

**ANALISIS PENGARUH POTENSI PENGEMBANGAN NASABAH BANK
SYARIAH TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KOTA MAKASSAR**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
(S.H) Pada Program Study Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam*

Universitas Muhammadiyah Makassar

Oleh:

DEWI ARISKA DAMAYANTI

105251101418

28/11/2022

1 ep
Smb. Alumni

R/0080/MES/22 cp
DAM
a

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

1443 H/ 2022 M



FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Kantor : Jl. Sultan Alauddin, Gedung Iqra, Lt. 4 Fax/Tel. (0411) 866 972 Makassar
90223

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DEWI ARISKA DAMAYANTI
NIM : 105251101418
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Agama Islam
Kelas : A

Dengan ini menyatakan hal sebagai berikut:

1. Mulai dari menyusun proposal sampai selesai penyusunan skripsi, saya menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun).
2. Saya tidak melakukan penjiplakan (plagiat) dalam menyusun skripsi ini.
3. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada butir 1, 2, dan 3 maka bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 29 Dzulkaidah 1443 H
29 Juni 2022 M

Yang Membuat Pernyataan



DEWI ARISKA DAMAYANTI
NIM. 105251101418



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Menara Iqra Lt. IV Telp. (0411) 866972 Fax 865 588 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Dewi Ariska Damayanti, NIM. 105 25 11014 18 yang berjudul "Analisis Pengaruh Potensi Pengembangan Nasabah Bank Syariah terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Makassar." telah diujikan pada hari Rabu, 29 Dzulqaidah 1443 H./29 Juni 2022 M. dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

29 Dzulqaidah 1443 H.
Makassar,
29 Juni 2022 M.

Dewan Penguji :

- Ketua : Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, M.P.
Sekretaris : Dr. Muhammad Ridwan, S. HI., M. HI.
Anggota : Drs. H. Abd. Samad T., M. Pd.I.
Ulil Amri, S.Sy., S.H., M.H.
Pembimbing I : Dr. Muhammad Ridwan, S. HI., M. HI.
Pembimbing II : Hasanuddin, S.E.Sy., M.E.

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar,



Dr. Amirah Mawardi, S. Ag., M. Si.
NBM. 774 234



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Menara Iqra Lt. IV Telp. (0411) 866972 Fax 865 588 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA MUNAQASYAH

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah Mengadakan Sidang Munaqasyah pada : Hari/Tanggal : Rabu, 29 Dzulqaidah 1443 H./29 Juni 2022 M., Tempat : Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, Jalan Sultan Alauddin No. 259 (Menara Iqra' Lantai 4) Makassar.

MEMUTUSKAN

Bahwa Saudara (i)

Nama : **Dewi Ariska Damayanti**

NIM : 105 25 11014 18

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Potensi Pengembangan Nasabah Bank Syariah terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Makassar.

Dinyatakan **LULUS**

Ketua,

Sekretaris

Dr. Amirah Mawardi, S. Ag., M. Si.

Dr. M. Ilham Muchtar, Lc., M.A.

NIDN. 0906077301

NIDN. 0909107201

Dewan Penguji :

1. Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, M.P. (.....)
2. Dr. Muhammad Ridwan, S. HI., M. HI. (.....)
3. Drs. H. Abd. Samad T., M. Pd.I. (.....)
4. Ulil Amri, SE.Sy., S.H., M.H. (.....)

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar,



Dr. Amirah Mawardi, S. Ag., M. Si.

NBM. 774 234

ABSTRAK

Dewi Ariska Damayanti 105251101418 “Analisis Pengaruh Potensi Pengembangan Nasabah Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kota Makassar” (Dibimbing oleh Bapak Dr.Muhammad Ridwan, S.HI.,M.HI dan Hasanuddin, SE.Sy.,ME)

Bank Syariah saat ini sedang dalam kondisi yang baik. Bank Syariah telah memiliki citra baik di mata masyarakat, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal, Citra yang baik memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh pengembangan nasabah bank syariah terhadap peningkatan pelayanan Bank Syariah Indonesia.

Peneliti ini merupakan penelitian secara langsung, lokasi penelitian pada PT Bank Syariah Indonesia Kota Makassar. Peneliti ini mengambil data dengan menyebarkan kuesioner pada 30 responden yang melakukan transaksi pada PT Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar.

Hasil Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara Bank Syariah pada pengaruh potensi pengembangan dan Bank Syariah berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan, sedangkan pengembangan nasabah tidak berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan.

Kata Kunci : Bank Syariah, Pengembangan Nasabah, Peningkatan Pelayanan

ABSTRACT

Dewi Ariska Damayanti 105251101418 “Analysis of the Potential Effect of Sharia Bank Customer Development on Customer Service Improvement at Indonesian Sharia Banks in Makassar City” (Guided by Mr Dr.Muhammad Ridwan, SH.I.,MH.I and Hasanuddin, SE.Sy.,ME)

Islamic banks are currently in good condition. Islamic banks already have a good image in the eyes of the public, this is influenced by several things, a good image affects the level of trust of Islamic bank customers. This study aims to determine how the influence of the development of Islamic bank customers on the improvement of Indonesian Islamic banking services.

This researcher is a direct research, the research location is at PT Bank Syariah Indonesia Makassar City. This researcher took data by distributing questionnaires to 30 respondents who made transactions at PT Bank Syariah Indonesia in Makassar City.

The results of this study indicate that there is a significant relationship between Islamic banks on the influence of potential development and Islamic banks have an effect on service improvement, while customer development has no effect on service improvement.

Keywords: Islamic Bank, Customer Development, Service Improvement



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbilalamin, puji dan syukur senantiasa teriringdo'a dalam setiap hela nafas atas keadirat Allah SWT. Tuhan yang senantiasa melindungi hambanya dan segala Nikmat dan Rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salawat serta salam tercura kepada baginda Rasulullah SAW. Para sahabat dan keluarganya serta umat yang senantiasa istiqomah di jalan-Nya.

Tiada pencapaian yang sempurna dalam setiap langkah, karena rintangan tak akan meninggalkan harapan dan cita-cita agung. Segalanya penulis lalui dengan kesungguhan dan keyakinan untuk terus melangkah, akhirnya sampai dititik akhir penyelesaian skripsi. Namun semua tidak lepas dari uluran tangan berbagai pihak lewat dukungan, arahan, bimbingan serta bantuan moril dan materil.

Dan kepada kedua orang tua saya yang bernama Kamaruddin dan Hartati Aliaman, yang senantiasa mendo'akan, memberi dukungan moril maupun materil selama menempuh pendidikan. Untukmu kedua sosok yang luar biasa dalam hidupku, terimalah persembahan kecilku dari pengorbanan besarmu, iringi anakmu ini dengan do'a dalam setiap sujudmu.

Ucapan terima kasih yang tak terhitung, peneliti haturkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar;
 2. Ibu Dr. Amirah Mawardi S.Ag., Si. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam
 3. Bapak Dr. Ir. H. Muchis Mappangaja, MP. Selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah;
 4. Bapak Hasanuddin, SE.Sy., Selaku Sekertaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah;
 5. Bapak Dr. Muhammad Ridwan, SH.I., MH.I. (Selaku Dosen Pembimbing I)
Bapak Hasanuddin, SE.Sy., (Selaku Dosen Pembimbing II) dalam menyelesaikan skripsi ini;
 6. Bapak/Ibu para dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Hukum Ekonomi Syariah;
- Penulis juga mengucapkan terima kasih atas segala do'a dan dukungannya kepada keluarga besar, teman-teman angkatan 2018 kelas A, serta mereka yang tidak sempat disebutkan namanya satu-persatu.

Makassar, 20 Mei 2022

Penulis

Dewi Ariska Damayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORETIS	
A. Kajian Teori	8
1. Pengertian Perbankan Syariah	8
2. Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah	11
3. Prinsip Perbankan Syariah	12
4. Produk Perbankan Syariah	14
5. Strategi Pengembangan Perbankan Syariah	18
6. Pelayanan	19
B. Kerangka Pikir	24
C. Kerangka Konseptual	25
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	27
1. Jenis Penelitian	27
2. Sumber Data	27
B. Lokasi Objek Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	29
D. Defenisi Operasional Variabel	30
E. Populasi dan Sampel	31

1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	31
F. Instrumen Penelitian	32
G. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Observasi.....	32
2. Kuesioner.....	33
H. Teknik Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	36
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia	36
2. Visi-Misi Bank Syariah Indonesia	37
3. Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia	38
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	41
B. Hasil Penelitian	46
1. Analisis Data	46
a. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
b. Uji Validasi.....	49
c. Uji Realibility.....	50
2. Uji Korelasi	51
a. Arah Hubungan.....	51
b. Significant.....	51

BAB V PENUTUP.....
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
C. Rekomendasi.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	24
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia.....	41



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 :Skala Likert.....	34
Tabel 4.2 :Variabel Bank Syariah.....	45
Tabel 4.3 :Variabel Pengembangan Nasabah	46
Tabel 4.4 :Variabel Peningkatan Pelayanan	47
Tabel 4.5 :Hasil Loading Faktor.....	48
Tabel 4.6 :Hasil Uji Realibility.....	49
Tabel 4.7 :Arah Hubungan.....	50
Tabel 4.8 :Significant.....	50



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syari'ah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadist Nabi Saw. Dengan kata lain Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan prinsip syariat Islam.

Sistem Lembaga tentang keuangan dalam sistem mekanisme keuangan suatu negara, telah menjadi instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama islam tentu saja menurut adanya sistem baku yang mengatur dalam kegiatan kehidupannya, termasuk di antaranya kegiatan keuangan yang dijalankan oleh setiap umat. Hal ini berarti bahwa sistem baku termasuk dalam bidang ekonomi. Namun, di dalam perjalanan hidup umat manusia, kini telah terbelenggu dalam sistem perekonomian yang bersifat sekuler.¹

¹SetiaBudiWilardjo. *Pengertian Perandan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. :<http://jurnal.unimus.ac.id/ValueAddedVol2, No1, 2004-2005, h.2-5>.

Perkembangan Bank Syariah yang terus meningkat di Indonesia tersebut diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992, dan semakin menjamur mulai pada tahun 2000. Pada saat ini, bank syariah dapat dikatakan memimpin dari sisi perkembangan bank syariah di Indonesia adalah bank syariah mandiri adalah bank muamalat Indonesia.²

Di Indonesia, Praktik Perbankan Syariah telah ada sejak tahun 1992, yang ditandai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia (BMT) dan merupakan bank pertama yang menerapkan sistem bagi hasil. Pada saat krisis ekonomi melanda Indonesia tahun 1998, sehingga menyebabkan tingkat suku bunga dan inflasi tinggi. Bank Muamalat sebagai Bank Syariah merupakan satu satunya bank yang mampu bertahan dari badai tersebut, sementara bank-bank konvensional terkena likuidasi.

Perbankan syariah berkembang pesat terutama sejak ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional tentang perbankan melalui Undang-Undang No 7 Tahun 1992, yang kemudian di ubah dalam Undang -Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Undang-undang ini merupakan bentuk penegasan dari Bank Indonesia sebagai otoritas moneter untuk menjamin kelegalan bank syariah, karena didalamnya dijelaskan bahwa dalam perbankan Indonesia sistem (*dual banking system*), yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah.³

²Engkur. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol 1.No. 1.2018,h.24.

³Yeni Cahyono. *Perkembangan Perekonomian Syariah Pada Masyarakat Ponorogo* : Jurnal Ilmu Ekonomi Muaddib Vol 6, No.2,2016,h.2.

Pesatnya perkembangan ekonomi syariah menuntut adanya instrumen keuangan syariah yang dapat diwujudkan ke dalam berbagai bentuk lembaga pembiayaan, seperti lembaga keuangan syariah. Keberadaan lembaga keuangan syariah diharapkan akan menjadi media alternatif berinvestasi secara halal melalui pembiayaan usaha di sektor riil. Dalam kondisi yang demikian inilah, *Baitul Mal Wattamwil* (BMT)⁴ sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah muncul dan menawarkan solusi bagi masyarakat kelas bawah. Secara harfiah, *baitul mall* berarti rumah dana dan *baitul tanwil* berarti rumah usaha. Kedua pengertian tersebut memiliki makna yang berbeda dan dampak yang berbeda pula. *Baitul mall* dengan segala konsekuensinya merupakan lembaga sosial sehingga tidak ada upaya pencapaian profit atau keuntungan duniawi (material) didalamnya, sedangkan *baitul tanwil* merupakan lembaga bisnis sehingga harus dapat berjalan sesuai prinsip bisnis, yakni efektif dan efisien.⁵

Industri perbankan syariah akan tetap berkembang dengan baik jika didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM), pengendalian teknologi, membangun komunikasi, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga mampu membuktikan bahwa keberadaannya dapat melayani kebutuhan masyarakat serta membantu peningkatan ekonomi masyarakat kota makassar⁶

Bank syariah bisa berpotensi pada jasa keuangan yang ber-asset, dan pembiayaan yang produknya animo masyarakat sangat antusias dalam

⁴Novita Dewi Masyithoh. *Analisis Tentang Lembaga Keuangan Mikro Atas Status Badan Hukum Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil*: Jurnal Lembaga Keuangan Mikro Vol 5, No.2, 2014. h.18.

⁵Ivan Rahmat Santoso, S.E.I., M.S.I., *Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan*, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), h.4.

⁶Mussry, Jacky, dkk. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*, (Jakarta Erlangga 2010), h.25.

mengembangkan ekonomi masyarakat menengah keatas yang tidak lepas dari layanan Bank itu sendiri.

Potensi pengelolaan keuangan yang berbasis syariah di Kota Makassar cukup besar dengan memperhatikan potensi penduduk dan memberikan kemudahan bagi nasabah, dimana dengan keberadaan perbankan syariah berada di **Jln Dr.Sam Ratulangi No. 140 Kota Makassar Sulawesi Selatan**.⁷Yang bertindak sebagai Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diharapkan dapat mendorong perkembangan perekonomian masyarakat. Tujuan dan fungsi perbankan syariah dalam perekonomian masyarakat, yaitu berupa (1) kemakmuran ekonomi yang meluas tingkat, kerja prnuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum, (2) keadilan sosial-ekonomi dan distribusi pendapatan serta kekayaan yang merata, (3) stabilitas nilai uang, (4) mobilitas dan investasi tabungan yang menjamin adanya pengembangan yang adil,(5) pelayanan yang efektif.⁸

Secara filosofi, Perbankan syariah merupakan bagian dari ekonomi syariah, di mana ekonomi syariah merupakan bagian dari muamalat (hubungan antara manusia dengan manusia). Oleh karena itu, perbankan syariah tidak bisa dilepaskan dari al Qur'an dan as sunnah sebagai sumber hukum Islam. Perbankan juga tidak dapat dilepaskan dari paradigma ekonomi syariah. Alasan filosofinya adalah dilarangnya riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan. Seperti firman Allah swt dalam (QS.Al-Baqarah:275) :

⁷Alamat Kantor Bank Syariah Indonesia Kota Makassar.

⁸Suparno.*Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Syah Kuala Terhadap Perbankan Syariah Sebagai Lembaga Keuangan Syariah*: Jurnal Telaah & Riset Akuntansi Vol 2,No.1,2009,h.93-103.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
 الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا
 وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
 فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ
 النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahannya :

Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan selan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.⁹

Bank Syariah dalam pengelolaannya, ada perbedaan antara bank konvensional dimana pada bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, sedangkan bank konvensional itu menggunakan prinsip bunga. Dengan meningkatkan pelayanan perbankan syariah di Kota Makassar, dengan melihat peluang yang ada, potensi pengembangan bank syariah di Kota Makassar masih sangat terbuka, terbukanya layanan syariah diharapkan dapat menjangkau wilayah-wilayah yang selama ini tidak terlayani oleh perbankan syariah. Dengan semakin meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah

⁹Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an Terjemahan*, (Bandung: Syamil Al-Qur'an. 2005), h.47

maka diharapkan minat masyarakat untuk bertransaksi dengan bank syariah akan semakin meningkat. Pada gilirannya peningkatan peran bank syariah akan berdampak pada aktivitas perekonomian di Kota Makassar.¹⁰

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis lebih dalam mengkaji dan meneliti tentang seberapa besar pengaruh pengembangan jaringan bank syariah terhadap peningkatan pelayanan masyarakat dengan judul :**“Analisis Pengaruh Potensi Pengembangan Nasabah Bank Syariah terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kota Makassar.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat diketahui bahwa perbankan syariah di Kota Makassar memiliki peluang dan potensi dalam penulisan ini sebagai berikut :

1. Apakah Pengaruh Pengembangan Bank Syariah Indonesia terhadap Pelayanan Nasabah ?
2. Bagaimanakah Peningkatan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Pengembangan Bank Syariah Indonesia terhadap Pelayanan Nasabah
2. Untuk mengetahui Peningkatan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Makassar

¹⁰Maski Ghozali. *Analisis Keputusan Nasabah Menabung, Pendekatan Komponendan Model Logistik Studi pada Bank Syariah di Malang*: Jurnal of Indonesia Applied Economics Vol 4, No.1,2010,h.43-57.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pustaka bagi pembaca khususnya dalam hal pengembangan ilmu.

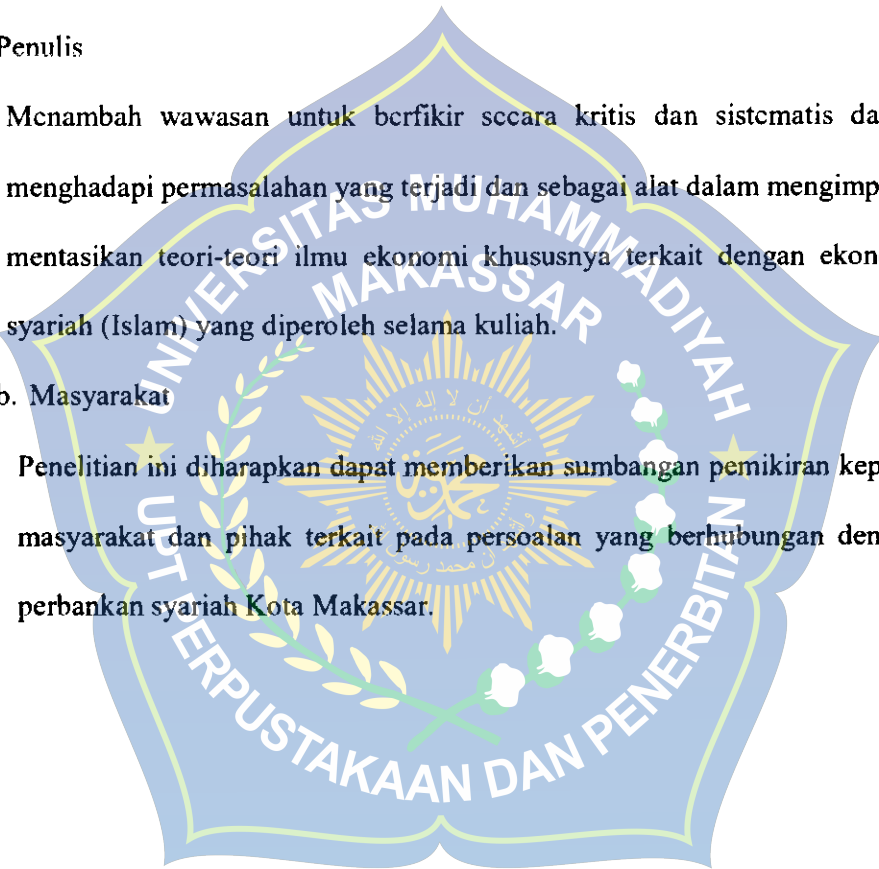
2. Manfaat Praktis

a. Penulis

Menambah wawasan untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi dan sebagai alat dalam mengimple mentasikan teori-teori ilmu ekonomi khususnya terkait dengan ekonomi syariah (Islam) yang diperoleh selama kuliah.

b. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat dan pihak terkait pada persoalan yang berhubungan dengan perbankan syariah Kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. KAJIAN TEORI

1. Pengertian Perbankan Syariah

Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang di sahkan dalam syariah islam. Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank.

Bank Syariah sebagai suatu institusi bisnis keuangan berlandaskan prinsip-prinsip yang dianut dalam syariat islam, menghadirkan nuansa yang baru dalam kehidupan sosial masyarakat dunia termasuk Indonesia. Sistem yang di

praktikkan bank syariah akan menjadi salah satu harapan solusi berbagai keterpurukan ekonomi yang dialami dunia saat ini. Secara prinsip bank syariah mengedepankan asas keadilan, keterbukaan, kemitraan dan universitas. Secara operasional prinsip tersebut diwujudkan melalui mekanisme bagi hasil dengan menjadikan transaksi berbasis bunga seperti yang di praktikkan oleh perbankan konvensional.

Undang-undang tentang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah¹¹ adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha hanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Bank umum syariah adalah bank syariah yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendiriannya, bukan merupakan bagian dari bank konvensional. Beberapa contoh bank umum syariah antara lain Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mega, Bank Syariah Bukopin, Bank BCA Syariah, dan BRI Syariah.

Unit usaha syariah merupakan unit usaha syariah yang masih di bawah pengelolaan bank konvensional. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi

¹¹Kementrian Perundang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah. Contoh unit usaha syariah antara lain BNI Syariah, Bank Permata Syariah, dan Bank Danamon Syariah.¹²

Bank Syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah masalah riba dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Suatu hal yang menggembarakan bahwa belakangan ini para ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam. Upaya ini dilakukan dalam upaya untuk membangun model teori ekonomi yang bebas bunga dan pengujinya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan.

Oleh karena itulah, maka mekanisme perbankan bebas bunga, yang disebut dengan bank syariah didirikan. Perbankan syariah didirikan didasarkan pada alasan filosofi maupun praktik. Secara filosofi, karena dilarangnya pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan.¹³

¹²Drs. Ismail, MBA., Ak. *Perbankan Syariah Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, 2016), h. 24-26.

¹³Sertia Budi Wilardjo. *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*, <http://Jurnal.Unimus.ac.id/Value Added, Vol. 2, No. 1, 2004-2005, h. 3>.

2. Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah

Ketentuan Undang-Undang No.10 tahun 1998 Tentang Perbankan Syariah¹⁴ menyatakan bahwa perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Adapun fungsi perbankan syariah adalah sebagai penghimpun, penyalur dan pelayanan jasa lintas pembayaran dan peredaran uang di masyarakat yang bertujuan mendukung pelaksanaan pembangunan nasional untuk meningkatkan pemerataan, dan kestabilan nasional ke arah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan (jasa) bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu Negara. Pelayanan perbankan secara umum terbagi dua. Pertama, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah untuk itu, bank menyediakan uang tunai, tabungan dan rekening kredit. Ini adalah peran bank yang paling penting dalam kehidupan ekonomi. Kedua, dengan menerima tabungan dari nasabah, dan meminjamkan kepada pihak yang memerlukan dana, berarti bank meningkatkan arus dana investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif.

Sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku setiap perbankan di mana pun, baik konvensional ataupun syariah harus mematuhi peraturan perundangan yang ada, di Indonesia peraturan perbankan berupa Undang-Undang perbankan, dan untuk perbankan syariah ialah Undang-Undang

¹⁴Kementrian Perundang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Syariah.

Perbankan Syariah. Oleh karena itu, perbankan syariah harus mampu mengembangkan serta membuat produk dan pelayanan perbankan yang inovatif, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian kehadiran perbankan syariah dapat memberikan keuntungan baik kepada investor (*shahibul mal*) maupun kepada masyarakat yang memerlukan uang.

3. Prinsip Perbankan Syariah

Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah Pasal 1 angka 12 UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.¹⁵ Prinsip Perbankan Syariah merupakan bagian dari ajaran Islam yang berkaitan dengan ekonomi. Salah satu prinsip dalam ekonomi Islam adalah larangan riba dalam berbagai bentuknya, dan menggunakan sistem antara lain prinsip bagi hasil. Dengan prinsip bagi hasil, Bank syariah dapat menciptakan iklim investasi yang sehat dan adil karena semua pihak dapat saling berbagi baik keuntungan maupun risiko yang timbul sehingga akan menciptakan posisi yang berimbang anatar bank dan nasabahnya. Dalam jangka panjang, hal ini akan mendorong pemerataan ekonomi nasional karena hasil keuntungan tidak hanya dinikmati oleh pemilik modal saja, tetapi juga oleh pengelola modal.

Perbankan syariah sebagai salah satu sistem perbankan nasional memerlukan berbagai sarana pendukung agar dapat memberikan kontribusi yang maksimum bagi pengembangan ekonomi nasional. Salah satu sarana pendukung vital adalah adanya pengaturan yang memadai dan sesuai dengan karakteristiknya. Pengaturan

¹⁵ Antonio Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dan Teorik Praktik*, (Jakarta:Gema Insani, Tazkia Cendeki, 2001), h. 18.

tersebut di antaranya dituangkan dalam Undang undang Perbankan Syariah.

Pembentukan Undang-undang Perbankan syariah menjadi kebutuhan. Adapun

Prinsip Prinsip Bank Syariah ialah

1. Tauhid
2. Akhlak
3. Keadilan
4. Kesimbangan
5. Kesetaraan¹⁶

Sistem Perbankan Syariah memiliki kesamaan dengan sistem perbankan konvensional dalam hal mencari keuntungan dalam pelayanan masyarakat dalam bisnis keuangan. Namun keduanya memiliki perbedaan dalam hal sistem balas jasa yang diberikan kepada para nasabah dengan berpegang pada prinsip-prinsip balas jasanya masing-masing kedua sistem perbankan ini bersaing bebas dalam pasar uang dimana jutaan nasabah diperebutkan dengan berbagai strategi. Fahmi (2006) menjelaskan bahwa untuk mengambil keputusan terkait dengan hal diatas, ada beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain:

- (1) Nasabah harus membaca lingkungan yang memerlukan keputusan
- (2) Mengumpulkan informasi situasi yang dihadapi sebanyak mungkin, terutama dari sudut pandang waktu dan biaya.
- (3) Membentuk persepsi terhadap setiap situasi dengan menggunakan informasi yang ada.

¹⁶Yusman Alim Djasmir Maku. *Penerapan Prinsip Prinsip Tentang Perbankan Syariah Hubungannya Dengan Otoritas Jasa Keuangan, Lex Crimen, Vol 4, No. 1, 2017, h. 39*

(4) Menempatkan setiap situasi dalam kategori yang sesuai dengan karakteristiknya. Jika dikaitkan dengan teori tersebut, maka nasabah harus pahami hal-hal yang berhubungan dengan syariah, kemudian ada ketertarikan dan mengambil keputusan untuk memilih sesuai dengan karakteristiknya.¹⁷

4. Produk Perbankan Syariah

Pengembangan produk bank syariah yang kompetitif dan inovatif.

Pasar yang masih sangat terbuka lebar dan adanya keuntungan dari pricing bank konvensional merupakan peluang bagi bank syariah untuk semakin kreatif dan inovatif dalam membuat produk-produk baru. Karena jika kreatif, maka akan tergiya oleh pesaing baik dengan bank konvensional, antar bank syariah, maupun lembaga keuangan syariah lainnya. Produk keuangan baru tersebut tidak harus sekedar mengikuti produk-produk yang dimiliki lembaga konvensional, tetapi produk tersebut mencerminkan karakteristik unit lembaga keuangan syariah yang mampu menarik konsumen.¹⁸

Dari segi produk dan pelayanan (jasa) yang ditawarkan, bank syariah memiliki cakupan yang lebih luas dibanding yang ditawarkan perbankan konvensional. Selain menawarkan produk dan jasa seperti yang ditawarkan perbankan konvensional. Selain menawarkan produk dan jasa seperti yang ditawarkan perbankan konvensional dengan prinsip bagi hasil, bank syariah juga menawarkan produk dan jasa yang biasa diberikan oleh lembaga keuangan bukan bank seperti

¹⁷Yeni Cahyono. *Perkembangan Ekonomi Syariah, Jurnal Ilmu Ekonomi Muaddib* Vol 6, No.2, 2016,h.4-5.

¹⁸Hafidh Munawir. *Perencanaan Strategi Pengembangan Bank Syariah DiIndonesia* *Jurnal Ilmia Teknik Industri* Vol 4, No.1, 2005,h. 45.

perusahaan pembiayaan. Bahkan, bank syariah juga menawarkan produk dan jasa seperti yang ditawarkan oleh *investment banking* misalnya, penyertaan modal investasi pada usaha-usaha yang riil. Produk-produk perbankan syariah tersebut dikelompokkan menjadi tiga yaitu: (1) produk penghimpunan dana (*funding*); (2) produk penyaluran dana (*financing*); (3) produk pelayanan (*service*).

a. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

Produk penghimpun dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Akad yang dapat dipergunakan dalam produk penghimpunan dana adalah akad *wadi'ah* dan akad *mudharabah*. Akad *wadi'ah* dibagi dua, yaitu *wadi'ah yad-dhamanah* dan *wadi'ah yad-amanah*. Akad *wadi'ah yad-dhamanah* adalah akad titipan dimana pihak yang dititipi (bank syariah) dapat memanfaatkan dana yang dititipkan, yang penting bank syariah tersebut bertanggung jawab atas keamanan dan keutuhan dana yang dititipkan tersebut. Sedangkan akad *wadi'ah amanah* adalah akad titipan dimana pihak (bank syariah) yang dititipi tidak boleh memanfaatkan dana yang dititipkan. Berdasarkan pengertian dan ketentuan tersebut, maka akad *wadi'ah* yang diterapkan oleh perbankan syariah adalah akad *wadi'ah yad-dhamana*.

b. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

Secara umum, produk penyaluran dana (pembiayaan) syariah dibagi ke dalam empat kategori yaitu: Pembiayaan dengan prinsip jual beli (*sale based*); Pembiayaan dengan prinsip sewa (*rent based*); Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (*investment based*); Pembiayaan dengan akad pelengkap (*service based*).

1. Pembiayaan Dengan Prinsip Jual Beli (*Sale Based*)

Pembiayaan dengan prinsip jual beli dilakukan sehubungan dengan adanya pemindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan terlebih dahulu dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual.

Pembiayaan Dengan Prinsip Sewa (*Ijarah*)

2. Transaksi sewa (*ijarah*) terjadi berdasarkan adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya, prinsip sewa sama dengan prinsip jual beli tetapi berbeda pada objek transaksinya. Jika pada jual beli objek transaksinya ialah barang, maka pada sewa objek transaksinya ialah pelayanan (jasa/manfaat). Kemudian, pada akhir masa sewa, bank dapat menjual barang yang disewakan kepada nasabah. Oleh itu dalam perbankan syariah dikenal *ijarah mutahiyah bittaml'k* (IMBT), yaitu sewa yang diikuti dengan perpindahannya kepemilikan. Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.

3. Pembiayaan Dengan Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Produk pembiayaan syariah yang berdasarkan prinsip bagi hasil ialah sebagai berikut :

(1) Pembiayaan Musyarakah

Musyarakah adalah bentuk kerja sama di antara dua (atau lebih) pihak, dimana para pihak bersepakat menyediakan modal untuk membiayai suatu proyek. Proyek tersebut dapat dikelola oleh salah satu dari pemberi dana atau oleh pihak lainnya. Untuk jelas pembiayaan ini, pemilik dana dapat melakukan intervensi dalam pengelolaan proyek tersebut. Pembagian keuntungan

dilakukan sesuai dengan kesepakatan bersama, namu kerugian ditanggung berdasarkan besarnya modal yang diberikan.

(2) Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah adalah bentuk kerja sama diantara dua (atau lebih) pihak, dimana pemilik modal (*shahibul mal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan.

Dalam bentuk kerja sama ini ditegaskan, bahwa modal sepenuhnya (seratus persen) dari pemilik (*shahibul mal*) dan keahlian dari pengelola modal. Misalnya, seorang pengusaha yang hendak melakukan usaha (bisnis) dapat mengajukan pembiayaan kepada bank dengan akad mudharabah.

(3) Pembiayaan Dengan Akad Pelengkap

Untuk memudahkan pelaksanaan berbagai aktivitas pembiayaan biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad ini tidak ditujukan untuk memperoleh keuntungan tetapi untuk mempermudah pelaksanaan aktivitas pembiayaan.

Meskipun demikian, dalam akad pelengkap, bank dapat meminta penggantian biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini.

c. Produk Pelayanan (*Service*)

Selain berfungsi sebagai penghubung (*intermediaries*) di antara pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang kelebihan dana (*suplus unit*), bank syariah dapat melakukan berbagai pelayanan perbankan kepada nasabah untuk memperoleh imbalan berupa sewa atau keuntungan. Pelayanan perbankan tersebut ialah *sharf* (jual beli valuta asing) dan *ijarah* (sewa).

Sharf secara prinsip dapat dilakukan dengan ketentuan tidak untuk spekulasi, tapi untuk keperluan transaksi atau untuk berjaga jaga (simpanan), apabila transaksi dilakukan terhadap mata uang sejenis maka nilainya harus sama dan secara tunai (*at-taqabudh*), dan apabila berlainan jenis maka harus dilakukan dengan nilai tukar (kurs) yang berlaku pada masa transaksi dilakukan dan secara tunai.¹⁹

5. Strategi Pengembangan Perbankan Syariah

Inovasi di bidang produk dan layanan, pemasaran dan pengembangan bisnis yang dimiliki bank syariah masih lemah, kurang memadainya fasilitas atau infrastruktur teknologi informasi (IT), padahal hal tersebut merupakan prasyarat penting keberhasilan lembaga keuangan. Problem Legal/Struktural, belum selarasnya visi dan kurangnya kordinasi antar pemerintah dan otoritas dalam pengembangan perbankan syariah, selanjutnya problem Pasar/komunal yaitu salah satu permasalahan yang masuk dalam bagian ini adalah masalah persaingan baik persaingan antar bank syariah sendiri maupun dengan lembaga keuangan lainnya, serta masalah pada tingkat kepercayaan adalah kurangnya minat masyarakat dalam menyimpan dana di bank syariah karena rasa tidak percaya kepada bank syariah dibanding bank konvensional, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan bank syariah, baik dari sisi pelayanan yang diberikan, maupun pengetahuan akad yang relatif lebih rumit.²⁰

¹⁹Dr.H.Rahmat Hidayat,SE,MT. *Efesiensi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik*,(Bekasi: Gramata Publishing, 2014),h.28-34.

²⁰Ascarya *Potensi Preferensi dan Perilaku masyarakat Terhadap Bank Syariah diIndonesia 2006*. Diakses 18 Oktober 2021.

²¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, jilid1 (Jakarta Erlangga, 2001) h.83.

6. Pelayanan

a. Pengetian Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk rasa yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.²¹

Menurut Ratminto dan Atik, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²²

Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby mendefinisikan Pelayanan merupakan produk yang tidak kasat mata (tidak dapat dirabah) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.²³ Menurut Ruslan dalam konsep *service of excellent* ada empat pokok unsur pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, sehingga apabila salah satu terpenuhi maka pelayanan atau jasa yang diberikan dinilai tidak baik. Agar ketika menabung nasabah mendapat pelayanan dengan baik maka perbankan syariah harus memiliki konsep tersebut, sehingga diupayakan pegawai perbankan syariah

²²Ratminto dan Atiksepti wirnarsih. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimum*. (Yogyakarta: PustakaPclajar, 2010)h.2.

²³Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Muhammad Musa*. (Jakarta: Fajar Agung, 2000) h.32

harus memenuhi beberapa faktor, yaitu tingkah laku yang sopan, santun, ramah, dan waktu menyampaikan informasi pada nasabah harus secara jelas dan tepat.

Dalam ber-muamalah pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Dimana seperti yang diungkapkan dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah (5) :1.²⁴

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أَحَلَّتْ لَكُمْ بِهِمَةَ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Terjemahan :

“ Hai orang-orang yang beriman! Penuhilah akad-akad itu ”

Ayat ini menjelaskan, bahwa setiap, mu'min berkewajiban menunaikan apa yang telah dia janjikan dan aqadkan baik berupa perkataan maupun perbuatan. Selanjutnya, akad adalah ikatan yang menimbulkan hubungan yang kokoh antara dua pihak serta melahirkan hak dan kewajiban.²⁵

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.²⁶ Tidak dapat dihindari hampir semua produk yang ditawarkan di setiap perusahaan memerlukan pelayanan

²⁴Departemen Agama. *Al Qur'an dan Terjemahan*,(Bandung: Syamil Al Qur'an,2005),h106

²⁵Syamsul Anwar. *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Aqad Dalam Fikih Muamalat*. (Cet Ke-2, Jakarta: Rajawali Pers,2010)h.41-44.

²⁶Kasmir.*Etik Customer Service*, (Jakarta,PT.RajaGrafindo,2005).h. 15.

yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam prakteknya konsumen memerlukan bantuan pelayanan untuk memenuhi kepuasan kebutuhannya, dan ini terbagi 4 (empat) macam yaitu ²⁷:

- (1) Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seseorang (costumer servis, pramuniaga atau kasir) untuk ,menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. Mulai dari mencari dari poduk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.
- (2) Pelanggan/nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudia mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir hubungan dengan petugas pada saat membayar.
- (3) Pelanggan membutuhkan bantuan tapi langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi hanya melalui suara.
- (4) Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat, artiya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM) ²⁸.

Dalam lembaga keuangan, kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas layanan yang dikehendaki nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas

²⁷Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2001).h.83

²⁸Rahmat Lupiyadi dan A.Hamdana, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Selemba Empat, 2009).h.182

utama bagi lembaga keuangan.²⁹ Banyak konsumen yang perlu dilayani, dan layanilah lebih dahulu orang yang betul-betul memerlukan anda dan komoditi yang anda perdagangkan.³⁰ Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

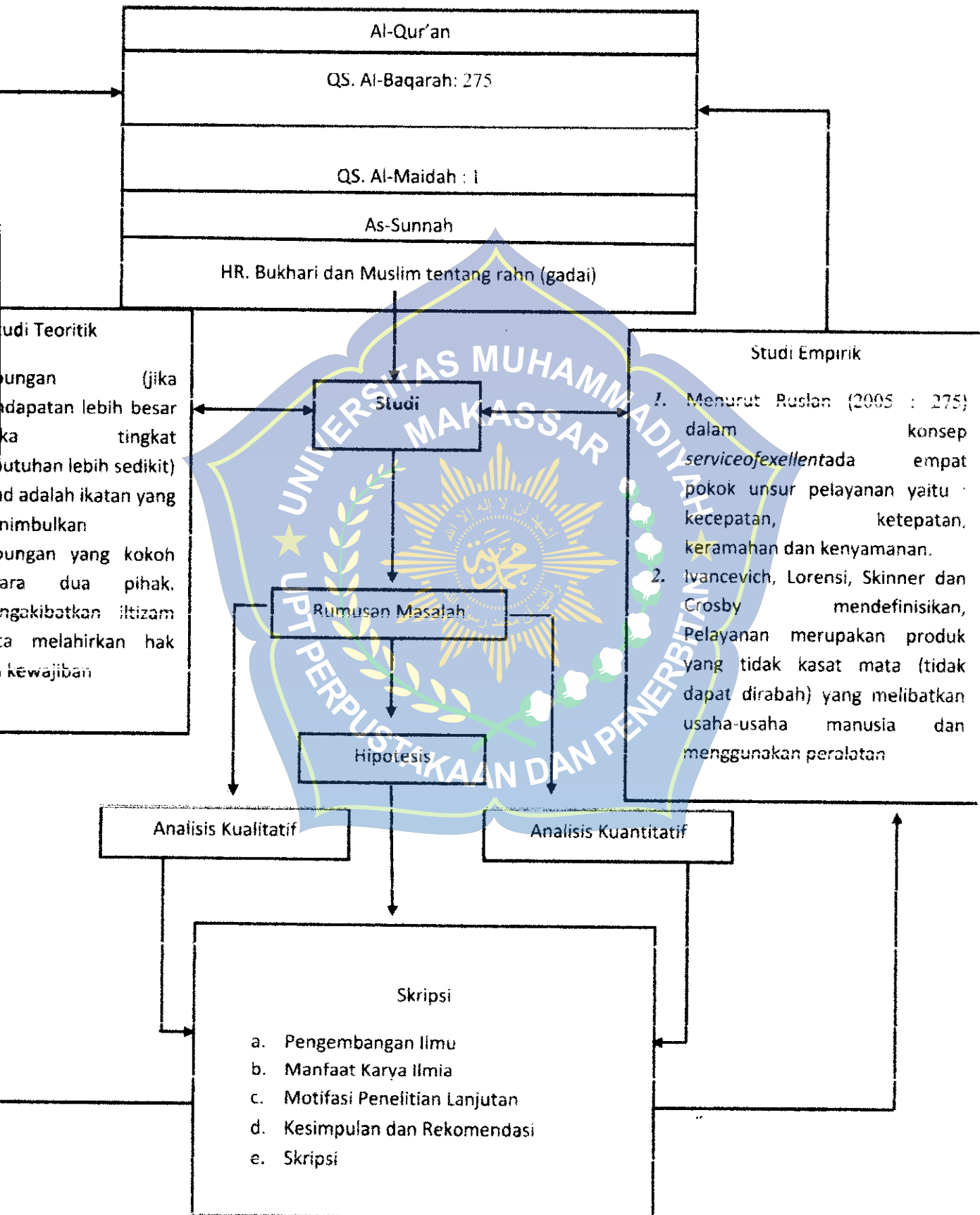
Menurut Mussry, Wirtz, dan Lovelock terdapat dimensi-dimensi kualitas layanan yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa, diantaranya tangibles (penampilan unsur fisik), *reability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat), *respon-siveness* (kecepatan dan kegunaan), asuransi (kredibilitas, keamanan kompetisi, dan kesopanan), dan empati (akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan). Pelayanan dengan menggunakan fasilitas yang mudah serta lokasi yang strategis tentunya dapat menjadi pertimbangan nasabah menabung pada perbankan syariah.³¹

²⁹Rinda Astutim, *Isu isu Kontemporer Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia*, (Pekalongan: Duta Media Utama, 2015), h.176

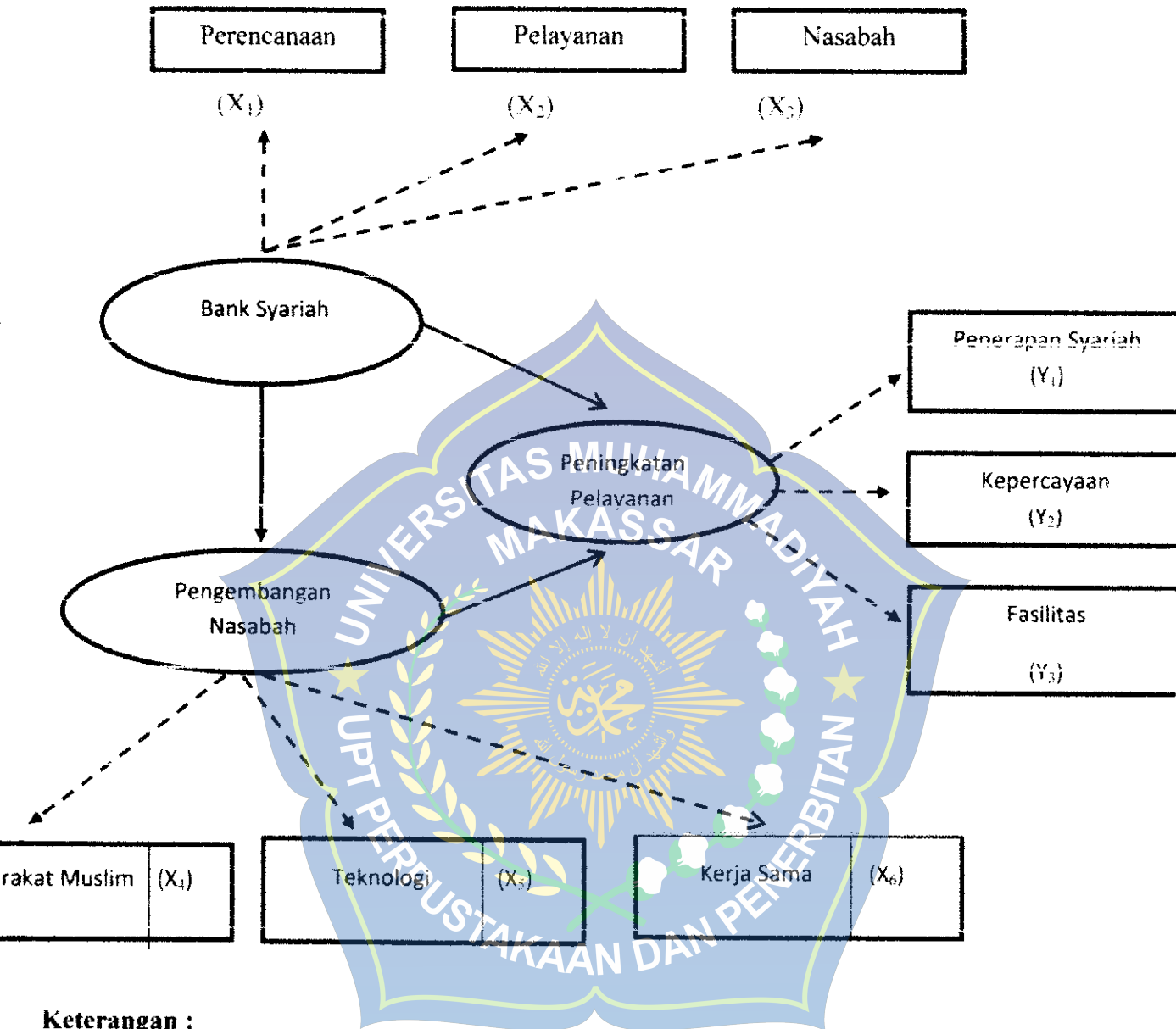
³⁰Buchari Alma, dan Doni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah di Indonesia*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.270.

³¹Mussry, Jacky, Wirtz, Jochendan Lovelock, Christopher, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h.154.

B. Kerangka Pikir



C. Kerangka Konseptual



Keterangan :

 = Variabel \longrightarrow = Garis Korelasi

 = Indikator \dashrightarrow = Garis Loading Faktor

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atau dugaan sementara atas permasalahan penelitian yang memerlukan data untuk menguji kebenaran dugaan tersebut.³² Dari permasalahan sebelumnya, penulis mengemukakan hipotesis dan penelitian ini, yaitu :

1. Adanya pengaruh pengembangan Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan nasabah.
2. Adanya pengaruh peningkatan pelayanan terhadap Bank Syariah Indonesia Kota Makassar.
3. Adanya pengaruh pengembangan nasabah terhadap peningkatan pelayanan.

³²Ronny Kountur, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsidan Tesis*: Edisi Revisi 2, (Jakarta:PPM,2007),h.89.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Kuantitatif adalah penelitian yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis dan teori-teori serta hipotesis yang berkaitan dengan BSI. Untuk Penelitian ini yang menjadi objek kaji adalah Perbankan Syariah Indonesia Kota Makassar.³³

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah Data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Dalam penelitian ini data primer akan diperoleh dari hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, yang

³³Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi statistic 1*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), h.6

menjadi sumber data sekunder adalah artikel, jurnal dan literatur yang terkait.

c. Tersier

Data Tersier merupakan data yang memberi penjelasan terhadap data primer dan sekunder. Adapun data tersier dalam penelitian ini adalah kamus besar Bahasa Indonesia.³⁴

B. Lokasi Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) di **Jln Dr. Sam Ratulangi No 140 Kota Makassar Sulawesi Selatan**³⁵ Objek dalam penelitian ini adalah Nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Makassar. Alasan mengapa perusahaan ini menjadi penelitian karena perusahaan jasa perbankan tersebut, merupakan salah satu perbankan yang dekat dengan rakyat yang unggul pada saat ini. Selanjutnya penelitian didasari pertimbangan bahwa kota Makassar merupakan wilayah yang tempat berdirinya kantor cabang utama bank-bank syariah di Provinsi Sulawesi Selatan, disamping itu juga karakteristik nasabah. dengan berbagai latar belakang sosial dan agama sehingga memungkinkan memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Kemudian waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kurang lebih 2 bulan.

³⁴ Nining Indah Pratiwi. *Penggunaan Media Dalam Teknologi Komunikasi, Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial Vol 1, No.2. 2017. h.211-212.*

³⁵ Alamat Kantor Bank Syariah Indonesia Kota Makassar.

C. Variabel Penelitian

Variabel ialah objek dari suatu penelitian atau apa saja yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil judul “Analisis Pengaruh Pengembangan Jaringan Bank Syariah terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Kota Makassar (Studi objek Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Makassar)”. Maka disini terdapat variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi.

Untuk memudahkan variabel pemahaman terkait status variabel yang dikaji, maka identifikasi variabel dalam penelitian ini ialah :

1. Variabel Bebas (Independen variabel) : Kesadaran (X)

Variabel Bebas adalah variabel yang mempengaruhi, atau yang menjadi sebab perubahan dari adanya suatu variabel dependen (terikat). Variabel bebas biasanya dinotasikan dengan X.

2. Variabel Terikat (Dependen Variabel) : Masyarakat Muslim (Y)

Variabel Terikat adalah variabel yang dipengaruhi akibat adanya variabel bebas. Variabel ini biasanya dinotasikan dengan Y

D. Defenisi Operasional Variabel

Berikut ini adalah pengertian tentang defenisi operasional variabel :

1. Variabel Bank Syariah adalah variabel yang mengarah pada pengelolaan bank syariah yang berpotensi untuk memengaruhi pengembangan jaringan dan variabel peningkatan pelayanan. Variabel mempengaruhi nilai korelasi dan pengaruh sehingga dapat menjadi nilai pengembangan jaringan dan peningkatan pelayanan. Pengaruh dari variabel bank syariah

akan memunculkan nilai korelasi dan pengaruh yang dikategorikan positif signifikan atau pengaruh lemah negatif. Variabel bank syariah memiliki muatan loading faktor dari indikator sebagai pencerminan dari variabel tersebut. Pengaruh untuk variabel bank syariah mendistribusi pengaruh kedua variabel yang dipengaruhinya.

2. Variabel pengembangan jaringan selain di pengaruhi juga berpengaruh terhadap variabel sebagai pengisi variabel pengembangan jaringan tersebut. Variabel ini menimbulkan pengaruh dan melepaskan pengaruhnya terhadap variabel peningkatan pelayanan. Potensi yang dimiliki oleh variabel bank syariah tersebut selain nilai muatan loading dan distribusi variabel bantuan syariah, variabel pengembangan jaringan tersebut melepaskan pengaruhnya terhadap variabel peningkatan pelayanan.
3. Variabel peningkatan pelayanan adalah variabel yang dipengaruhi dari kedua variabel masing-masing variabel bantuan bank syariah dan variabel dan variabel pengembangan jaringan ini menjadikan variabel peningkatan pelayanan adalah variabel akhir dari tujuan analisis.³⁶

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah keseluruhan dari nilai, hasil dari perhitungan dan pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya.³⁷ Populasi bisa terkait dengan manusia serta tidaknya ataupun objek lain yang berada di

³⁶Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2010),h.102.

³⁷Ibid,h.6.

alam. Apabila populasi dalam jumlah yang banyak, maka diadakan sampel yang disesuaikan berdasarkan kaidah keilmuan. Populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat yang tinggal di Kota Makassar

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 30 Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Makassar.

F. Instrumen Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung objek yang diteliti, yang berupa angket. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau penelitian arsip yang memuat peristiwa masa lalu yang dapat diperoleh dalam bentuk yang sudah di publikasikan yang tersedia di perusahaan seperti literatur, jurnal dan sebagainya. Selanjutnya dalam kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa alat yang mendukung dalam melakukan penelitian ini, yaitu :handphone dan alat tulis.

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan aktor penting demi keberhasilan penelitian. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Teknik yang dipergunakan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas metode:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan sung atau peninjauan secara cermat di lapangan atau lokasi penelitian. Observasi dilakukan bertujuan untuk mendapatkan data-data terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan maupun tidak.

2. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab oleh para responden.

Dalam hal ini, jumlah maupun kualifikasi para responden ditentukan berdasarkan dengan metode pengambilan sampel.

Cara pengumpul data ini pilih dengan harapan bahwa melalui jawaban dari responden, peneliti mampu memperoleh informasi yang relevan dengan permasalahan yang dikaji mempunyai derajat yang tinggi. Jumlah pertanyaan yang ada di ambil dari masing-masing item yang diperoleh dari masing-masing item yang diperoleh dari masing-masing indikator variabel, baik indikator independen maupun variabel dependen.

Angket diberikan langsung kepada responden dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien menjangkau jumlah sampel dan mudah memberikan penjelasan berkenaan dengan pengisian angket tersebut. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skor 1-5 jawaban responden berupa pilihan 5 (lima) alternatif yang ada yaitu :

Table 3.1 Skala Likert

ALTERNATIFE JAWABAN	
JAWABAN	SKOR
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Sctuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara analisis kuantitatif dengan menggunakan metode Smart PLS.20M3. *Partial Least Square* (PLS) adalah suatu metode yang berbaris regresi yang dikenalkan oleh Herman O.A Word untuk menciptakan dan pembangunan model dan metode untuk ilmu-ilmu sosial dengan pendekatan yang berorientasi pada prediksi.PLS memiliki asumsi data penelitian tidak mengacuh pada salah satu distribusi tertentu (misalnya distribusi normal).PLS merupakan pengembangan metode alternatif dan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan hubungan diantara variabel yang kompleksitas namun ukuran sampel datanya yang kompleks datanya kecil (30 sampai 100), mengingat SEM memiliki ukuran sampel data minimal 100.

PLS digunakan untuk mengetahui kompleksitas hubungan suatu kontrak dan kontrak yang lain, serta hubungan suatu kontrak dan indikator-

indikatornya. PLS didefinisikan oleh dua persamaan, yaitu *inner model* dan *outer model*. *Inner model* menentukan spesifikasi hubungan antara konstruk dan konstruk yang lain, sedangkan *outer model* menentukan spesifikasi hubungan antara konstruk dan indikator-indikatornya. Konstruk terbagi menjadi dua yaitu konstakeksogen dan konstruk endogen. Konstruk eksogen merupakan konstruk penyebab, konstruk yang tidak dipengaruhi oleh konstruk lainnya, sedangkan konstruk endogen merupakan konstruk yang dijelaskan oleh konstruk endogen. Konstruk endogen adalah efek dari konstakeksogen. PLS dapat bekerja untuk model hubungan konstruk dan indikator-indikatornya yang bersifat reflektif dan formatif, sedangkan SEM hanya bekerja pada model hubungan yang bersifat reflektif saja.³⁸



³⁸Imam Ghozali, Hengki Latan. *Partial Least Square .Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*, (Semarang: Mutiara Aksara 2015), h.17-18.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Bank syariah Indonesia

Indonesia dengan penduduk muslim terbesar didunia tentu sangat potensial bagi pengembangan industri keuangan syariah. Hal ini bisa mewujudkan bilamana ada sinergi dan kesadaran masyarakat perihal hak sesuai tingkat transaksi yang dimuat dalam prinsip ekonomi. Dalam kurun waktu terakhir, Indonesia mengalami peningkatan signifikan terhadap produk dan layanan syariah yang dipandang sebagai awal perkembangan hukum ekonomi Indonesia. Optimis ini membuat pemerintah hendak menggabungkan 3 bank syariah terbesar di Indonesia yakni PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT BNI Syariah Tbk, Bank BRI Syariah Tbk menjadi satu yang diberi nama Bank Syariah Indonesia (BSI).³⁹

Rencana sinergitas 3 bank syariah ini sudah berjalan sejak maret 2020. Ini menjadi proses yang harus dilalui dengan penyaringan yang ketat, termasuk di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lalu pengesahan nama baru yakni Bank Syariah Indonesia yang ditetapkan oleh Kementrian Hukum dan HAM, membuat logo baru dan sebagainya.

³⁹<https://www.goala.app/id/blog/bisnis/apa-itu-bank-syariah-indonesia>

Pada 1 September 2021, BSI diresmikan oleh Presiden Joko Widodo dan beroperasi di berbagai wilayah Indonesia. Penggabungan 3 bank ini (BRI Syariah, BNI Syariah, Mandiri Syariah), diharapkan bisa memberi dampak positif dan memudahkan pengembangan dengan satu pintu. Sebab ketiga bank tersebut punya rekan jejak yang baik, bahkan tetap tumbuh positif di masa pandemic. Inilah yang menjadi barometer didirikannya BSI sebagai katalisator pertumbuhan perekonomian Indonesia.

Komitmen pemerintah mendirikan Bank Syariah Indonesia dalam wujud untuk memajukan ekonomi syariah sebagai sumbu utama kekuatan ekonomi nasional yang secara jangka panjang menjadikan Indonesia sebagai bagian dari pusat keuangan syariah global.

Total asset yakni Rp240 triliun per Desember 2020, dan berada diposisi ketujuh bank yang punya aset terbesar di Indonesia dengan 1.200 kantor cabang. Total pembiayaan yang didistribusikan sejauh ini (sebelum merger) yakni Rp 157 triliun dan total Dana Pihak Ketiga (DPK) yakni 210 triliun serta total modal inti Rp 22,6 triliun.⁴⁰

⁴⁰ Tribunnews.com "Berdirinya Bank Syariah Indonesia jadi Catatan Sejarah Marge Bank Tercepat di Indonesia"

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

A. Visi

“Menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan dengan kapasitas pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.”

B. Misi

1. Mewujudkan nilai tambah bagi investor,
2. Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern,
3. Memberi kontribusi positif,
4. Memberikan pertumbuhan nilai positif,
5. Menyediakan produk dan layanan,
6. Meningkatkan produk dan layanan,
7. Mengutamakan penghimpun dana murah, dan
8. Mengembangkan talenta dan wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah,⁴¹

3. Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia Kota Makassar

a. Budaya Kerja Bank Syariah

1) Amanah

- a. Jujur dan menepati janji
- b. Bertanggung jawab
- c. Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik

⁴¹<https://www.myjourney.id/apa-itu-bank-syariah-Indonesia>

- d. Bekerja dengan ikhlas dan mengutamakan niat ibadah
- e. Melayani melebihi harapan

2) Jamaah

- a) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif
- b) Membangun sinergi secara professional
- c) Membagi pengetahuan yang bermanfaat
- d) Memahami keterkaitan proses kerja
- e) Memperkuat kepemimpinan yang efektif

b. Hak dan Kewajiban Perbankan terhadap Nasabah

Hak dan kewajiban bank dan bagaimana bentuk hukum apabila terjadi pelanggaran hukum antara nasabah dan pihak bank :

1. Selain yang telah ditentukan oleh undang-undang perbankan dan undang-undang konsumen, hak nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan. Mendapatkan bunga atas produk tabungan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu, serta kewajiban nasabah pada umumnya harus memperhatikan wujud fisik bank tersebut dengan mewakilkan pemantauan analisis terhadap indikator-indikator penting yang bisa mendeteksi gejala dari kemungkinan timbulnya masalah pada bank tersebut.

2. Bank berhak untuk mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah ;menolak pembayaran pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama ;melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikan kepadanya dengan akad kredit yang telah ditandatangani kedua belah pihak; pemutusan rekening nasabah ini cukup banyak ditemui dalam praktik; mendapat buku cek,bilyet giro,buku tabyngan,kartu kredit dalam hal terjadi penutupan rekening. Serta bank berkewajiban untuk menjaga uang nasabah menerima uang nasabah, dan menjaga uang nasabah penyimpan.
3. Bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah dan bank dapat kita lihat dengan adanya pembagian hukum secara implicit dan pembagian hukum secara eksplisit. Juga dapat kita lihat bentuk perlindungan tidak langsung dengan menerapkan prinsip kehati hatian, memberikan batas masimum pemberian kredit, kewajiban bank dalam mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi, pelaksanaan merger, konsolidasi dan akuisisi bank. Juga perlindungan yang tidak langsung meliputi hak preferen nasabah penyimpan dana dan lembaga asuransi deposito.⁴²

⁴²Apriliya Altji Papendang. *Hak dan Kewajiban Nasabah Bank serta perlindungan Hukum menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998*, Jurnal Administrasi, Vol 4, No 3, 2016.

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Struktur organisasi merupakan salah satu hal penting dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi yang secara langsung membuat skema wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap anggota organisasi pada tiap pekerjaan demi terwujudnya tujuan organisasi sering disebut bagian atau skema organisasi dengan cara memberikan gambaran secara sistematis tentang hubungan pekerjaan antara dua orang yang satu dengan orang yang lainnya yang terdapat dalam satu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Demikian pula dengan PT. Bank Syariah Indonesia Kota Makassar, personilnya melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing, dan satu sama lainnya saling berhubungan dalam usaha menciptakan tujuan perusahaan yang akan dicapai.



Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia Kota Makassar

Berikut uraian tugas setiap bagian PT Bank Syariah Indonesia Kota Makassar

a. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

- 1) Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
- 2) Mengkordinir rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) tahunan cabang.
- 3) Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.

b. Pimpinan Bidang Operasional (*Operasional Manager*)

- 1) Membantu Pemimpin Cabang terhadap pelaksanaan fungsi pokok unit pelayanan nasabah dan unit operasional.
- 2) Mengontrol pelaksanaan fungsi pokok unit pelayanan nasabah dan unit operasional.

c. Manajer Bisnis (*Business Manager*)

- 1) Bertanggung jawab pada pelaksanaan fungsi bisnis
- 2) Mengontrol pelaksanaan fungsi bisnis unit pelayanan nasabah dan unit operasional.

d. OSH (*Operasional Service Head*)

- 1) Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi-transaksi jasa perbankan serta pemupukan dana di kantor cabang.
- 2) Menyelenggarakan pembukaan accounting atas transaksi keuangan di kantor cabang.
- 3) Menyelenggarakan pengadministrasian dan pemantauan atas transaksi pembiayaan di kantor cabang
- 4) Menyelenggarakan pelaporan transaksi kegiatan jasa-jasa perbankan pemupukan dana posisi likuidasi dan pembiayaan di kantor cabang sesuai pedoman atau ketentuan yang berlaku

e. Processing

- 1) Memastikan bahwa semua pembiayaan penambahan pembiayaan telah mendapatkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan limit.
- 2) Memastikan kebenaran administrasi atas pembiayaan yang diberikan.
- 3) Memeriksa kelengkapan dan keabsahan nota administrasi pembiayaan.
- 4) Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya.

f. Unit Branch Internal Control

Dimana unit tersebut merupakan unit yang berdiri sendiri/independen dan tidak dibawah oleh pemimpin cabang melainkan langsung dibawah Devisi kepatuhan. Unit tersebut sebelumnya disebut kontrol Internal. Tugas-tugas pokoknya adalah :

- 1) Melakukan pengawasan dengan cara melaksanakan pemeriksaan terhadap aktivitas unit sehari-hari
- 2) Melakukan pemeriksaan atas aktivitas unit secara harian berkala atau mendadak
- 3) Menindaklanjuti temuan SPI) /Audit, baik internal maupun eksternal

g. Unit Pemasaran Bisnis (Marketing)

- 1) Memasarkan produk jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah
- 2) Memperbanyak penjualan silang (*Cross Selling*) kepada nasabah/calon nasabah.
- 3) Mengelola permohonan pembiayaan.
- 4) Melakukan pemantauan nasabah/kolektibilitas pinjaman
- 5) Melakukan penyelamatan/ penyelesaian pembiayaan bermasalah
- 6) Membantu kantor besar atau cabang lain di bidang pemasaran bisnis.
- 7) Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah *wholesale* dan *middie*.

8) Mencari nasabah-

nasabah baru dan memperkenalkan dan menawarkan produk perbankan.

9) Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah maupun kegiatan usaha setempat.

h. Unit Operasional

1) Mengelola administrasi pembiayaan.

2) Mengelola administrasi keuangan.

3) Mengelola administrasi Dalam Negeri dan Luar Negeri.

4) Mengelola administrasi umum, logistik dan kepegawaian.

i. Customer Service

1) Mengerjakan dan menyelesaikan semua operasional baik berupa tabungan, deposito, inkaso secara umum ataupun operasional pembayaran dan pembukuannya.

2) Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan pedoman pada sistem pedoman operasional yang benar sehingga kedua pihak merasa puas.

3) Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah mengenai produk yang ditawarkan oleh Bank atau yang ditanyakan oleh nasabah.

j. Teller

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berhubungan dengan penermaan dan penarikan uang.
- 2) Mencatat semua transaksi yang terjadi setiap hari
- 3) Membuat laporan atas transaksi-transaksi yang terjadi kemudian dilaporkan kepada bagian pembukuan.⁴³

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis yang diperoleh dari Pengaruh Potensi Pengembangan Nasabah Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kota Makassar dan diolah dengan menggunakan model SmartPLS 2.0.

a. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Bank Syariah

Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Bank Syariah

Indikator	Pernyataan Responden				
	5	4	3	2	1
(X1) Perencanaan	11	18	1	-	-
(X2) Pelayanan	11	18	1	-	-
(X3) Nasabah	8	20	2	-	-

⁴³Sumber PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar

Kesimpulan :

X1 : Untuk Indikator (Bank Syariah) yang memiliki kategori setuju sebanyak 11 mresponden atau 36,7%.Indikator ini dapat memengaruhi variabel bank syariah.

X2 : Untuk Indikator (Pelayanan) yang memiliki kategori setuju sebanyak 11 responden atau 36,7%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel Bank Syariah.

X3 : Untuk Indikator (Nasabah) yang memiliki kategori sebanyak 8 responden atau 26,7%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel Bank Syariah.⁴⁴

2. Pengembangan Nasabah

Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Pengembangan Nasabah

Indikator	Pernyataan Responden				
	5	4	3	2	1
(X4) Masyarakat Muslim	8	18	4	-	-
(X5) Teknologi	6	22	2	-	-
(X6) Kerja Sama	6	22	2	-	-

⁴⁴Variabel bank syariah memiliki responden sebanyak 30 orang

Kesimpulan :

X4 : Untuk Indikator (Masyarakat Muslim) yang memiliki kategori setuju 8 responden atau 26,7%. Indikator ini dapat memengaruhi variabel Pengembangan Nasabah

X5 : Untuk Indikator (Teknologi) yang memiliki kategori setuju 6 responden atau 20,0% Indikator ini dapat memengaruhi variabel Pengembangan Nasabah

X6: Untuk Indikator (Kerja Sama) yang memiliki kategori setuju 6 responden atau 20,0%. Indikator ini dapat memengaruhi variabel Pengembangan Nasabah⁴⁵

Tabel 4.4 Variabel Peningkatan Pelayanan

Indikator	Pernyataan Responden				
	5	4	3	2	1
(Y1) Penerapan Syariah	9	20	1	-	-
(Y2) Kepercayaan	8	20	2	-	-
(Y3) Fasilitas	9	19	2	-	-

Y1 :Untuk Indikator (Peningkatan Syariah) yang memiliki kategori setuju 9 responden atau 30,0%. Indikator ini dapat memengaruhi variabel Peningkatan Pelayanan

⁴⁵Variabel Pengembangan Nasabah memiliki responden sebanyak 20 Orang

Y2 : Untuk Indikator (Kepercayaan) yang memiliki kategori setuju 8 responden atau 26,7%. Indikator ini dapat memengaruhi variabel Peningkatan Pelayanan

Y3 : Untuk Indikator (Fasilitas) yang memiliki kategori setuju 9 responden atau 30,0%. Indikator ini dapat memengaruhi variabel Peningkatan Pelayanan.⁴⁶

b. Uji Validasi

Uji validasi menggunakan smart PLS dengan melihat nilai outer loadings, dianggap valid jika nilainya $>0,7$.

Tabel 4.5 Hasil Loadings Faktor

	Bank Syariah	Pengembangan Nasabah	Peningkatan Pelayanan
X1	0,871		
X2	0,904		
X3	0,924		
X4		0,821	
X5		0,869	
X6		0,727	
Y1			0,826
Y2			0,922
Y3			0,842

⁴⁶Variabel Peningkatan Pelayanan memiliki responden sebanyak 26 orang

Korelasi X_1, X_2, X_3 , Indikator (Bank Syariah) adalah 0,871,0,904,0,924, X_4, X_5, X_6 , (Pengembangan Nasabah) 0,821,0,869,0,727, dan Y_1, Y_2, Y_3 (Peningkatan Pelayanan) 0,826, 0,922, 0,842. Lebih besar dari 0,7.

Berdasarkan tabel Loading Faktor diatas setiap indikator memiliki nilai $>0,7$ yang artinya indikator tersebut memiliki nilai yang valid

c. Uji Reability

Uji Reability menggunakan Smart PLS dengan melihat Chronbachs Alpha, dianggap reability jika nilainya diatas 0,7

Tabel 4.6 Hasil Uji Reability

	Chronbach Alpha	Rho_A	Composite Reliability	AVE
	0,882	0,884	0,927	0,810
	0,732	0,747	0,868	0,653
	0,830	0,836	0,899	0,748

Berdasarkan table diatas nilai Crosbach Alpha $>0,7$ dan nilai AVE $>0,5$, sehingga semua nilai variabel dikatakan reability.

Adapun nilai dari masing-masing variabel ; Bank syariah Crosbach Alpha 0,882 dan nilai AVE 0,810, Pengembangan Nasabah Crosbach Alpha,0,732 dan nilai AVE 0,653, dan Peningkatan Pelayanan Crosbach Alpha 0,830 dan nilai AVE 0,748

Setelah dilakukan Uji Validasi dan Realibility dan diperoleh nilai valid dan realibilitas diperoleh nilai yang valid sehingga dapat dilanjutkan ke pengujian hubungan antara variabel.

2. Korelasi (Uji Statistik)

a. Arah Hubungan

Hasil uji Arah Hubungan terhadap Bank Syariah, Pengembangan Nasabah, Peningkatan Pelayanan

Tabel 4.7 Arah Hubungan

Variabel	Hasil
Bank Syariah dan Pengembangan Nasabah	0,856
Bank Syariah dan Peningkatan Pelayanan	0,521
Pengembangan Nasabah dan Peningkatan Pelayanan	0,371

Berdasarkan nilai diatas peningkatan arah positif antara Bank Syariah dengan Pengembangan Nasabah = 0,856 atau $>0,05$

Peningkatan arah positif antara Bank Syariah dengan Peningkatan Pelayanan = 0,521 atau $>0,05$

Peningkatan arah positif antara Pengembangan Nasabah dengan peningkatan pelayanan = 0,371 atau $>0,05$

b. Significant

Tabel 4.8 Significant

Indikator	Original sampel	Sample Mean	Standard Deviation	T.Statistik	P.Value
Bank Syariah – Pengembangan Nasabah	0,56	0,58	0,06	12,528	0,000
Bank Syariah – Peningkatan Pelayanan	0,571	0,561	0,216	2,636	0,009
Pengembangan Nasabah- Peningkatan Pelayanan	0,317	0,321	0,21	1,445	0,149

1. Berdasarkan nilai diatas diperoleh hasil yang signifikan antara Bank Syariah dengan Pengembangan Nasabah dengan nilai P.Value 0,000 ($<0,05$)
2. Berdasarkan nilai diatas diperoleh hasil yang signifikan antara Bank Syariah dengan Peningkatan Pelayanan dengan nilai P.Value 0,009 ($<0,05$)
3. Berdasarkan nilai diatas diperoleh hasil yang tidak signifiakn antara Pengembangan Nasabah dengan Peningkatan Pelayanan dengan nilai P.Value 0,149 ($<0,05$)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Variabel Bank Syariah pada pengaruh potensi pengembangn nasabah terkhusus di PT Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap Vvariabel pengembangan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar bank syariah dapat mempengaruhi pengembangan nasabah secara signifikan
2. Variabel Bank Syariah berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan pada PT Bank Syariah Indonesia Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara bank syariah dapat memengaruhi penigkatan pelayanan. Sedangkan variabel pengembangan nasabah tidak berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan, kemungkinan karena keterbatasan dalam penelitian ini, hal itu terjadi disebabkan karena pihak perbankan menjaga rahasia perusahaan.

B. Saran

Adapun saran-saran ang dapat penulis sampaikan secara rinci, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada perusahaan agar menambah inovasi produk yang terbaik, khususnya kepada nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia Kota Makassar.

2. Disarankan agar perlunya perusahaan memperluas jaringan kedaerah-daerah dengan membuka banyak cabang dan mampu membantu masyarakat di berbagai transaksi,
3. Perlunya dilakukan penelitian dengan beberapa lokasi dan jumlah sampel yang lebih banyak.
4. Diharapkan kepada perusahaan agar perlunya memberikan serta mempertahankan kualitas layanan kepad nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia Kota Makassar.



DAFTAR PUSTAKA

- A.Hamdana, R. L. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Selemba Empat.
- Anwar, S. 2010. *Hukum Perjanjian Syariah studi Tentang Teori Aqad dalam fikih Muamalat*. Jakarta: Raja Wali Pers.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian* . Jakarta : Rineka Cipta.
- Ascarya. 2016. *Potensi Preferensi dan Prilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Indonesia*.
- Astutim, R. 2015. *Isu-isu Kontemporer Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia* . Pekalongan : Duta Media Utama.
- Departemen Agama 2005. *Al-Qur'an Terjemahan*. Bandung: Syamil.
- Dr.Rahmat Hidiyat, S. 2014. *Efisiensi Perbankan Syariah Teori dan Praktik*. Bekasi : Gramata Publishing.
- Drs.Ismail, M. 2016. *Perbankan Syariah Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, I. 2015. *Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart Pls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Mutiara Aksara.
- Hasan, I. 2002. *Pokok-pokok Materi Statistik 1* . Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Ivan Rahmat Santoso, S. 2021. *Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Ivancevich, L. S. 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Muhammad Musa*. Jakarta : Fajar Agung.
- Kasmir. 2001. *Etika Kostumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

- Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kountur, R. 2007. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis* . Jakarta : PPM.
- Mussry, J. 2010. *Pemasaran Jasa, Manusia Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Priansa, B. A. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah di Indonesia* . Bandung : Alfabeta.
- Syaffi, A. M. 2001. *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*. Jakarta : Gemani Insani, Tazkia Cendeki.
- Wirnarsih, R. d. 2010. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimum* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kementrian Perundang-Undang No.10 Tahun 1998. *Tentang Perbankan Syariah*.
- Kementrian Perundang-Undang No.21 Tahun 2008. *Tentang Perbankan Syariah*.
- Cahyono, Y. 2016. Perkembangan Perekonomian Syariah Pada Masyarakat Ponorogo. *Jurnal Ilmu Ekonomi Muaddib Vol 6, No.2, 2016*.
- Engkur. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol 1. No.1, 2018*.
- Ghozali, M. 2010. Analisis Keputusan Nasabah Menabung, Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah di Malang. *Jurnal of indonesia Applied Economics Vol 4, No.1, 2010*.
- Maku, Y. A. 2017. Penerapan Prinsip-Prinsip Tentang Perbankan Syariah Hubungannya dengan Otoritas Jasa Keuangan . *Lex Crime Vol 4, No.1, 2017*.

- Masyithah, N. D. 2014. Analisis Lembaga keuangan mikro Atas Statistik Badan Jukum Pengawasan Baitul Ma Wattanwil . *Jurnal Lembaga Keuangan Mikro Vol 5, No 2, 2014.*
- Munawir, H. 2005. Perencanaan Strategi pengembangan bank Syariah di Indonesia . *Jurnal Ilmia Teknik Industri Vol 4, No. 1, 2005.*
- Pratiwi, N. I. 2007. Penggunaan Media Dalam Teknologi Komynikasi. *Jurnal Ilmia Dinamika Sosial Vol 1, No.2. 2007*
- Suparno. 2009. Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Syah Kuala Terhadap Perbankan syariah Sebagai Lembaga Keuangan ar . *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi Vol 2, No.1, 2009.*
- wilardjo, S. B. 2004-2005. Pengertian Peran dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia . <http://Jurnal.Unimus.ac.id> *Vallue Added Vol 2, No 1,2004-2005.*
- Aplilia Altiji Papendang. Hak dan Kewajiban Nasabah Bank serta perlindungan Hukum menurut Undang-Undang nomor 10 tahn 2016
- Sumber PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk.Kantor Cabang Makassar
- (n.d.). Retrieved from tribunnews.com"Berdirinya bank syariah indonesia catatan sejarah marge bank tercepat di Indonesia.
- <https://www.goala.app/id/blog/bisnis/apa-itu-bank-syariah-indonesia>
- <http://www.myjourney.id/apa-itu-bank-syariah-indonesia>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Dewi Ariska Damayanti, lahir di Makassar pada tanggal 30 Desember. Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan bapak **Kamaruddin** dan ibu **Hartati Aliamang**. Penulis memulai pendidikannya di SD 280 Ongkoe Kec. Belawa Kab. Wajo pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012. Pada tahun yang sama ia melanjutkan pendidikan di MTs As'adiyah No.5 Ongkoe dan tamat pada tahun 2015. Kemudian ia melanjutkan pendidikannya ke jenjang SMA Negeri 5 Wajo dan tamat Pada Tahun 2018. Dan pada tahun yang sama 2018 ia melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Agama Islam Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan selesai pada tahun 2022.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha disertai doa dari kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar. Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Potensi Pengembangan Nasabah Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kota Makassar**”