika lebih kecil dari 0,05 maka valid, dan hasil yang diperoleh yaitu:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Sampel BNI Syariah

| Variabel | Item | R_{hitung} | R_{tabel} | Keterangan |
|-------------------------------------|-------------|---------------------------|--------------------------|-------------------|
| Berwujud (<i>Tangibles</i>) | P1 | 0,410 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,369 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,387 | 0,320 | Valid |
| | P4 | 0,360 | 0,320 | Valid |
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | P1 | 0,544 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,538 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,439 | 0,320 | Valid |

| | | | | |
|--|----|-------|-------|-------------|
| | P4 | 0,420 | 0,320 | Valid |
| Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | P1 | 0,683 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,566 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,579 | 0,320 | Valid |
| | P4 | 0,388 | 0,320 | Valid |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | P1 | 0,466 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,682 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,426 | 0,320 | Valid |
| | P4 | 0,646 | 0,320 | Valid |
| Empati (<i>Emphaty</i>) | P1 | 0,475 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,442 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,267 | 0,320 | Tidak Valid |
| | P4 | 0,404 | 0,320 | Valid |

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Sampel BRI Syariah

| Variabel | Item | R_{hitung} | R_{tabel} | Keterangan |
|---|-------------|---------------------------|--------------------------|-------------------|
| Berwujud (<i>Tangibles</i>) | P1 | 0,539 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,708 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,632 | 0,320 | Valid |
| | P4 | 0,585 | 0,320 | Valid |
| Kean dalam (<i>Reliability</i>) | P1 | 0,496 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,440 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,674 | 0,320 | Valid |
| | P4 | 0,503 | 0,320 | Valid |

| | | | | |
|--|----|-------|-------|-------|
| Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | P1 | 0,731 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,647 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,753 | 0,320 | Valid |
| | P4 | 0,658 | 0,320 | Valid |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | P1 | 0,694 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,725 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,637 | 0,320 | Valid |
| | P4 | 0,820 | 0,320 | Valid |
| Empati (<i>Emphaty</i>) | P1 | 0,650 | 0,320 | Valid |
| | P2 | 0,692 | 0,320 | Valid |
| | P3 | 0,656 | 0,320 | Valid |
| | P4 | 0,521 | 0,320 | Valid |

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 dan 4.2 di atas, secara keseluruhan item pernyataan pada BNI Syariah dan BRI Syariah setiap indikator dapat dinyatakan valid karena seluruh item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,320 kecuali indikator empati pernyataan no 3 pada BNI Syariah tidak valid, meskipun demikian kuisisioner masih bisa dilanjutkan.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat

pengukur yang sama pula. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* dari 0,06 (>0,06), dan hasil yang diperoleh adalah

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas Sampel BNI Syariah

| Indikator | Reliability Coefficients | Cronbach Alpha | Keterangan |
|--|-------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| Berwujud (<i>Tangibles</i>) | 4 items | 0,781 | Reliabel |
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | 4 items | 0,734 | Reliabel |
| Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 4 items | 0,702 | Reliabel |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | 4 items | 0,724 | Reliabel |
| Empati (<i>Emphaty</i>) | 3 items | 0,728 | Reliabel |

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas Sampel BRI Syariah

| Indikator | Reliability Coefficients | Cronbach Alpha | Keterangan |
|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| Berwujud (<i>Tangibles</i>) | 4 items | 0,717 | Reliabel |

| | | | |
|--|---------|-------|----------|
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | 4 items | 0,819 | Reliabel |
| Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 4 items | 0,768 | Reliabel |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | 4 items | 0,841 | Reliabel |
| Empati (<i>Emphaty</i>) | 3 items | 0,752 | Reliabel |

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dan 4.4 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel indikator memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan reliabel, maka kuisisioner dapat dilanjutkan.

C. Teknik Analisa Data

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, *error* yang dihasilkan mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Asmp. Sig.* Pada uji normalitas dengan menggunakan *Uji Normalitas Shapiro-Wilk*. Berikut adalah hasil uji normalitas menggunakan software SPSS 16.0 :

Tabel 4.5

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Statistic | Df | Sig. | Statistic | Df | Sig. |
| BNI SYARIAH | .093 | 38 | .200* | .976 | 38 | .568 |
| BRI SYARIAH | .136 | 38 | .075 | .969 | 38 | .363 |

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah, 2020

Hasil nilai *Asymp.Sig* (2-tailed). pada tabel untuk BNI Syariah diperoleh nilai sebesar 0,568 dan BRI Syariah 0,363 hasil ini bila dibandingkan dengan probabilitas $> 0,05$ maka lebih besar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

2. Uji Varians (*Homogeneity of variance*)

Uji Homogenitas bertujuan untuk melihat sama tidaknya variansi-variansi dua buah distribusi atau lebih. Penelitian ini menggunakan *One Way Anova*. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variansi sama atau homogen. Berikut adalah hasil uji homogenitas :

Tabel 4.6

Test of Homogeneity of Variances

Kualitas Pelayanan

| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|------------------|-----|-----|------|
| 3.782 | 1 | 74 | .056 |

Sumber : Data diolah, 2020

Dari hasil uji homogenitas diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,056 lebih besar dari 0,05 maka variansi data tersebut adalah sama atau homogen.

3. Uji Beda (Uji T dua sampel)

Tujuan uji-t adalah membandingkan rata-rata grup yang tidak berhubungan (tidak berpasangan) satu dengan yang lain. Apakah kedua grup tersebut mempunyai nilai rata-rata yang sama ataukah tidak sama secara signifikan. Jika nilai *Sig (2tailed)* < 0,05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan BNI Syariah dan BRI Syariah.

Tabel 4.7
Group Statistics Kualitas Pelayanan

| Group Statistics | | | | | |
|--------------------|-------------|----|---------|----------------|-----------------|
| Bank | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| Kualitas Pelayanan | BNI Syariah | 38 | 86.5526 | 5.83881 | .94718 |
| | BRI SYARIAH | 38 | 78.3421 | 8.78043 | 1.42437 |

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa untuk nilai rata-rata kualitas pelayanan BNI Syariah adalah sebesar 86,5526, sedangkan nilai rata-rata BRI Syariah adalah sebesar 78,3421. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kualitas pelayanan pada BNI Syariah dengan nilai rata-rata pada BRI Syariah. Dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan pada BNI Syariah lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata BRI Syariah (86,5526

> 78,3421). Artinya kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah lebih tinggi jika dibandingkan dengan BRI Syariah.

Tabel 4.8
Independent Samples Test Kualitas Pelayanan

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | | | | | | t-test for Equality of Means | |
|--------------------|-----------------------------|---|------|-------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|----------|
| | | F | Sig. | T | Df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Kualitas Pelayanan | Equal variances assumed | 3.782 | .056 | 4.800 | 74 | .000 | 8.21053 | 1.71055 | 4.80217 | 11.61888 |
| | Equal variances not assumed | | | 4.800 | 64.371 | .000 | 8.21053 | 1.71055 | 4.79368 | 11.62737 |

Sumber : Data diolah, 2020

Pada tabel tersebut terdapat dua baris, baris pertama dengan asumsi bahwa variance kedua kelompok tersebut sama (*Equal variances assumed*), sedangkan pada baris kedua dengan asumsi bahwa variances kedua kelompok tersebut tidak sama (*Equal variances not assumed*). Untuk memilih baris mana yang akan digunakan, maka dilihat pada kolom uji F, jika signifikansinya >0,05 maka variance sama (*Equal variances assumed*), sebaliknya jika signifikansinya < 0,05 maka variance tidak sama (*Equal variances not assumed*). Dari uji F menunjukkan bahwa variance kedua kelompok tersebut sama karena P-value 3.782 dengan nilai signifikan 0,056 atau lebih besar dari 0,05, sehingga baris yang akan dibaca adalah baris yang pertama (*Equal variances assumed*).

Dari kolom uji t menunjukkan bahwa nilai *Sig.(2tailed)* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan BNI Syariah dan BRI Syariah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H₃ diterima.

D. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah Kota Bengkulu

Pembahasan pertama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kota Bengkulu dengan jumlah sampel 38 responden.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Untuk menginterpretasikan variabel penelitian dapat ditentukan dengan nilai rata-rata yang berpedoman pada batasan-batasan sebagai berikut:

Nilai terendah: 1

Nilai tertinggi: 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Nilai rata-rata antara 1-1,80 : sangat tidak puas

Nilai rata-rata antara 1,81-2,60 : tidak puas

Nilai rata-rata antara 2,61-3,40 : cukup puas

Nilai rata-rata antara 3,41- 4,20 : puas

Nilai rata-rata antara 4,21- 5,00 : sangat puas

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pada BNI Syariah Kota Bengkulu:

| Variabel | Indikator | Skor Jawaban | | | | | Jumlah Skor | Rata-Rata |
|----------------|---|--------------|---|---|----|----|-------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Tangibles | Bank selalu memberikan informasi yang detail | 0 | 1 | 5 | 9 | 23 | 168 | 4,42 |
| | Bank memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan | 0 | 0 | 3 | 20 | 15 | 164 | 4,31 |
| | Karyawan berpenampilan rapi | 0 | 0 | 0 | 16 | 22 | 174 | 4,57 |
| | Satpam yang selalu bersedia membantu | 0 | 1 | 2 | 15 | 20 | 168 | 4,42 |
| | Rata-rata total | | | | | | | 4,43 |
| Reliability | Memiliki keandalan dalam menepati janji dengan nasabah | 0 | 0 | 4 | 16 | 18 | 166 | 4,36 |
| | Memiliki keandalan dalam memecahkan masalah nasabahnya | 0 | 0 | 2 | 24 | 12 | 162 | 4,26 |
| | Memiliki karyawan yang andal dalam bekerja | 0 | 0 | 3 | 21 | 14 | 163 | 4,28 |
| | Memiliki kepastian waktu layanan | 0 | 0 | 2 | 21 | 15 | 164 | 4,31 |
| | Rata-rata total | | | | | | | 4,30 |
| Responsiveness | Bank memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada nasabah | 0 | 0 | 2 | 19 | 17 | 167 | 4,39 |
| | Memiliki karyawan bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah | 0 | 0 | 3 | 22 | 13 | 162 | 4,26 |
| | Memiliki karyawan yang bersedia merespon permintaan nasabahnya | 0 | 0 | 3 | 18 | 17 | 166 | 4,36 |
| | Respon sesuai keinginan nasabah | 0 | 1 | 2 | 21 | 14 | 162 | 4,26 |

| | | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|----|----|-----|-------------|
| | Rata-rata total | | | | | | | 4,31 |
| Assurance | Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk | 0 | 0 | 1 | 23 | 14 | 165 | 4,34 |
| | Bank menjamin keamanan dana nasabah | 0 | 0 | 2 | 18 | 18 | 168 | 4,42 |
| | Bank menjamin kerahasiaan data nasabah | 0 | 0 | 0 | 26 | 12 | 164 | 4,31 |
| | Memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah | 0 | 0 | 2 | 29 | 7 | 157 | 4,13 |
| | Rata-rata total | | | | | | | 4,3 |
| Emphaty | Karyawan selalu mengucapkan salam | 0 | 0 | 7 | 20 | 11 | 156 | 4,10 |
| | Karyawan penuh perhatian dan sabar dalam melayani nasabah | 0 | 0 | 4 | 23 | 11 | 159 | 4,18 |
| | Memahami keluhan nasabah | 0 | 0 | 3 | 23 | 12 | 161 | 4,23 |
| | Memiliki jam layanan yang nyaman | 0 | 0 | 4 | 23 | 11 | 159 | 4,28 |
| | Rata-rata total | | | | | | | 4,19 |

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui rata-rata total skor untuk setiap indikator bernilai 4,3–4,43 dan masuk dalam kategori puas dan sangat puas, karena berada pada interval 3,41-4,20 dan 4,21-5,00. Hasil ini juga didukung dengan hampir semua item pertanyaan dipersepsikan setuju dan sangat setuju oleh responden. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah baik.

2. Kualitas Pelayanan Pada BRI Syariah Kota Bengkulu

Pembahasan kedua dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BRI Syariah Kota Bengkulu dengan jumlah sampel 38 responden.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Untuk menginterpretasikan variabel penelitian dapat ditentukan dengan nilai rata-rata yang berpedoman pada batasan-batasan sebagai berikut:

Nilai terendah: 1

Nilai tertinggi: 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Nilai rata-rata antara 1-1,80 : sangat tidak puas

Nilai rata-rata antara 1,81-2,60 : tidak puas

Nilai rata-rata antara 2,61-3,40 : cukup puas

Nilai rata-rata antara 3,41- 4,20 : puas

Nilai rata-rata antara 4,21- 5,00 : sangat puas

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pada BRI Syariah Kota Bengkulu:

| Variabel | Indikator | Skor Jawaban | | | | | Jumlah Skor | Rata-Rata |
|-----------|------------------------|--------------|---|---|----|----|-------------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Tangibles | Bank selalu memberikan | 0 | 1 | 3 | 24 | 10 | 157 | 4,13 |

| | | | | | | | | |
|----------------|---|---|---|----|----|----|-----|-------------|
| | informasi yang detail | | | | | | | |
| | Bank memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan | 1 | 2 | 11 | 15 | 8 | 138 | 3,63 |
| | Karyawan berpenampilan rapi | 0 | 0 | 4 | 24 | 10 | 158 | 4,15 |
| | Satpam yang selalu bersedia membantu | 0 | 0 | 4 | 24 | 10 | 158 | 4,15 |
| | Rata-rata total | | | | | | | 4,01 |
| Reliability | Memiliki keandalan dalam menepati janji dengan nasabah | 0 | 2 | 9 | 24 | 3 | 142 | 3,73 |
| | Memiliki keandalan dalam memecahkan masalah nasabahnya | 0 | 2 | 6 | 26 | 4 | 146 | 3,84 |
| | Memiliki karyawan yang andal dalam bekerja | 0 | 1 | 8 | 22 | 7 | 149 | 3,92 |
| | Memiliki kepastian waktu layanan | 0 | 1 | 7 | 24 | 6 | 149 | 3,92 |
| | Rata-rata total | | | | | | | 3,85 |
| Responsiveness | Bank memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada nasabah | 0 | 0 | 9 | 23 | 6 | 149 | 3,92 |
| | Memiliki karyawan bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah | 0 | 3 | 6 | 25 | 4 | 147 | 3,86 |
| | Memiliki karyawan yang bersedia merespon permintaan nasabahnya | 0 | 1 | 5 | 24 | 8 | 153 | 4,02 |
| | Respon sesuai keinginan nasabah | 0 | 0 | 5 | 29 | 4 | 151 | 3,97 |
| | Rata-rata total | | | | | | | 3,94 |
| Assurance | Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk | 0 | 0 | 9 | 22 | 7 | 150 | 3,94 |
| | Bank menjamin keamanan dana nasabah | 0 | 0 | 5 | 24 | 10 | 161 | 4,23 |
| | Bank menjamin kerahasiaan data nasabah | 0 | 0 | 8 | 22 | 8 | 152 | 4,00 |

| | | | | | | | | |
|---------|--|---|---|----|----|---|-----|-------------|
| | Memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah | 0 | 0 | 9 | 24 | 5 | 148 | 3,89 |
| | Rata-rata total | | | | | | | 4,01 |
| Emphaty | Karyawan selalu mengucapkan salam | 0 | 0 | 8 | 25 | 5 | 149 | 3,92 |
| | Karyawan penuh perhatian dan sabar dalam melayani nasabah | 1 | 1 | 5 | 26 | 5 | 147 | 3,86 |
| | Memahami keluhan nasabah | 0 | 3 | 10 | 21 | 4 | 140 | 3,68 |
| | Memiliki jam layanan yang nyaman | 0 | 1 | 12 | 22 | 3 | 141 | 3,71 |
| | Rata-rata total | | | | | | | 3,79 |

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui rata-rata total skor untuk setiap indikator yakni untuk tangibles 4,01 dan masuk dalam kategori puas, karena berada pada interval 3,41-4,20. Reliability 3,85 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Responsiveness 3,94 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Assurance 4,01 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Emphaty 3,79 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Hasil ini juga didukung dengan hampir semua item pertanyaan dipersepsikan setuju oleh responden. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BRI Syariah juga baik.

3. Terdapat Perbedaan Kualitas Pelayanan Antara BNI Syariah dan BRI Syariah

Pembahasan selanjutnya dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau tidak antara kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu. Berdasarkan pada hasil analisis *Uji Independent Sample T Test* di atas secara keseluruhan gabungan seluruh dimensi yang diberikan oleh BNI Syariah dan BRI Syariah, pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai *Sig.(2tailed)* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan BNI Syariah dan BRI Syariah.

Tabel 4.7 juga memperlihatkan bahwa untuk nilai rata-rata kualitas pelayanan BNI Syariah adalah sebesar 86,5526, sedangkan nilai rata-rata BRI Syariah adalah sebesar 78,3421. Dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan pada BNI Syariah lebih tinggi jika dibandingkan nilai rata-rata BRI Syariah ($86,5526 > 78,3421$). Artinya kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah lebih tinggi jika dibandingkan dengan BRI Syariah. Hal ini juga dilihat dari hasil tanggapan responden dimana untuk kualitas pelayanan pada BNI Syariah hampir semua item pertanyaan dipersepsikan sangat setuju oleh responden.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian untuk kualitas pelayanan BNI Syariah Kota Bengkulu masuk dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata total skor untuk setiap indikator bernilai 4,3–4,43 dan masuk dalam kategori puas dan sangat puas, karena berada pada interval 3,41-4,20 dan 4,21-5,00. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah baik.
2. Hasil penelitian untuk kualitas pelayanan BRI Syariah Kota Bengkulu masih berada di bawah kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata total skor untuk setiap indikator yakni untuk tangibles 4,01 dan masuk dalam kategori puas, karena berada pada interval 3,41-4,20. Reliability 3,85 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Responsiveness 3,94 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Assurance 4,01 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Emphaty 3,79 masuk dalam kategori puas berada pada interval 3,41-4,20. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BRI Syariah juga baik.

3. Berdasarkan hasil analisis *Uji Independent Sample T Test* menunjukkan bahwa hasil nilai *Sig.(2tailed)* adalah 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah yaitu dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan pada BNI Syariah lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata BRI Syariah ($86,5526 > 78,3421$). Hal ini juga dilihat dari hasil tanggapan responden dimana untuk kualitas pelayanan pada BNI Syariah hampir semua item pertanyaan dipersepsikan sangat setuju oleh responden. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah lebih tinggi jika dibandingkan dengan BRI Syariah.

B. Saran

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang masih berhubungan dengan Kualitas Pelayanan. Dan diharapkan untuk membandingkan sampel yang sama yaitu sampel yang pernah melakukan transaksi atau semacamnya pada kedua bank tersebut untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan untuk memperoleh informasi penelitian yang lebih luas dan akurat.
2. Bagi perbankan syariah penelitian ini dapat dijadikan salah satu bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

- Arief Al Rianto Nur M. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Arifin Johan. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press, 2009
- Fandy, Tjiptono dan Chandra. *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI, 2005
- Firdaus Muhammad. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004
- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2009
- Hafidudin Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003
- Hikmat M Mahi. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Kadir. *Statistika Terapan (Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan SPSS Dalam Penelitian)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008
- Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001
- S. Lemeshow, & David W.H.Jr. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan (Terjemahan)*, Yogyakarta: Gadjamadah University Pres, 1997

Siregar Syofian. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011

Siregar Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Perhitungan Manual dan SPSS*, Jakarta: Prenada Media, 2013

Siregar Syofian. *Statistik Terapan Untuk Perguruan Tinggi*, Jakarta: Kencana Rajawali Pers, 2015

Soemitra Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012

Tjiptono. *Strategi pemasaran*. Edisi ke S. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001

Referensi Jurnal:

Andespa Roni. “*Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional*,” Dalam Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Vol 1, No 1, (Padang : Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang) Januari-Juni 2006

Arasli Huseyin. Salih Turan Katircioglu, dan Salime Mehtab Smadi, “*A Comparison of Service Quality in The Banking Industry: Some Evidence From Turkish and Greek Speaking Areas in Cyprus*,” International Journal of Bank Marketing, Vol 23, No 7, Tahun 2005

Astuti Justiana Herni. “*Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model*,” Jurnal Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Porwokerto Vol 7 (1), Tahun 2007

Christmastianto Wulanata Adhitya Imanuel. “*Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia,*” Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 20, No 1, April 2017

Nalim. “*Analisis Komparatif Dan Eksploratif Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional,*” Jurnal Hukum Islam (JHI), Vol 13, No 2, Desember 2015

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. “*SERVQUAL: A-multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.* Journal Of Realting,” Vol 64, Tahun 1988

Sunardi Dan Sri Handayani. “*Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia,*” Islaminomic Jurnal “Jurnal Ekonomi Dan Perbankan”, Vol 4, No 3, 2013

Suryani Tatik, Sri Lestari dan Wiwik Lestari. “*Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia,*” Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Surabaya No 3, 2001

Internet :

<https://www.trenasia.com/inilah-10-bank-syariah-terbesar-di-indonesi/>.

diakses pada tanggal 21 oktober 2020

Data primer dari PT. BNI Syariah KC Panorama Bengkulu

Brosur Bank BNI Syariah KC Panorama

www.bnisyariah.ac.id, diakses 20 Maret 2019, pukul 15.30

Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi, tanggal 29 Januari 2020

Brosur Tabungan Haji BRI Syariah IB

Brosur Deposito BRI Syariah IB

Brosur KPR BRI Syariah IB

Skripsi:

Afifah. *“Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas, Fasilitas, Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Dan Konvensional,”* Skripsi Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018

Nurzahara Amelisa. *“Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Akta Kelahiran Dan Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu,”* Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung, 2019

Perwasih Rati. *“Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaiansyariah Digital Dan Manual (Studi Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu),”* Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019

Thesis:

Manullang. *“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan,”* (Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara, 2008)

L

A

M

P

I

R

A

N

HASIL UJI KELAYAKAN PROPOSAL SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN BENGKULU

Nama Mahasiswa: Selly Desrayanti
 NIM: 1611140153
 Program Studi: Perbankan Syariah
 Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Bank Syariah dengan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah ~~Studi~~ pada Bank BNI Syariah Kota Bengkulu

| No | Komponen | Keterangan (√/×) | Catatan |
|----|--|------------------|--|
| 1 | Latar Belakang Masalah | | Teori Servis dan Tambahan |
| | a. Masalah | × | Fokus pada Servis dan Objek Penelitian tidak Ade |
| | b. Data Empiris | × | |
| 2 | Konsistensi Rumusan Masalah dan Tujuan | × | Rumusan dan Tujuan |
| 3 | Manfaat Penelitian | | Tidak Komplet |
| | a. Manfaat Teoritis | √ | |
| | b. Manfaat Praktis | √ | |
| 4 | Penelitian Terdahulu | | |
| | a. 3 Skripsi | √ | Jang Kapi Jang |
| | b. 1 Jurnal Nasional | × | |
| | c. 1 Jurnal Internasional | √ | |
| 5 | Metode Penelitian | × | Tidak Komplet dengan Rumus dan Tujuan Penelitian |

Hasil Uji Kelayakan Proposal Skripsi:

- Diterima
 Direvisi

Mengetahui
Tim Uji Kelayakan Prposal Skripsi

1. Amimah Oktarina, M.E (.....)
2. Nonie Afrianty, M.E. (.....)
3. Yenti Sumarni, M.M (.....)
4. Yetti Afrida, M.Ak. (.....)
5. Adi Setiawan, M.E.I (.....)
6. Aan Shar, M.M. (.....)

Sti



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

IDENTITAS MAHASISWA

NAMA : Selly Desrayanti
NIM : 161140153
PRODI : Perbankan Syariah
SEMESTER : 7

JUDUL YANG DIAJUKAN :

1. Analisis kualitas Pelayanan Pegawai Bank terhadap kepuasan nasabahnya (~~fada Bank BNI Syariah kota Bengkulu~~)
2. Analisis komparatif kualitas Pelayanan Pegawai Bank Syariah dengan Bank konvensional terhadap kepuasan nasabah

PROSES KONSULTASI

- a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan : no. 1 - D &

Pengelola Perpustakaan

Debby Arisandi, MBA
Debby Arisandi, MBA

- b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan : Lengkapi penelitian terdahulu 3 skripsi, 1 jurnal internasional, 1 jurnal nasional, Metode Penelitian Mau yang Mana? Kualitatif / Kuantitatif.

Pembimbing Akademik

Yetti Afinda Indra, M. Ak
Yetti Afinda Indra, M. Ak

- c. Tim Kelayakan Proposal

Catatan : Dinyatakan layak

Ketua Tim

Amimah Oktawa
Amimah Oktawa

4. Konsultasi dengan Kaprodi

- Catatan
1. Penelitian yang diajukan menggunakan pendekatan kualitatif atau kuantitatif? karena rumusan masalah penelitian tidak tepat
 2. Perbaiki penelitian
 3. Belum ada feedback dibandingkan dengan ^{Kaprodi} penelitian terdahulu.

3/2-2020
Rost AR Kandy, MM

JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, dan Tim

Kelayakan Proposal, judul yang diusulkan adalah :

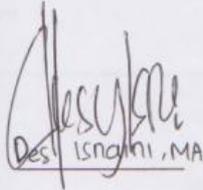
Analisis komparatif kualitas Pelayanan Pegawai
Bank Syariah dengan Bank konvensional terhadap
kepuasan nasabah.

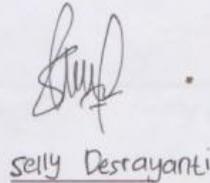
Bengkulu,

Mengetahui

Mahasiswa

Kajur.....


Desy ISNGANI, MA


Selly Destrayanti



PLAGIARISM SCAN REPORT



0%
Plagiarised



100%
Unique

Date 2020-02-05

Words 13

Characters 110

Content Checked For Plagiarism

komparatif kualitas pelayanan pegawai bank syariah dengan bank konvensional terhadap kepuasan nasabah

Matched Source

Plagiarism found

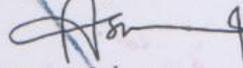
Check By: Dupli Checker

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Selly Destrayanti
 NIM : 161140153
 Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

| No | Permasalahan | Saran Penyeminar |
|----|-------------------|---|
| 1. | Judul belum fokus | -fokus & spesifik Variabel & obyek |
| 2. | Rumusan Masalah | -penelitian nya -pilih mau syariah semua atau konvensional. Minimal 3 RM dan komparatif |
| 3. | Kajian Teori | gunakan yg relevan saja dy variabel |
| 4. | Metode | Sesuai dy masalah yg mau diteliti |
| 5. | Pembahasan | Baca buku pedoman Fah |
| 6. | Daftar Pustaka | Pisahkan antara buku, jurnal maupun internet. |

Bengkulu,
Penyeminar,



Dr. Asratini, MA
 NIP. 197304121998052003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Kamis / 05 Maret 2020
Nama Mahasiswa : Selly Desrayanti
NIM : 161140153
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

| Judul Proposal | Tanda Tangan Mahasiswa | Penyeminar |
|---|------------------------|---------------------|
| Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pegawai Bank Syariah dengan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah. | Selly Desrayanti | Dr. Asraini, MA |

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Selly Desrayanti

NIM : 1611140153

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 05 Maret 2020 M/1441 H

dan telah diperbaiki sesuai dengan saran-saran tim penyeminan. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

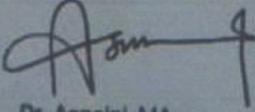
Bengkulu, April 2020 M

Syaban 1441 H

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah


Yosy Arisandy, MM
NIP. 198508012014032001

Penyeminan


Dr. Agnaini, MA
NIP. 197304121998032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pragay Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksens (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0512/In.11/F.IV/PP.00.9/04/2020

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Asnaini, M. A.
NIP. : 197304121998032003
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Yosy Arisandy, M. M.
NIP. : 198508012014032001
Tugas : Pembimbing II

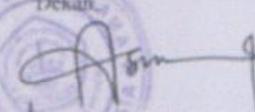
Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan
skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di
hal ini :

- N A M A : Selly Desrayanti
NIM : 1611140153
JURUSAN : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI
Syariah Kota Bengkulu**

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 27 April 2020

Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Disusun :

Wakil Rektor I
Dosen yang bersangkutan;
Mahasiswa yang bersangkutan;
dsnp.

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu" yang disusun oleh

Nama : Selly Desrayanti

NIM : 1611140153

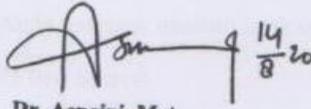
Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

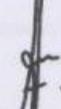
Bengkulu, Juli 2020M
Dzulhijjah, 1441 H

Pembimbing I



Dr. Asnaini, M.A
NIP : 197412022006042001

Pembimbing II



Yosyarisandy, MM
NIP : 198508012014032001

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Yosyarisandy, MM
NIP : 198508012014032001

LEMBAR KUESIONER

Nama : Selly Desrayanti
NIM : 1611140153
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI
Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu

A. Informasi Umum Responden:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

1. Anda termasuk nasabah bank syariah manakah?

BNI Syariah

BRI Syariah

2. Lama menjadi nasabah di bank tersebut

< 1 tahun 5-10 tahun

1-5 tahun > 10 tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Jawablah pernyataan ini dengan jujur, sesuai dengan apa yang anda rasakan dan perkiraan, setelah itu beri tanda (✓) pada jawaban yang telah disediakan.
2. Ada lima pilihan yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Ragu-Ragu (RR)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

Variabel Kualitas Pelayanan

| NO | Berwujud | SS | S | RR | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| | Pernyataan | | | | | |
| 1 | Bank selalu memberikan informasi yang detail dan mudah dipahami (seperti informasi produk baru, naik turunnya tingkat bagi hasil, dll) | | | | | |
| 2 | Bank memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan | | | | | |
| 3 | Bank memiliki karyawan berpenampilan rapi | | | | | |
| 4 | Bank memiliki satpam yang selalu bersedia membantu nasabah | | | | | |

| NO | Keandalan | SS | S | RR | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| | Pernyataan | | | | | |
| 1 | Bank memiliki keandalan dalam menepati janji dengan nasabahnya | | | | | |
| 2 | Bank memiliki keandalan dalam memecahkan masalah nasabahnya | | | | | |
| 3 | Bank memiliki karyawan yang andal dalam bekerja | | | | | |
| 4 | Bank memiliki kepastian waktu layanan | | | | | |

| NO | Ketanggapan | SS | S | RR | TS | STS |
|----|---|----|---|----|----|-----|
| | Pernyataan | | | | | |
| 1 | Bank memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada nasabahnya | | | | | |
| 2 | Bank memiliki karyawan bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabahnya | | | | | |
| 3 | Bank memiliki karyawan yang bersedia untuk merespon permintaan nasabahnya | | | | | |
| 4 | Respon sesuai keinginan nasabah | | | | | |

| NO | Jaminan | SS | S | RR | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| | Pernyataan | | | | | |
| 1 | Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk-produk | | | | | |
| 2 | Bank menjamin keamanan dana nasabah | | | | | |
| 3 | Bank menjamin kerahasiaan data nasabah | | | | | |
| 4 | Karyawan bank memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah | | | | | |



| NO | Empati | SS | S | RR | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| | Pernyataan | | | | | |
| 1 | Karyawan bank selalu mengucapkan salam | | | | | |
| 2 | Bank memiliki karyawan yang penuh perhatian dan sabar dalam melayani nasabah | | | | | |
| 3 | Bank memahami keluhan yang disampaikan nasabah | | | | | |
| 4 | Bank memiliki jam layanan yang nyaman bagi nasabahnya | | | | | |

Sumber: Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2001

Bengkulu, Agustus 2020

Peneliti

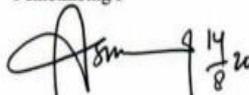


Selly Desrayanti

NIM: 1611140153

Mengetahui

Pembimbing I



Dr. Asnaini, M.A

NIP: 197304121998032003

Pembimbing II



Yoshi Arisandy, MM

NIP: 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 0925/In.11/F.IV/PP.00.9/08/2020
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu, 25 Agustus 2020

Kepada Yth.
Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2020/2021 atas nama:

Nama : Selly Desrayanti

NIM : 161 114 0153

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu"

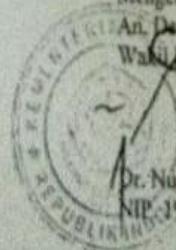
Tempat penelitian: - BNI Syariah KCP Pagar Dewa

- BRI Syariah KCP Panorama Kota Bengkulu

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui

An. Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP. 196606161995031002



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/1164 /B.Kesbangpol/2020

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 0925/In.11/F.IV/PP.00.9/08/2020 tanggal 25 Agustus 2020 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama : SELLY DESRAYANTI
NIM : 1611140153
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu
Tempat Penelitian : 1. BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu
2. BRI Syariah KCP Panorama Kota Bengkulu
Waktu Penelitian : 28 Agustus 2020 s.d 20 September 2020
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Dengan Ketentuan :

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 28 Agustus 2020

a.n. WALIKOTA BENGKULU
Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Kota Bengkulu


Drs. RIDUAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19651107 199403 1 001

SURAT KETERANGAN

Bengkulu, 20 September 2020

Nomor : BNISy/872/217/09/2020
Kepada : IAIN Bengkulu
Dari : Back Office BNI Syariah KC Panorama
Perihal : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di BNI Syariah Panorama
Bengkulu

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak / Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam indungannya Allah SWT."

Dengan ini menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini :

Nama : Selly Desrayanti

NIM : 1611140153

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melakukan penelitian di BNI Syariah KC Panorama Bengkulu dengan mengacu pada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Diajukan oleh



Hendra Kurniawan
Back Office Head

Bengkulu, 20 September 2020

Nomor : B.141 /KC-BKL/EKS/09/2020
Lampiran : 1 lembar
Perihal : Keterangan Teleh Melakukan Penelitian

Kepada Yth.
IAIN BENGKULU
di-
Bengkulu

Assalaamu'alaikum Warohmatullahi wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan surat dari **IAIN BENGKULU** No.0875/In.11/F.IV/PP.009/08/2020 Tanggal 25 Agustus 2020 mengenai permohonan Penelitian **IAIN BENGKULU** dengan nama sebagai berikut :

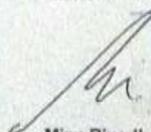
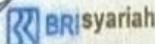
| No. | Nama | NIM | Prodi |
|-----|-----------------|------------|--------------------------|
| 1. | SELY DESRAYANTI | 1611140153 | Ekonomi dan Bisnis Islam |

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada Bapak/ Ibu bahwa ybs telah melakukan Penelitian di BRISyariah KC Bengkulu S.Parmar dengan mengacu kepada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku.

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Warohmatullahi wabarakatuh

PT. Bank BRISyariah
Kantor Cabang Bengkulu



Bank BRISyariah
KC BENGKULU

Mizu Riyadh
General Affair

Tambaran:
1. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Selly Desrayanti Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1611140153 Pembimbing II : Yosi Arisandy, MM
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu

| No | Hari/Tanggal | Materi Bimbingan | Saran Bimbingan | Paraf |
|----|--------------------|------------------|--|-------|
| 1 | Rabu/3 Juni 2020 | BAB I-III | -Penelitian terdahulu variabel yang mana, sama-sama meneliti perbandingan apa, jelaskan. -Jelaskan perbedaannya secara detail, objek mana yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, apakah variabel kualitas pelayanannya sama? Kalo sama variabelnya penelitian tidak boleh dilanjutkan hanya karena berbeda objek. | |
| 2 | Senin/08 Juni 2020 | BAB I-III | - Alamat dan waktu penelitian belum lengkap | |
| 3 | Rabu/10 Juni 2020 | Lembar Kuesioner | -Sumber kuisisioner darimana? Jurnal atau teori disertakan dibawah tabel. | |
| 4 | Kamis/11 Juni 2020 | Lembar Kuesioner | Ttd tidak boleh dilembar kosong, di atas lembar ttd sertakan kuisisionerya ACC boleh dilanjutkan ke pembimbing 1 | |
| 5 | Rabu/17 Juni 2020 | BAB I-III | | |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Selly Desrayanti
Nim : 1611140153
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu

Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing I : Dr. Asnaini, M.A

| No | Hari/Tanggal | Materi Bimbingan | Saran Bimbingan | Paraf |
|----|-----------------------|------------------|---|-------|
| I | Sabtu/20 juni 2020 | BAB I | -B dan C cek penulisan huruf kapitalnya (gunakan aturan dalam bahasa indonesia yang benar) -Kegunaan teoritis dan praktis masih salah (baca apa yang harus ada pada keduanya) pahami apa yang harus ditulis dalam 2 sub ini. penulisannya juga diperbaiki (huruf kapitalnya salah) -Belum ada sistematika pembahasan (tulis lengkap rencananya) | |
| | | BAB II | -Perbaiki cara menulis kutipan -Sumbernya di cek lagi (penulisan footnote dilihat lagi jangan ada yang salah) ikuti buku pedoman. | |
| | | BAB III | -Jumlah populasinya | |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

| | | | | |
|---|--------------|--------------------|---|---|
| | | Lembar Kuisisioner | <p>berapa? Jumlah sampelnya berapa? Baca lagi bagaimana menentukan populasi dan sampel dan sesuaikan dengan kebutuhan kamu. Apalagi kamu menggunakan 2 tempat (harus jelas) -D. 1.a tabel 3.1 salah, ini bukan di sub ini, pahami benar-benar. -Sumber data harus jelas baik primer maupun sekundernya. - E dan F instrumen, perbaiki kamu masih belum jelas, masih tertukar -tukar saat menulis sumber data (D), variabel (E) dan instrumen (F) pahami betul dan tulis sesuai yang diminta oleh sub yang ditulis. Pelajari 3 hal</p> | A |
| 2 | 27 Juli 2020 | Lembar Kuisisioner | <p>-Apa bedanya antara pernyataan angket BNI Syariah dan BRI Syariah. Penelitian untuk mencari beda, maka yang penting dibedakan adalah 1. Sampelnya</p> | A |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

| | | | | |
|---|-------------------------|-----------|--|---|
| | | | 2. Analisisnya Belajar lagi tentang uji beda (cari dalam buku statistik) | A |
| 3 | 15 Agustus 2020 | BAB I-III | ACC | B |
| 4 | 12 - 11 - 2020 Kamis | Bab I - V | - cover cek pedoman - halaman cek pedoman - Daftar isi, rapikan 15 Paci cek pedoman - hal 7 cek pedoman - perbaiki penulisan kegunaan penelitian bahasa protocol di- buang | A |

Bengkulu, 12 - 11 - 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan
An. 14-12-20

Des Isnaini, MA
NIP: 197412022006042001

Pembimbing I

Dr. Asnaini, M.A
NIP: 197304121998032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Selly Desrayanti
Nim : 1611140153
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu

Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing I : Dr. Asnaini, M.A

| No | Hari/Tanggal | Materi Bimbingan | Saran Bimbingan | Pada |
|----|------------------|------------------|--|----------------------|
| 4 | Kamis/12-11-2020 | Bab I-V | <ul style="list-style-type: none">-Cover cek pedoman-Halaman cek pedoman-Daftar isi, rapikan 1 spasi. Cek pedoman-Perbaiki penulisan-Kegunaan penelitian bahasa proposal dibuang.<ol style="list-style-type: none">1. kegunaan teoritis berkaitan dengan teori dan konsep/variabel yang diungkap/digunakan dalam penelitian.2. kegunaan praktis di buat kegunaan yang bisa diambil kebijakan oleh lembaga terkait.-Sistematika pembahasan diperjelas, huruf tidak bold.-Perhatikan penomoran.-Tambahkan teori konsep kualitas pelayanan dalam islam. | Pada A |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

| | | | | |
|---|-------------------|---------|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none">- Kerangka berpikir perbaiki.-Metode penelitian, ditulis apa, bagaimana penelitian dilakukan, sesuaikan rumusan masalah dan tujuan hipotesis.- Alasan memilih lokasi lengkapi.-Ditulis sesuai dengan yang sudah dilakukan-Sampel dan teknik pengumpulan sampel, bukan teori tapi siapa sampelnya.-Penulisan kata masih banyak salah-Sumber data dan teknik pengumpulan data , jelaskan datanya dan sumbernya darimana.-Gunakan tanda baca.-Definisi operasional perbaiki-Skala Likert jelaskan di F-Skala pengukuran ganti item | A |
| 5 | Senin/ 16-11-2020 | Bab I-V | <ul style="list-style-type: none">-Kata pengantar no 1 rektor. | A |



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

| | | | | |
|---|----------------------|-----------|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none">-Daftar pustaka ditulis halamannya.-Kegunaan Penelitian, kegunaan teoritis teori yang digambarkan.-Kerangka berpikir, kerangka konseptual perbaiki.-Metode Penelitian perbaikan tulisan | A |
| 6 | junat/04- 12-2020 | Bab 1 - V | Acc Sigiken | A |

Bengkulu, 04-12-2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan
An. 14-12-20

Desi Isnaini, MA
NIP: 197412022006042001

Pembimbing I

Dr. Asnaini, M.A
NIP: 197304121998032003