

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN UNTUK
MENINGKATKAN MINAT MENABUNG PADA BANK
SYARIAH INDONESIA DI KOTA MAKASSAR
(KANTOR CABANG UNISMUH MAKASSAR)**



SKRIPSI

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

OLEH :

SITTI NURFADILLAH

105251101918

**HUKUM EKONOMI SYARI'AH (MUA'MALAH)
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2021/2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN UNTUK
MENINGKATKAN MINAT MENABUNG PADA BANK
SYARIAH INDONESIA DI KOTA MAKASSAR
(KANTOR CABANG UNISMUH MAKASSAR)**

SKRIPSI

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



OLEH :

SITTI NURFADILLAH

105251101918

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR	
UPJ PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN	
Tgl. Pinjam	30/09/2022
No. Pinjam	
Jumlah	1 eeg
Di Pinjam	Smb. Alumni
No. Pinjam	R/0056/MES/22es
No. Pinjam	RAF
No. Pinjam	a

**HUKUM EKONOMI SYARI'AH (MUA'MALAH)
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2021/2022**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Sitti Nurfadillah, NIM. 105 25 11019 18 yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan untuk Meningkatkan Minat Menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar (Kantor Cabang Unismuh Makassar)." telah diujikan pada hari Senin, 10 Muharram 1444 H./08 Agustus 2022 M. dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan 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.

10 Muharram 1444 H.

Makassar, -----

08 Agustus 2022 M.

Dewan Penguji :

- Ketua : Hurriah Ali Hasan, S.T., M.E., Ph.D. (.....)
- Sekretaris : Hasanuddin, S.E., Sy., M.E. (.....)
- Anggota : Siti Walidah Mustamin, S. Pd., M. Si. (.....)
- : Saidin Mansyur, S.S., M. Hum. (.....)
- Pembimbing I : Dr. Muhammad Ridwan, S. HI., M. HI. (.....)
- Pembimbing II : Ulil Amri, S..Sy., S.H., M.H. (.....)

Disahkan Oleh :

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 : Senin, 10 Muharram 1444 H./08 Agustus 2022 M, Tempat : Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, Jalan Sultan Alauddin No. 259 (Menara Iqra' Lantai 4) Makassar.

MEMUTUSKAN

Bahwa Saudara (i)

Nama : **Sitti Nurfadillah**

NIM : 105 25 11019 18

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan untuk Meningkatkan Minat Menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar (Kantor Cabang Unismuh Makassar).

Dinyatakan : **LULUS**

Ketua,

Sekretaris,

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

NIDN. 0906077301

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

NIDN. 0909107201

Dewan Penguji :

1. Hurriah Ali Hasan, S.T., M.E., Ph.D. (.....)
2. Hasanuddin, S.E., Sy., M.E. (.....)
3. Siti Walidah Mustamin, S. Pd., M. Si. (.....)
4. Saidin Mansyur, S.S., M. Hum. (.....)



Disahkan Oleh :

Dekan FAKULTAS AGAMA ISLAM Unismuh Makassar,

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

NBM. 774 234

ABSTRAK

SITTI NURFADILLA, 105251101918. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan untuk Meningkatkan Minat Menabung Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar (Kantor Cabang Unismuh Makassar).* Dibimbing oleh Dr. Muhammad Ridwan dan Ulil Amri.

Penelitian ini memakai Metode kualitatif yakni penelitian yang bersifat deskriptif dan kerap memakai analisis. Dalam metode ini lebih menampakkan proses dan makna. Landasan teori dipakai guna memandu fokus penelitian agar sesuai dengan fakta yang ada dilapangan

Penelitian dilakukan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh Makassar yang berlokasi di kampus Universitas Muhammadiyah Makassar Jl. Sultan Alauddin No.259, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 9022 dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara.

Perbankan Syariah adalah pelaku jasa keuangan terdaftar dan diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK) dan MUI agar sistem perbankan tetap dengan menggunakan hukum Islam. Di mana terdapat larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan melakukan investasi pada usaha-usaha yang haram dalam melaksanakan operasionalnya. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting dalam peningkatan persentasi agar nasabah berminat melakukan transaksi disuatu perbankan. Sehingga di dalam penelitian peneliti pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh Makassar dengan berpacu pada rumusan masalah yang ada dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan untuk meningkatkan minat menabung itu sangat jelas terlihat pada data yang ada seperti penerapan budaya kerja yang dilakukan, layanan produk yang ada dan berkualitas, penggunaan strategi yang tepat, serta dapat di lihat dari peningkatan persentasi nasabah yang melampaui target dan survey penilaian kepuasan yang ada.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan, Bank Syariah Indonesia

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullah Wabbarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin. Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha Pengasih, Pemurah, lagi maha Penyayang. Puji syukur senantiasa teriringi Do'a dalam setiap hela nafas kehadiran Allah SWT. Tuhan yang senantiasa melindungi hambahnya dan segala Nikmat dan RahmatNya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Shalawat dan Salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Baginda Rasulullah Muhammad SAW. Para Sahabat, dan Keluarganya serta ummat yang senantiasa istiqomah dijalan-Nya.

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

Ucapan terima kasih yang tiada cukupnya peneliti haturkan untuk kedua orang tua dan kedua adik-adik yang peneliti sayangi dan cintai. Ayah Sutiadi dan Ibu Suryani, terima kasih banyak untuk cinta dan kasih sayang tiada terhingga yang telah diberikan kepada peneliti serta Do'a. Nasehat, dukungan, mental, materi dan fisik, terima kasih sudah menjadi orang tua sekaligus sahabat yang setia mendengarkan keluh kesah peneliti, dengan kebahagiaan dan kesederhanaan.

Untuk kedua sosok orang tua peneliti yang luar biasa dan tidak akan tergantikan oleh apapun, peneliti tidak akan sampai dititik sekarang ini tanpa kalian, peneliti sangat mencintai kalian, Terima kasih kepada Sahabat dan teman teman seperjuangan yang sama sama telah berjuang sampai saat ini, dan Keluarga Toko Cilare yang selalu memberikan kebahagiaan dan bantuanya.

Dengan ucapan sangat terima kasih pula kepada:

1. Bapak Prof. DR H. Ambo Asse, M.Ag Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Amirah Mawardi, S.Ag., M.si. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP. Selaku ketua prodi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah), dan Bapak Hasanuddin, SE. Sy. Selaku sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah)
4. Bapak Dr. Muhammad Ridwan, S.HI., M.HI. (selaku pembimbing I) dan Bapak Ulil Amri, S.E.,Sy.,S.H.,M.H (selaku pembimbing II) yang telah dengan sangat membantu peneliti memberikan saran dan masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ibu Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar yang dengan senantiasa membimbing penelitian selama menempuh pendidikan di Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah)
6. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku team bakpaw, rekan pengurus lembaga Bem fai cendekia dengan sangat membantu dan menemani serta meluangkan waktu dengan peneliti dikeadan suka dan duka hingga sampai

saat ini semoga apa yang menjadi perjuangan kita sampai saat ini bisa membawa kita kejalan kesuksesan

7. Terima kasih kepada teman-teman jurusan Hukum Ekonomi Syariah terkhususnya HES A yang sudah berjuang bersama selama 8 semester, peneliti banyak menciptakan cerita dari awal bertemu sampai saat ini dan peneliti juga banyak belajar dari teman-teman semua.

Hanya kepada Allah SWT, penulis memohon agar segala sesuatu yang memberikan manfaat kepada peneliti diberikan selalu keberkahan dan dikelilingi kembali orang-orang baik semoga skripsi ini juga memberikan manfaat untuk kita semua, Aamiin Ya Rabbal Alaamiin, Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar, 18 juni 2022

Penuhis,

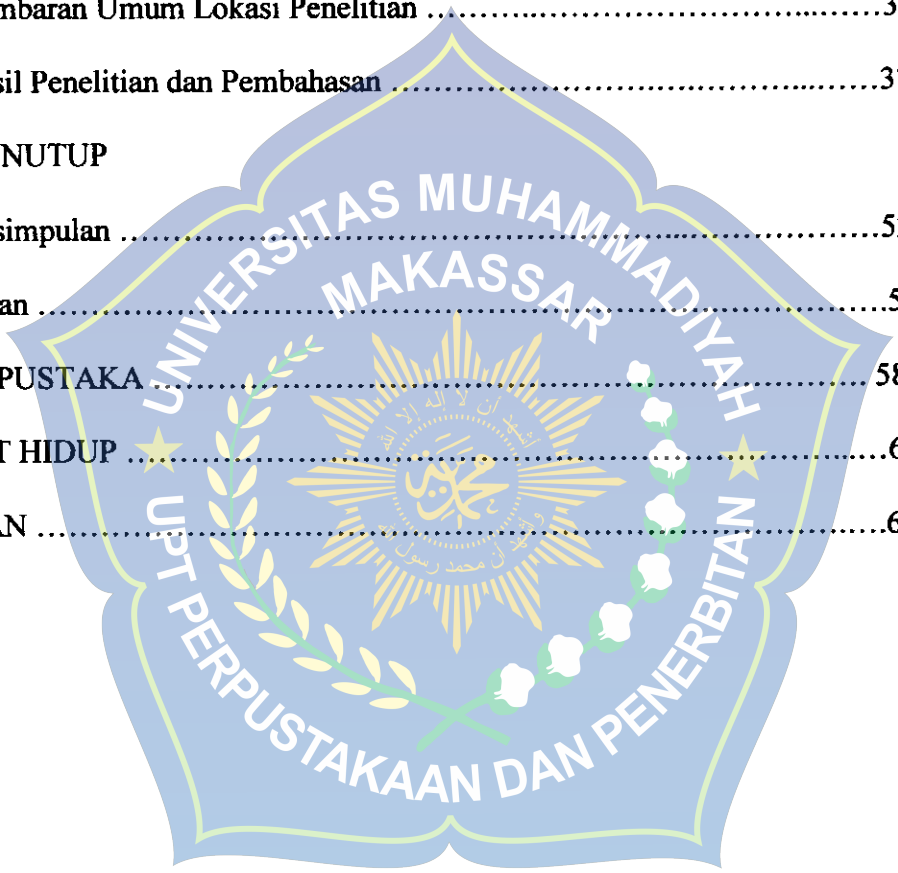

SITTI NURFADILLAH

Nim: 105251101918

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
BERITA ACARA MUNAQASYAH	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORETIS	
A. Kualitas Pelayanan	9
B. Kepuasan	17
C. Perbankan Syariah	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Peneliti	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Penelitian	30

D. Sumber Data.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Analisi Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	37
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	58
RIWAYAT HIDUP	61
LAMPIRAN	62



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran Perbankan Syariah di Indonesia tidak terlepas dari Peraturan perbankan di Indonesia secara umum, di mana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Perkembangan perbankan syariah di perlihatkan dukungannya oleh Pemerintah dengan di perkenalkannya “*dual banking system*” sejak Tahun 1992. Dukungan ini berdasarkan ketentuan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Pasal 6 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa bank bisa menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil.¹ Pada Tahun 1992 ini juga berdiri Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama di Indonesia.

Perbankan Syariah merupakan suatu sistem perbankan dengan menggunakan hukum Islam. Di mana terdapat larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan melakukan investasi pada usaha – usaha yang haram. Dalam melaksanakan operasionalnya, Bank Syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) No.130/DSN-MUI/X/2019 tentang dewan yang berwenang mengeluarkan fatwa atas jenis-jenis kegiatan, produk dan jasa keuangan syariah serta mengawasi penerapan fatwa tersebut.

¹Departemen Hukum dan HAM, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan.*

Keputusan menabung di Bank Syariah yang dilakukan oleh nasabah tentu berkaitan erat bagaimana perilaku konsumen dalam memutuskan untuk membeli suatu produk. Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam menggunakan barang dan jasa termasuk didalamnya pengambilan keputusan pada persiapan dan kegiatan tersebut. Hal ini tentu saja dapat ditempuh dengan memiliki strategi pemasaran yang efektif. Ini juga ditujukan dengan upaya pelayanan perbankan Syariah kepada nasabah. Kualitas produk dan layanan dianggap sebagai faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena pasar global dan internasional makin terus berkembang. kualitas pelayanan konsumen dipandang sebagai filosofi utama oleh para manager di Indonesia jika mereka tetap ingin memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia.²

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik, nyaman dan mudah melakukan transaksi. Bersikap untuk lemah lembut kepada seseorang telah jelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahannya:

²Wakhid, S.C., dan Elvrita, *Adapting Islamic Bank's CARTER Model: An Empirical Study in Riau's Syariah Bank, Indonesia* (ISSN: Vol. 2, 2007), h. 1858-2559

“ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. ”³

Menurut Othman dan Owen, alasan Bank Syariah harus sadar akan pentingnya kualitas pelayanan adalah pertama, produk dan layanan Bank Syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Allah senang melihat pekerjaan selesai pada tingkat Itqan yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. Kedua, menggunakan kualitas layanan dalam Bank Syariah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen.⁴ Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.

³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Semarang: Karya Toha Putra, 2002), h. 56

⁴Abdul Qawi Othman and Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House, " *International Journal of Islamic Financial Service* Vol. 3:1 (2001), h. 3

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA:

لا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ (رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ):

Artinya :

“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori dan Muslim).⁵

Penegasan dari hadist ini adalah di mana kita harus memperlakukan orang lain dengan baik seperti layaknya kita baik kepada saudara kandung kita sendiri. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, dilayani dengan baik, dan dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan itu ketika kita melayani orang lain. Hadits berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari :

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقٌ (رَوَاهُ التِّرْمِذِيُّ)

Artinya:

“Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”. (HR. Tirmidzi)⁶

⁵<https://fatour.co.id/pelayanan-terbaik/> (diakses pada tanggal 25 November 2021)

⁶<https://news.detik.com/berita/d-5626033/hadits-tentang-senyum-dan-keutamaannya> (diakses pada tanggal 25 November 2021)

Jadi jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam kita akan banyak sekali menerapkan nilai-nilai interaksi Sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh hal Penting kita wajib ketahui bahwa dalam QS al-Qashash ayat 77:

وَأَتَّبِعْ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemahannya:

*“Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu”.*⁷

Maka kesimpulannya adalah jika seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran di atas, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.

Minat merupakan salah satu hal yang penting bagi sektor perbankan, minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang

⁷Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Semarang: Karya Toha Putra, 2002), h. 385

beberapa aktivitas. Menurut Chaplin minat adalah satu keadaan motivasi atau satu set motivasi yang menuntun tingkah laku menuju satu arah (sasaran) tertentu.⁸Minat berhubungan dengan aspek kognitif, afektif dan motoric dan merupakan sumber motivasi untuk melakukan apa yang diinginkan.⁹Sehingga perbankan syariah harus mempunyai strategi pelayanan yang baik untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.

melihat realita masyarakat saat ini masih banyak yang menganggap bahwa pelayanan Bank Syariah dan konvensional itu sama saja karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang operasional dari lembaga keuangan Syariah. Karena di Indonesia mayoritas penduduknya memeluk agama Islam sehingga sangat potensial untuk menjalankan bisnis jasa perbankan Syariah agar lebih banyak yang menabung di Bank Syariah dibanding dengan bank konvensional.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan perbankan Syariah di Kota Makassar untuk meningkatkan minat menabung nasabah pada perbankan syariah, maka dari itu peneliti mengangkat judul : “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Untuk Meningkatkan Minat Menabung Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar (Kantor Cabang Unismuh Makassar)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

⁸Chaplin, J.P, *Kamus Lengkap Psikologi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h. 16

⁹Yudrik Jahya, *Psikologi Perkembangan Edisi Pertama*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2011), h. 63



1. Bagaimanakah kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia ?
3. Bagaimana minat menabung di Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada permasalahan di atas maka hasil penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia.
2. Mengetahui kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Mengetahui minat menabung di Bank Syariah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan mahasiswa itu sendiri dan untuk lapisan masyarakat luas mengenai bagaimana kita seharusnya umat Islam harus menggunakan perbankan syariah.

2. Bagi Masyarakat:

- a. Bank Syariah Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi perbankan Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepuasan terhadap nasabah perbankan Syariah.
- b. Masyarakat umum, dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan masyarakat mempunyai pengetahuan tentang perbankan syariah dan dapat beralih menggunakan perbankan Syariah.
- c.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatkan bahwa pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.¹⁰ Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan yang sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produk yang berkualitas dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, kerana pada umumnya nasabah menginginkan produk yang berkualitas.

¹⁰M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 211-212.







Karakteristik di atas dapat dijadikan dasar untuk perusahaan atau perbankan Syariah dalam memberikan layanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan langsung dirasakan oleh nasabah sehingga nasabah dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu dapat dikatakan bahwa berkualitas jika terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi kualitas pelayanan juga berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof yang dikutip oleh Bilson Simamora kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendalikan atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.¹¹

Dari pengertian di atas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki perusahaan atau perbankan Syariah baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan atau perbankan Syariah mampu memberikan

¹¹Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 180

pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan dalam pelayanan dapat ditentukan dengan cara pendekatan *service quality*.

Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan merasa puas. Dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan nasabah merupakan aktivitas layanan yang diberikan kepada nasabah baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya.
- b. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari perbankan lainnya.
- c. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen.

Bagi setiap perusahaan yang memberikan layanan baik berupa barang dan jasa harus selalu mengevaluasi segala bentuk layanan yang diberikan kepada para agar dapat dijadikan sebagai acuan untuk memeberikan pelayanan yang jauh lebih baik lagi dimasa yang mendatang. Dengan mengevaluasi segala jenis kegiatan kualitas jasa pelayanan yang diberikan untuk para nasabah perusahaan maka kualitas pelayanan perusahaan itu akan dinilai baik dan dianggap sudah memenuhi

kebutuhan nasabahnya. Apabila nasabah merasa puas dengan kinerja karyawan maka dengan sendirinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

3. Standar Pelayanan Publik

Pelayan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan dengan didasari oleh perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat dalam bidang apapun salah satunya pada bidang jasa keuangan seperti pelayanan perbankan. Sebagaimana yang telah diatur di dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berikut standar pelayanan publik yang harus di miliki setiap elemen pelaksana pelayanan:

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Waktu pelayanan
- f. Tempat pelayanan
- g. Biaya/tariff
- h. Produk pelayanan

- i. Sarana, prasaranan/fasilitas
- j. Jumlah dan kompetensi pelaksana
- k. Pengawasan internal
- l. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- m. Jaminan pelayanan, jaminan keamanan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

n. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam Islam telah mengangakat kerja pada level kewajiban berprinsip Syariah yang digandengkan dengan iman. Hubungan iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antara pohon dan akar yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.¹² Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yakni bersikap profesional, Amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:¹³

a. Bersikap profesional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya. berkerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, hal ini karena berkerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah lainnya seperti shalat, naik haji, membayar zakat. Allah SWT sangat menghargai orang yang giat bekerja karena itu berarti ia telah menunaikan salah satu kewajiban. Selain memerintakan berkerja Islam juga menuntun setiap muslim agar dalam berkerja dibidang apapun

¹²Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Pustaka Al-Kutsar, 2001), h. 10

¹³Muhammad Ismail Yusanto, Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 104



harus bersikap profesional. Dan ciri orang dapat dikatakan bersikap profesional yaitu sebagai berikut:

- 1). *kafa'ah* yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan,
- 2). *himmatul-amal* yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi.
- 3). *amanah* yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban dalam memberikan layanan kepada nasabah.

b. Bersikap Amanah.

Seseorang muslim yang telah memiliki sikap profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak bisa memegang amanahnya bukan orang beriman dan tidak memiliki agama, orang-orang yang selalu melanggar amanahnya termaksud sebagai orang munafik. Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seseorang muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termaksud pada saat berkerja selalu diketahui oleh Allah SWT. Seseuai dengan penjelasan pada Al-qur'an surah an-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahannya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil.

Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”¹⁴

Ayat di atas menjelaskan bahwa kita sebagai manusia dalam menjalankan amanah harus benar-benar adil secara sempurna, tepat waktu dan ketika kita mengambil kesempatan untuk melakukan kecurangan ketahuilah Allah SWT maha mendengar lagi maha melihat semua perbuatan yang kau kerjakan

c. Memelihara etos kerja.

Selain memiliki kecakapan (*kafa'ah*) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja yang tinggi, dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan Islam merupakan bagian dari ibadah karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seseorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia. Dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang harus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhannya sehingga memenuhi kebutuhannya diperlukan semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh. Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama dan boleh juga mengabaikannya. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan hadist. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya terletak pada proses

¹⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Semarang: PT.Karya Toha Putra, 2002), h.87

penggunaanya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam berkerja yang dilakukan oleh setiap insan diperlukan adab dan etika yang mbingkainya sehingga nilai-nilai luhur tersebut tidak sia-sia sebagai mana firman Allah dalam surah Adz-Dzariyyat ayat 56:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Terjemahannya:

“Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.”¹⁵

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia, tidak lain agar kita beribadah kepadanya dan tidak menyekutukan dengan sesuatupun. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambaan kepada Allah. Begitu juga dalam aktivitas ekonomi yang dilakukan dalam rangka kepatuhan terhadap Allah SWT. Adapun adab dan etika dalam berkerja dalam Islam yaitu:

a. *Ihsan*, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang *ma'ruf* dan menahan diri dari dosa.

b. *Itqan*, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna.

Namun dalam beberapa hal *itqan* sering diartikan melampaui target.

¹⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Karya Toha Putra, 1999), hal. 417

c. *Taysir* dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.

d. *Samahah* sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seorang pebisnis yang baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.

e. *Ash-Shidiq* (kejujuran), kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan. Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan Syariah.

5. Karakteristik Pelayanan Dalam Islam

Dilihat dari sudut pandang Islam terdapat 5 (lima) karakteristik pelayanan diantaranya:¹⁶

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
- b. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek

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

bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

- d. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- e. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

B. Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah memakai suatu produk atau jasa dengan mendapatkan pelayanan yang terbaik. Kepuasan konsumen merupakan aset yang penting bagi perbankan karena dapat digunakan sebagai penguji atas kualitas dan pendapatan perbankan di masa mendatang. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan setelah menggunakan produk atau jasa kemudian konsumen dapat membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika konsumen puas dengan nilai pelayanan yang diberikan oleh perbankan maka secara otomatis konsumen akan terus memakai layanan perbankan tersebut.

1. Teori Kepuasan

a. Teori kepuasan Abraham Maslow

Dalam memenuhi kebutuhan nasabah pelayanan perbankan syariah sangatlah penting. Menurut Abraham Maslow dikutip oleh Slamet santoso¹⁷ yang membahas tentang teori kebutuhan menyebutkan bahwa tingkah laku individu berguna untuk memenuhi kebutuhannya, di mana teori ini mempunyai empat prinsip landasan, yakni:

- a. Manusia adalah binatang yang berkeinginan.
- b. Kebutuhan manusia tampak terorganisir dalam kebutuhan yang bertingkat-tingkat.
- c. Bila salah satu kebutuhan terpenuhi, kebutuhan lain akan muncul.
- d. Kebutuhan yang telah terpenuhi tidak mempunyai pengaruh, dan kebutuhan lain yang lebih tinggi menjadi dominan.

Dalam kebutuhan manusia, Abraham Maslow membagi menjadi lima macam kebutuhan manusia, yaitu:¹⁸

- a. *Physical Needs* (Kebutuhan-kebutuhan fisik). Kebutuhan fisik merupakan kebutuhan yang berhubungan dengan kondisi tubuh seperti pangan, sandang, papan.
- b. *Safety Needs* (kebutuhan-kebutuhan rasa aman). Kebutuhan ini lebih bersifat psikologi individu dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya perlakuan adil, pengakuan hak dan kewajiban, jaminan keamanan.

¹⁷Slamat Santoso, *Teori-Teori Psikologi Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2010), h. 111

¹⁸Slamat Santoso, *Teori-Teori Psikologi Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2010), h.

c. *Sosial Needs* (Kebutuhan-kebutuhan sosial). Kebutuhan ini juga cenderung bersifat psikologis dan sering kali berkaitan dengan kebutuhan lainnya. Misalnya diakui sebagai anggota, diajak berpartisipasi, dan lain-lainnya.

d. *Esteem Needs* (Kebutuhan-kebutuhan penghargaan). Kebutuhan ini menyangkut prestasi dan prestise individu setelah melakukan kegiatan. Misalnya dihargai, dipuji, dan dipercaya.

e. *Self Actualization* (Kebutuhan aktualisasi diri). Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tertinggi dari individu dan kebutuhan ini sekaligus paling sulit dilaksanakan. Misalnya mengakui pendapat orang lain, mengakui kebenaran orang lain, mengakui kesalahan orang lain, dapat menyesuaikan diri dengan situasi.

Pada masing-masing kebutuhan tersebut, tiap-tiap individu dapat berbeda satu sama lain, hal ini dapat terjadi karena:¹⁹

- a. Status individu seperti ayah, ibu dan anak.
- b. Latar belakang pendidikan.
- c. Latar belakang pengalaman, misalnya miskin pengalaman dan kaya pengalaman.
- d. Cita-cita dan harapan individu.
- e. Pandangan hidup individu.

¹⁹Slemat Santoso, *Teori-Teori Psikologi Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2010), h.112

b. Teori kepuasan *maqashid* Syariah dan Al-Syathibi

Secara etimologi *maqashid* Syariah merupakan istilah gabungan dari dua kata *maqashid* dan *Syariah*. *Maqâshid* adalah bentuk plural dari *maqshud*, *qashd*, *maqshud* atau *qushûd* yang merupakan derivasi dari kata kerja *qashada yaqshudu*, dengan beragam makna seperti menuju suatu arah, tujuan, tengah-tengah, adil dan tidak melampaui batas, jalan lurus, tengah-tengah antara berlebih-lebihan dan kekurangan.²⁰

syariah secara etimologi bermakna jalan menuju mata air. Jalan menuju mata air ini dapat pula dikatakan sebagai jalan kearah sumber pokok kehidupan. Sedangkan secara terminologi syariah adalah *al-nushush al-muqaddasah* (teks-teks suci) Al-Qur'an dan sunnah yang mutawâtir yang sama sekali belum dicampuri oleh pemikiran manusia. Muatan syari'ah dalam arti ini mencakup aqidah, amaliyyah, dan khuluqiyyah.²¹

Secara terminologi, *maqâshid alsyari'ah* dapat diartikan sebagai nilai dan makna yang dijadikan tujuan dan hendak direalisasikan oleh pembuat Syariah (Allah SWT) dibalik pembuatan Syariat dan hukum, yang diteliti oleh para ulama²² mujtahid dari teks-teks Syariah. ²²*Al-Syatibi* membagi *maqâshid* menjadi dua yaitu tujuan Allah (*qashdu al-Syâri'ah*) dan tujuan mukallaf (*qashdu almukallaf*). Tujuan Allah (*qashdu al- Syâri'ah*) terbagi menjadi empat bagian yaitu:

²⁰Ahmad Imam Mawardi, *Fiqh Minoritas: Fiqh Aqalliyât dan Evolusi Maqâsid al-Syari'ah Dari Konsep ke Pendekatan* (Yogyakarta: LKiS, 2010), h. 178-179

²¹Asafri Jaya Bakri, *Konsep Maqâsid al-Syari'ah Menurut al-Shatibi* (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 1996), h. 61

²²Jasser Auda, *Fiqh al- Maqâsid Inâ'at al-Ahkâm bi Maqâsidihâ* (Herndon: IIIT, 2007), h.

- a. tujuan Allah dalam menetapkan hukum
- b. tujuan Allah dalam menetapkan hukum adalah untuk difahami
- c. tujuan Allah dalam menetapkan hukum adalah untuk ditanggung dengan segala konsekwensinya.
- d. tujuan Allah ketika memasukkan mukallaf pada hukum *syari'ah*.

Sedangkan yang berhubungan dengan tujuan mukallaf (*qashdu al-mukallaf*) Shathibi hanya membahas beberapa masalah saja.

Al-Syatibi merupakan cendekiawan muslim yang belum banyak diketahui latar belakang kehidupannya. *Al-Syatibi* dibesarkan dan memperoleh seluruh pendidikannya di ibukota kerajaan nashr, Granada. Keunikan teori *Al-Syatibi*, menurut para sarjana. Bertentangan dengan fatwa bahwa Syatibi menyadari kegagalan hukum dalam menghadapi perubahan sosial ekonomi. Dengan teorinya mencoba menjawab kebutuhan-kebutuhan tertentu pada masanya dengan menunjukkan bahwa mengadaptasikan hukum dengan perubahan kondisi sosial adalah sesuatu yang mungkin.

Sebab-sebab munculnya teori *Al-Syatibi* adalah karena didorong oleh sebuah keinginan yang kuat untuk menciptakan sebuah perangkat teoretis yang dapat meningkatkan fleksibilitas dan adap tabilitas hukum positif.²³ *Al-Syatibi* mengusulkan bahwa semua premis fundamental dalam teori hukum haruslah sesuatu yang jelas kepastiannya (*qat'i*). Premis-premis itu dapat bersifat rasional, konvensional, atau wahyu. Pembuktian induktif yang diperkenalkan *Al-Syatibi*

²³Wael B. Hallaq, *Sejarah Teori Hukum Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), h. 239

berasal dari berbagai sumber dari Qur'an dan sunnah hingga ijma', qiyas dan bukti-bukti konstektual. Ada 5 unsur patokan kemaslatan yang harus dijaga yaitu :

a. Memelihara Agama (*Hifzh al-din*)

Menjaga dan memelihara agama berdasarkan kepentingannya, dapat dibedakan menjadi tiga peringkat:²⁴

- 1). Memelihara agama dalam peringkat *daruriyyat*, yaitu memelihara dan melaksanakan kewajiban agama yang masuk peringkat primer, seperti melaksanakan shalat lima waktu. Kalau shalat itu diabaikan maka akan terancamlah eksistensi agama.
- 2). Memelihara agama dalam peringkat *hijriyyat*, yaitu melaksanakan keketentuan agama, dengan maksud menghindari kesulitan, seperti shalat jamak dan shalat qashar bagi orang yang sedang berpergian. Kalau ketentuan ini tidak dilaksanakan maka tidak akan mengancam eksistensi agama.
- 3). Memelihara agama dalam peringkat *tahsiniyyat*, yaitu mengikuti petunjuk agama guna menjunjung tinggi martabat manusia, sekaligus melengkapi pelaksanaan kewajiban terhadap tuhan.

b. Memelihara jiwa (*Hifzh al- nafs*)

Memelihara jiwa, berdasarkan tingkat kepentingannya dapat dibedakan menjadi tiga peringkat yaitu:

- 1). Memelihara jiwa dalam peringkat *daruriyyat*, seperti memenuhi kebutuhan pokok berupa makanan untuk mempertahankan hidup. Kalau

²⁴Asafri Jaya Bakri, *Konsep Maqashid Syari'ah Menurut al-syatibi* (Jakarta: Raja grafindo persada, 1996), h.72

kebutuhan pokok ini diabaikan, maka akan berakibat terancamnya eksistensi jiwa manusia.

2). Memelihara jiwa, dalam peringkat *hajiyyat*, seperti diperbolehkan berburu binatang untuk menikmati makanan yang lezat dan halal. Kalau kegiatan ini diabaikan, maka tidak akan mengancam eksistensi manusia, melainkan hanya mempersulit hidupnya.

3). Memelihara jiwa dalam peringkat *tahsiniyyat*, seperti ditetapkannya tata cara makan dan minum. Kegiatan ini hanya berhubungan dengan kesopanan dan etika, sama sekali tidak akan mengancam eksistensi jiwa manusia, ataupun mempersulit kehidupan seseorang.²⁵

c. Memelihara Akal (*Hifzh al-'Aql*)

Memelihara akal, dilihat dari segi kepentingannya, dapat dibedakan menjadi tiga peringkat:

- 1). Memelihara akal dalam peringkat *daruriyyat*, seperti diharamkan meminum minuman keras. Jika ketentuan ini tidak dijalankan maka akan berakibat terancamnya eksistensi akal.
- 2). Memelihara akal dalam peringkat *hajiyyat*, seperti dianjurkannya menuntut ilmu pengetahuan. Sekiranya hal itu dilakukan, maka tidak akan merusak akal, tetapi akan mempersulit diri seseorang, dalam kaitannya dengan pengembangan ilmu pengetahuan.
- 3). Memelihara akal dalam peringkat *tahsiniyyat*. Seperti menghindarkan diri dari menghayal atau mendengarkan sesuatu yang tidak berfaedah.

²⁵Fathurrahman Djamil, *Fisaafat Hukum Islam*, (Jakarta: Wacana Ilmu, 1997), h. 129



Hal ini erat kaitannya dengan etiket, tidak akan mengancam eksistensi akal secara langsung.

d. Memelihara Keturunan (*Hifzh al-Nasl*)

Memelihara keturunan jika ditinjau dari tingkat kebutuhannya, dapat dibedakan menjadi tiga peringkat:

- 1). Memelihara keturunan dalam peringkat *daruriyyat*, seperti disyariatkan untuk menikah dan larangan untuk zina. Kalau keduanya ini diabaikan, maka eksistensi keturunan akan terancam.
- 2). Memelihara keturunan dalam peringkat *hajjiyyat*, seperti ditetapkannya ketentuan menyebutkan mahar bagi suami pada waktu akad nikah dan diberikan hak talaq kepadanya. Jika mahar itu tidak disebutkan pada waktu akad, maka suami akan mengalami kesulitan, karena ia harus membayar mahar misl. Sedangkan dalam kasus talak, suami akan mengalami kesulitan, jika ia tidak menggunakan hak talaknya, padahal situasi rumah tangganya tidak harmonis.
- 3). Memelihara keturunan dalam peringkat *tahsiniyyat*, seperti disyariatkan khitbah atau walimat dalam perkawinan. Hal ini dilakukan dalam rangka melengkapi kegiatan perkawinan. Jika hal ini diabaikan, maka tidak akan mengancam eksistensi keturunan, dan tidak pula mempersulit orang yang melakukan perkawinan.

e. Memelihara Harta (*Hifzh al-Mal*)

Dilihat dari segi kepentingannya, memelihara harta dapat dibedakan menjadi tiga peringkat yaitu:

- 1). Memelihara harta dalam peringkat *daruriyyat*, seperti syariat tentang tata cara pemilikan harta dan larangan mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak sah. Apabila aturan ini dilanggar, maka berakibat terancamnya eksistensi harta.
- 2). Memelihara harta dalam peringkat *hajiyyat*, seperti syariat tentang jual beli dengan carasalam. Apabila cara ini tidak dipakai, maka tidak akan mengancam eksistensi harta, melainkan akan mempersulit orang yang memerlukan modal
- 3). Memelihara harta dalam peringkat *tahsniyyat*, seperti ketentuan tentang menghindarkan diri dari penipuan. Hal ini erat kaitannya dengan etika bermuamalah atau etika bisnis. Hal ini juga akan berpengaruh kepada sah tidaknya jual beli itu, sebab peringkat yang ketiga ini juga merupakan syarat adanya peringkat yang kedua dan pertama.

Dalam kelima pokok kemaslahatan yang menjadi lima tujuan pokok syariat di atas, Islam menetapkan aturan-aturan untuk masing-masing prinsip. Diantara kelima pokok kemaslahatan terdapat sistem graduasi di mana kemaslahatan yang pertama lebih utama dari pada kemaslahatan yang di bawahnya.

C. Perbankan Syariah

1. Pengertian Perbankan Syariah

Istilah “bank” tidak disebut secara eksplisit dalam Al-Qur’an, tetapi unsur-unsur seperti struktur, kedudukan tugas dan kewajiban bisa diuraikan secara terang seperti Zakat, sedekah, jual beli dan sebagainya yang mempunyai fungsi

ekonomi. Merujuk pada upah dan jasa atau pemakaian dana, baik dalam bentuk tabungan atau pinjaman bank terbagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut:

- a. Bank konvensional, bank yang menghimpun dan menyalurkan dana, menyediakan dan mematok imbalan berupa bunga dan komisi sebagai presentasi dan kekayaan bank pada jangka waktu tertentu.
- b. Bank syariah, bank yang menghimpun dana disalurkan sesuai prinsip hukum Islam. Menurut Fazlurrahman dan Farida “ekonomi Islam menurut para pembangun dan pendukungnya dibangun di atas atau setidaknya diwarnai oleh prinsip-prinsip religious, berorientasi dunia dan akhirat”²⁶

2. Sejarah Bank Syariah Indonesia

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021. BSI merupakan Bank syariah terbesar di Indonesia hasil dari penggabungan (merger) tiga Bank Syariah dari himpunan bank milik negara yaitu: PT Bank BRI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah. Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mendorong perekonomian nasional. Berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1998 Tentang Penggabungan, Peleburan, dan Pengambilalihan Perseroan Terbatas,

²⁶Agus Marimin, dkk, *perkembangan bank syariah di indonesia* (Surakarta: Vol. 01, No. 02, Juli 2015), h.77

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Merger.²⁷ Adapun penjelasan singkat dari ketiga bank yang diemerger yaitu:

BRI Syariah sebelumnya merupakan perbankan yang berbasis hukum islam yang berdiri pada tahun 2008. Lembaga ini merupakan pengembangan dari Bank BRI yang telah lama dikenal masyarakat Indonesia dan termaksud bank yang banyak diminati untuk melakukan transaksi. Perbedaanya adalah seluruh transaksi keuangan di BRI Syariah memberlakukan prinsip yang bebas riba yang sesuai dengan Syariat Islam. Sesuai izin usaha dari Bank Indonesia no. 10/67/kep./DPG/2008 Bank BRI Syariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT. Bank BRI Syariah yang seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam. Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah. Spin off tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009.²⁸

BNI Syariah adalah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang kegiatannya memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun produk perbankan lainnya. Awalnya bank BNI memiliki kode yang sama dengan bank BNI konvensional. Namun sejak 29 Desember 2017 lalu bank BNI sudah memiliki kode tersendiri.

²⁷Gupitasari nurma, dkk, *Mekanisme Konsolidasi Bank Syariah Anak Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dari Perspektif Yuridis*, (Diponegoro Law Journal, vlm 5, nomor 3, tahun 2016), h. 9

²⁸Wahyu Tri Rahmawati, *Sejarah BRI Syariah*, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id> pada tanggal 21 november 2021



BANK MANDIRI Syariah adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada tahun 1955 dengan nama bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 sebelum akhirnya di merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

3. Kebijakan merger Bank Syariah Indonesia

menggabungkan Bank Syariah yaitu mendorong Bank Syariah lebih besar sehingga masuk ke pasar global dan mendorong pertumbuhan ekonomi Syariah di Indonesia. Selain itu, merger Bank Syariah ini diharapkan perbankan Syariah terus tumbuh dan menjadi energi baru untuk ekonomi nasional dan akan menjadi Bank BUMN yang sejajar dengan bank BUMN lainnya sehingga bermanfaat dari sisi kebijakan dan transformasi bank.

Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas pemodalannya yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melihat Bank Syariah kebanggaan umat yang dapat diharapkan menjadi pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yang mengkaji studi dokumen data dengan memakai data primer dan skunder, berupa peraturan perundang-undangan dan sejumlah pendapat tokoh.²⁹

Metode kualitatif yakni penelitian yang bersifat deskriptif dan sering menggunakan analisis. Dalam metode ini lebih menampakkan proses dan makna. Landasan teori dipakai guna memandu fokus penelitian agar sesuai dengan fakta yang ada dilapangan.³⁰

B. Lokasi Penelitian

untuk memperoleh data penelitian yang dibutuhkan maka penulis menggunakan bentuk penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti turun langsung kelapangan untuk mendapatkan data primer melalui pengamatan langsung dan wawancara dengan pihak pegawai Kantor Bank Syariah Indonesia dan beberapa nasabah.

Dalam penelitian ini yang dijadikan tempat penelitian adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh Makassar yang berada pada kawasan kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

C. Fokus Penelitian dan Deskripsi fokus penelitian

1. fokus penelitian

²⁹Sunaryati Hartono, Idtesis.com, *Pengertian Hukum Normatif* (diakses pada tanggal 25 November 2021)

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cet, XXVI; Bandung: Alfabeta, 2017), h. 8

Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah:

- a. tingkat pelayanan Bank Syariah Indonesia dalam memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga meningkatkan minat menabung.
- b. Strategi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Deskripsi fokus penelitian

Perbankan Syariah yaitu Bank Syariah Indonesia yang mempunyai kualitas pelayanan dan kepuasan yang berkualitas tinggi sesuai dengan unsur-unsur Syariat Islam yang benar.

D. Sumber Data

1. Bahan Hukum primer

Bahan hukum primer adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data.³¹ Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu diperoleh secara langsung dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh Makassar Seperti data Pelayanan petugas yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah serta data strategi yang dipakai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh Makassar.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum yang menunjang bahan hukum sekunder seperti Al-Qur'an, Undang-undang, hadist, buku-buku, jurnal maupun media yang bersifat menunjang dalam meneliti kualitas pelayanan dan kepuasan

³¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), h.225

untuk meningkatkan minat menabung pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unimsuh Makassar.

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier, diperoleh dari sejumlah bahan berupa kamus, baik kamus hukum, kamus bahasa Arab-Inggris, kamus ekonomi Syariah dan Kamus Besar Indonesia.

E. Instrumen Penelitian

Dengan memandang kasus yang hendak diteliti dalam riset ini hingga penulis mengadakan instrument sebagai berikut :

1. Penulis melakukan pengamatan secara langsung guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga memenuhi penjelasan data yang diperoleh.
2. Mengadakan proses tanya jawab ataupun wawancara dengan pihak yang dianggap penting untuk memperoleh informasi seputar permasalahan penelitian yang ada.
3. Dokumentasi, ialah tata cara pengumpulan informasi dengan metode membuka dokumen ataupun catatan-catatan yang dianggap butuh.

Penelitian lewat observasi secara langsung di lokasi memiliki keuntungan dan kekeurangan, yakni: pertama, peneliti bisa secara langsung melihat, merasakan, dan mengalami peristiwa pada subjek yang diteliti. Kedua, peneliti bisa menentukan kapan dan dari mana data sedemikian rupa, sehingga datanya lengkap dan penelitian bisa selesai. Ketiga, peneliti bisa langsung mengumpulkan data, menganalisis, merefleksikan dan

memahami secara tuntas. Pada penelitian kualitatif, peneliti mengonstruksi realitas yang tersembunyi (tacit) dalam masyarakat.³²

F. Teknik Pengumpulan data

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebagai cara mendapatkan bukti valid seperti esai, catatan, buku, manuskrip, dan sebagainya, umumnya dokumentasi dipakai untuk memberikan atau menunjukkan informasi terkait dengan pengetahuan dan fakta.

2. Observasi

Observasi yakni pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Pada saat observasi, analisis sistem bisa ikut andil atau hanya mengamati saja orang-orang yang sedang melakukan suatu kegiatan tertentu.

3. Wawancara

Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan responden.³³ W. gulo mengatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah sebuah percakapan langsung antara peneliti dan informan dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab.³⁴ Ada 2 jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang sudah

³²Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2000), h.19

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed methods)*, h.194

³⁴W. Gulo, *Metode Penelitian* (Jakarta: Gramedia, 2004), h.119

disusun secara terperinci, sedangkan wawancara tidak terstruktur hanya memuat garis yang hendak ditanyakan.³⁵

G. Teknik Analisis Data

Adapun komponen dalam menganalisis data yaitu sebagai berikut:³⁶

1. Data Reduction (Mereduksi Data)

Mereduksi data artinya merangkum, memilah hal pokok, serta mencari tema dan pola. Data yang direduksi akan menghasilkan data yang jelas, memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.

2. Data Display (penyajian Data)

Data yang sudah direduksi lalu disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, berhubungan antara kategori, *flowchart* dan sebagainya.

3. Verifikasi (Kesimpulan)

Menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang kita lakukan adalah aktivitas mencari fakta. kesimpulan dalam penelitian kualitatif sebagai temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. temuan bisa berupa deskripsi suatu objek yang sebelumnya masih kabur terkait judul yang hendak diteliti menjadi lebih jelas setelah diteliti. Bisa juga berupa kausalitas interaktif, hipotesis atau teori dengan temuan saat di lapangan.

³⁵Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Putra, 2006), h. 277

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cet. XXIV; Bandung: Alfabeta, 2017), h. 247-252

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Bank Syariah Indonesia Kota Makassar memiliki berbagai Kantor Cabang salah satu yang berada di kawasan Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar Jl. Sultan Alauddin No.259, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221. Kantor Cabang yang terhitung merupakan Kantor yang bertempat Strategis dilakukannya Transaksi cepat dalam proses perputaran jasa keuangan sehingga peneliti mengambil lokasi tersebut untuk melakukan penelitian.

2. Visi dan misi Bank Syariah Indonesia

Visi

Top 10 Global Islamic Bank

Menjadi top 10 Bank Syariah Global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun³⁷

Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia, melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset 500 T dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

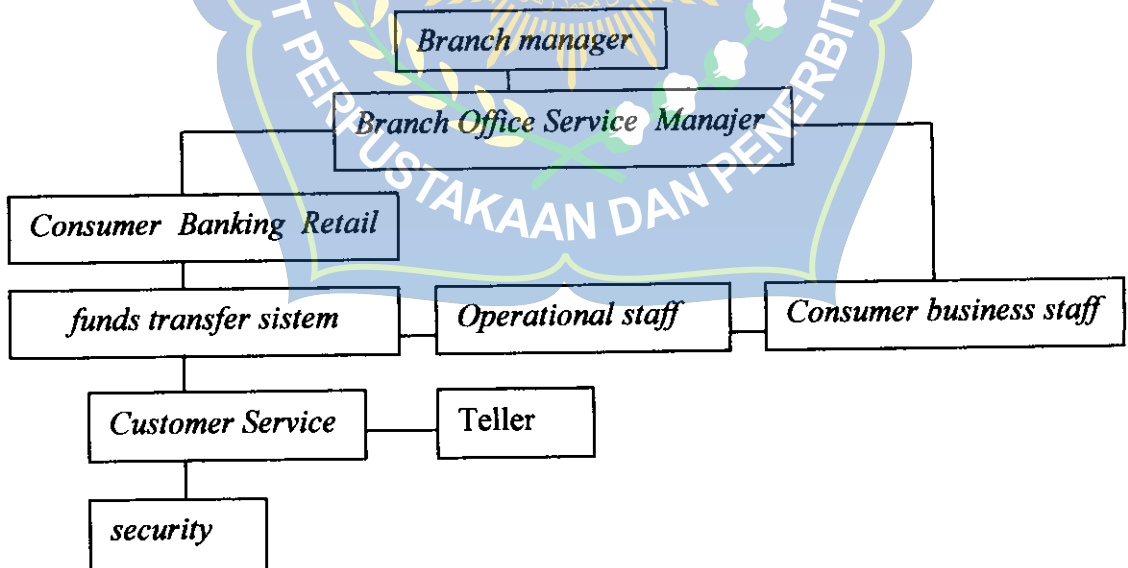
³⁷Fadila, *Branch Office Service Manajer*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, top 5 bank yang paling profitable di indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PBV lebih dari 2)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia, perusahaan dengan nilai yang kuat dan memperdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia kantor cabang Unismuh

Dalam rangka memperkuat jalannya sebuah perusahaan ataupun perbankan baik itu di Kantor pusat maupun Cabang harus ada struktur organisasinya agar segala sesuatu berjalan dan berkerja sesuai dengan semestinya dengan hal ini ada yang selalu bertanggung jawab dalam suatu perusahaan/perbankan.³⁸

Table 1. struktur Organisasi



³⁸Fadila, *Branch Office Service Manajer*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.



- 1). *Branch Manager* merupakan pimpinan tertinggi yang ada di kantor cabang yang bertanggung jawab penuh atas semua kegiatan kantor dan merupakan jalur koordinasi ke pimpinan kantor cabang pusat yang ada di suatu wilayah.
- 2). *BOSM (Branch Office Service Manajer)* bertugas untuk bertanggung jawab atas segala kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito dan pembiayaan kantor.
- 3). *CBRM (Consumer Banking Retail Manager)* bertugas atas pemasaran pembiayaan, menganalisa pembiayaan serta bertanggung jawab atas pembiayaan tersebut.
- 4). *CBS* adalah sistem inti perbankan yang digunakan untuk mencatat, merekam dan memproses transaksi nasabah setiap harinya, guna efisiensi dan meningkatkan kecepatan bertransaksi.
- 5). *FTS (funds transfer sistem)* adalah yang bertugas dalam mengatur segala bentuk aktivitas transfer nasabah.
- 6). *OS (Operational Staff)* adalah karyawan yang bertugas dan memiliki tanggung jawab mengatur segala aktivitas yang sedang berlangsung di sebuah perusahaan.
- 7). *CS (Customer Service)* merupakan bagian dari struktur organisasi yang memiliki peran penting yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk Bank Syariah Indonesia

8). Teller merupakan bagian struktur organisasi merupakan pelayanan yang berhadapan langsung dengan para nasabah, melayani penarikan dan rekening Tabungan. Teller juga bertanggung jawab terhadap pengumpulan pembayaran, pemeriksaan cashing, transfer, dan penyetoran.

9). security bank juga mempunyai fungsi dan tanggung jawab yang cukup besar karna security tidak hanya menjaga keamanan dan kenyamanan kantor tetapi security juga merupakan tempat informasi dan pelayanan paling pertama saat nasabah ingin melakukan transaksi.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia

Berikut beberapa kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia

a. Pelayanan pegawai Bank Syariah Indonesia

Kualitas Pelayanan sangat di pengaruhi oleh sikap dan respon yang diberikan setiap pegawai perbankan kepada setiap customer yang datang seperti pelayanan yang diberikan oleh *security, teller, dan customer service* Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

1). *Security*

- a). Pertama-tama menjaga keamana aset fisik dan non fisik serta kenyamanan semuanya.
- b). Menyambut kedatangan nasabah dengan memberikan senyuman, membukakan pintu, kemudian persilahkan masuk dan ucapkan salam.

- c). Analisi kebutuhan nasabah dengan menawarkan bantuan dan tanyakan apa yang dibutuhkan nasabah.
- d). Tindak lanjut kebutuhan nasabah dengan membantu memberikan nomor antrian serta mengarahkan nasabah sesuai dengan kebutuhannya.
- e). Pelayanan ATM dengan memberikan senyuman , menjaga prosedur nasabah yang memasuki ATM dengan sopan, membantu informasi ATM jika diminta, minta maaf jika ada masalah pada transaksi ATM, dan membantu memberikan solusi jika ada keluhan.
- f). Interaksi Akhir dengan Nasabah dengan tersenyum, segera membukakan pintu dan ucapkan terima kasih dan salam.

Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara partisipan sebagai berikut:

saya pernah bertransaksi menggunakan jasa pelayanan di Bank Syariah Indonesia untuk membayar uang semester. Dan menurut saya mengenai pelayanan yang diberikan itu cukup baik karna awal saya masuk saya sudah disambut dengan ramah dan ditanya ada yang bisa bantu sehingga saya diarahkan untuk proses selanjutnya sehingga hal itu membuat saya merasa terbantu dan puas akan pelayanan yang diberikan.³⁹

2). Teller

berikut pelayanan pegawai lainya seperti pelayanan yang diberikan oleh pegawai teller. Teller adalah karyawan Bank yang memiliki tugas melayani nasabah yang menyetorkan tabungan atau melakukan penarikan, teller merupakan pegawai yang paling depan atau paling sering dijumpai oleh nasabah. Teller juga

³⁹Nisa, mahasiswa Unismuh jurusan Hukum Ekonomi Syariah, wawancara tanggal 15 Juli 2022

harus memerlukan skill atau sikap seorang yang berpengalaman memiliki etika baik dalam melayani, harus jujur, sopan dan harus teliti dalam melakukan transaksi. Pelayanan yang tepat dan cepat sehingga tidak membuat nasabah lama menunggu, dapat menjelaskan segala sesuatu yang tak diketahui oleh nasabah serta menjamin keamanan dan kerahasiaan nasabah dan bank.

3). *Customer service*

Customer Service adalah salah satu bagian terpenting dalam bidang pelayanan. Tak peduli seberapa hebat suatu produk, jika *customer service* buruk maka penilaian negatif tak bisa dihindari sehingga hal ini yang akan menyebabkan dari kaburnya pelanggan. Sehingga Bank Syariah Indonesia sangat memegang prinsip kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan hal terpenting adapun hasil wawancara peneliti dengan partisipan mengenai pelayanan:

Untuk bisa mencapai visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia, semua elemen Bank Syariah Indonesia itu sangat berkerja keras untuk mencapai target, sehingga untuk masalah kualitas pelayanan kami sebagai salah satu cabang tidak tanggung-tanggung untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang paling terbaik

b. Pelayanan dalam pembuatan tabungan

Pelayanan dan kepuasan yang terbaik yang diberikan kepada nasabah dalam proses transaksi khususnya dalam proses pembuatan buku tabungan merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh pelayanan Bank Syariah Indonesia agar nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi. Dengan melihat kondisi masyarakat saat ini yang dominan melakukan aktivitas luar yang cukup padat sehingga Bank Syariah Indonesia membuka pelayanan pembuatan buku tabungan dengan

mudah , cepat dan praktis. Adapun syarat dan cara membuat buku tabungan:⁴⁰

1) . Syarat-syarat

- a) Kartu tanda penduduk (KTP)
- b) Nomor pokok wajib pajak atau NPWP
- c) Foto tanda tangan
- d) Setoral awal sebanyak 100 ribu
- e) Ponsel pintar untuk mengunggah foto dan *video call* dengan *customer service*.

2) . Cara daftar Bank Syariah Indonesia

Setelah segala persyaratan pendaftaran telah lengkap maka calon nasabah yang ingin mendaftar rekening Bank Syariah Indonesia sudah bisa dilakukan berikut langkah-langkah pendaftaranya :

- a) Unduh terlebih dahulu aplikasi BSI mobile
- b) Kemudian buka aplikasi BSI mobile
- c) Pilih opsi buka Rekening
- d) Kemudian di menu aplikasi calon nasabah diberikan dua jenis pilihan tabungan Syariah yaitu jenis tabungan mudharobah dan tabungan wadiah
- e) Kemudian siapkan dokumen persyaratan pendaftaran BSI
- f) Selanjutnya isi data diri dengan lengkap dan benar

⁴⁰Nurul, *Customer Service*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.

- g) Setelah itu unggah foto ktp , foto diri dengan memegang KTP, dan kartu NPWP
- h) Lakukan verifikasi lewat layanan *video call* dengan petugas BSI
- i) Selanjutnya tunggu sampai pembukaan rekening disetujui.

c. Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia

Perkembangan serta pencapaian yang ingin diwujudkan harus dibarengi dengan kerja-kerja orang di dalamnya bukan hanya struktur organisasi yang bagus akan tetapi adapula prinsip yang harus dipegang agar apa yang kita kerjakan mendapatkan keberkahan dan memilai pahala berikut budaya kerja Bank Syariah Indonesia :⁴¹

1) . Amanah:

- a) Berlaku adil dan tepat janji
- b) Bertanggung jawab
- c) Menjadi yang terbaik dari yang terbaik untuk berkerja
- d) jujur dan niat beribadah
- e) harus ada harapan

2) . jamaah:

- a) pelayanan yang tidak takut member dan menerima umpan balik yang membangun
- b) menciptakan sinergi para spesialis/ karyawan
- c) berbagi ilmu yang bermanfaat

⁴¹Fadila, *Branch Office Service Manajer*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.

- d) memahami hubungan sesama karyawan
- e) menguatkan tata kelola yang efektif.

d. Jenis-Jenis Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia

1) BSI Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank, Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank dengan keunggulan produk seperti setoran awal ringan, bebas biaya administrasi bulanan, dan dana (USD) aman dan tersedia setiap saat.

2) BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi) dengan keunggulan produk seperti tanpa biaya bulanan, online dengan siskohat, dan mendapatkan kartu haji dan umroh bagi nasabah yang sudah terdaftar namanya.

3) BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Dengan keunggulan produk seperti kemudahan bertransaksi dengan mobile banking dan net banking, gratis biaya tarik

tunai di seluruh ATM bank mandiri, dan dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

4) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi. Dengan keunggulan produk seperti bagi hasil yang kompetitif, perlindungan asuransi Syariah, dan dapat topik up di luar setoran bulanan

5) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking. Dengan keunggulan produk seperti Gratis biaya Transfer RTGS & SKN via Teller dan Net Banking (min saldo sebelum transaksi 10 juta), Gratis biaya titipan kliring via Teller (min saldo sebelum transaksi 10 juta), dan Limit transaksi lebih kompetitif.

6) BSI Tabunganku

Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan keunggulan

produk seperti bebas biaya administrasi bulanan, Gratis Biaya Tarik di Seluruh ATM Bank Mandiri, dan Fasilitas E-Banking.

7) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank. Dengan keunggulan produk seperti Fasilitas BSI Debit Co-Branding Taspen, Nisbah yang kompetitif, dan Buka rekening dengan mudah.

8) BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal. Dengan keunggulan produk tidak ada biaya administrasi, tidak ada setoran minimum, dan tidak ada saldo minimum.

9) BSI Tabungan Smart

Basic Saving Account dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan keunggulan produk seperti mendapatkan bonus, bebas biaya administrasi bulanan, dan dapat dibuka melalui agen laku pandai.

10) BSI Tabungan prima

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dengan keunggulan produk seperti bagi hasil yang kompetitif (akad mudharabah), Layanan Antrian Prioritas, dan Fasilitas free executive lounge.

11) BSI Tapenas Kolektif

Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu Perjanjian Kerjasama dengan keunggulan produk seperti Mendapat bagi hasil yang kompetitif, Sistem menabung dengan autodebet, dan Setoran bulanan ringan.

12) BSI Tabungan payroll

Tabungan Khusus merupakan produk turunan dari Tab Wadiah/Mudharabah Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah Payroll dan Nasabah Migran dengan keunggulan produk seperti Tabungan Co-Branding, Mendapatkan Bagi Hasil yang kompetitif setiap bulan, dan Mendapatkan Fasilitas E-Channel.

13) BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan Bank dengan keunggulan produk seperti Tabungan Co-

Branding, Mendapatkan Bonus setiap bulan sesuai dengan kebijakan Bank, dan Mendapatkan Fasilitas E-Channel.

14) BSI Tabungan junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Dengan keunggulan produk seperti Mendapatkan Bonus, Bebas biaya administrasi bulanan dan Nama anak tertera pada buku tabungan dan ATM atas nama anak.

15) . BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia , dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan keunggulan bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai , setoran awal ringan Rp 1000 dan mensukseskan program inklusi keuangan yang diselenggarakan oleh OJK.

16) BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas kantor bank atau melalui ATM dengan keunggulan bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai di seluruh atm bank mandiri, dan dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

17) BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebit dan gratis perlindungan asuransi dengan berbagai keunggulan seperti kepastian mencapai target dana, bagi hasil kompetitif, dan gratis perlindungan asuransi syariah.

18) Rekening Autosave dan Qurban

Fitur tabungan Bank Syariah Indonesia yang mempermudah Nasabah yang ingin menabung dana qurban secara otomatis via Bsi mobile juga dilengkapi dengan fitur pembelian hewan qurban melalui penyelenggara qurban merupakan rekanan Bank dengan biaya pembayaran, setoran serta syarat dan ketentuannya berlaku yang telah di sediakan oleh pihak Bank.

e. Pelayanan Pengaduan

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dilihat dari bagaimana pelayanan itu tidak hanya sampai pada rana datang ke kantor lalu melakukan transaksi kemudian setelah itu pelayanan juga selesai , pelayanan juga dilakukan saat nasabah diluar lalu mengalami permasalahan karna hal ini merupakan hal penting yang dilaukan Bank Syariah Indonesia dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah/konsumen, perlindungan terhadap kepentingan konsumen senantiasa menjadi prioritas perbankan sehingga Bank Syariah Indonesia mengedepankan kualitas pelayanan dalam memberikan solusi bagi

setiap konsumen sehingga terciptanya pelayanan penanganan pengaduan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Berikut langkah-langkah pengaduannya⁴²:

- 1). Nasabah menyampaikan pengaduan secara lisan melalui BSI Call 14040 dan Menerima nomor pengaduan secara Tertulis disampaikan melalui seluruh kantor cabang Bank Syariah Indonesia, Kantor pusat, BSI Mobile, dan Email: contactus@bankbsi.co.id
- 2). Pengaduan nasabah akan diproses oleh unit kerja pengaduan Bank Syariah Indonesia.
- 3). Nasabah akan menerima informasi penyelesaian pengaduan maksimal 14 hari kerja dan dapat diperpanjang selama 20 hari kerja berikutnya.

Adapun Syarat penyampaian Pengaduan:

Tabel 2. Syarat penyampaian pengaduan

Jenis pengaduan	Nasabah	Perwakilan Nasabah
Lisan (BSI Call 14040)	Dokumen pengaduan: Identitas Nasabah yang masih berlaku dan dokumen lainnya	Tidak bisa diwakili

⁴²Nurul, *Customer Service*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.

Tertulis (kantor Cabang, kantor pusat, dan Email : contactus@bankbsi.co.id	Dokumen pengaduan: Indentitas Nasabah yang masih berlaku dan dokumen lainnya	Bisa diwakili dengan syarat sudah memenuhi segala persyaratan yang sudah ditentukan.
---	--	--

Sehingga dengan adanya pelayanan pengaduan ini dapat menambah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. .

2. Kepuasan Pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia kantor cabang Unismuh.

a. Kemudahan Pembuatan Buku Tabungan

Perkembangan zaman saat ini menuntut kita dan masyarakat untuk lebih berkembang mengenal hal-hal baru yang dapat membantu kita dalam kehidupan sehari-hari seperti yang saya jelaskan pada awal hasil penelitian ini bahwa Bank Syariah Indonesia hadir memberikan solusi Pelayanan kemudahan dalam membuat buku tabungan dengan memenuhi syarat-syarat dan mengikuti langkah-langkah yang ada. Hal ini dilakukan Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu strategi peningkatan kualitas pelayanan dan

kepuasan agar masyarakat ataupun bisa dikatakan calon Nasabah lebih mudah dan berminat dalam menabung.⁴³

b. Program pesta hadiah

Bank Syariah Indonesia tidak hanya mudah dalam pembuatan buku tabungan agar meningkatkan nasabahnya melainkan ada Salah satu strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan untuk nasabah agar nasabah tetap stay menjadi nasabah BSI serta berpeluang menarik calon Nasabah baru yaitu dengan melakukan program pesta hadiah yang bisa dilakukan pertahun maupun perbulannya. Hal ini juga menjadi daya tarik nasabah ataupun calon Nasabah untuk tetap menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.⁴⁴

c. Fasilitas mobile banking

BSI Mobile merupakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. BSI Mobile memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui ponsel baik Android. Solusi untuk kemudahan Anda dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. BSI Mobile menemani Anda 24 jam dan membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara finansial, spiritual dan sosial. Dengan berbagai keunggulan seperti Sahabat Finansial Lebih mudah atur keuanganmu mulai saat ini dengan

⁴³Nurul, *Customer Service*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.

⁴⁴Nurul, *Customer Service*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.

berbagai fitur finansial BSI Mobile seperti Transaksi Terjadwal, Manajemen Kartu dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya, Sahabat Spiritual Layanan Islami seperti fitur Lokasi Masjid, Waktu Shalat, dan Arah Kiblat membuat ibadah lebih mudah Presentasi peningkatan nasabah, Sahabat Sosial Berbagi dengan orang terdekat sekarang lebih mudah di BSI Mobile melalui fitur.⁴⁵

Dengan melihat beberapa strategi yang dipakai Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas Pelayanan dan kepuasan hal merupakan sebagian kecil yang terlihat cuman saja peneliti lebih mengerucutkan yang lebih dominan agar apa yang ingin dicapai dan diketahui dapat dimengerti.

d. **Keuntungan menabung di Bank Syariah Indonesia**

Salah satu strategi yang dipakai Bank Syariah Indonesia yaitu Sosialisasi tentang keuntungan jika menabung di Bank Syariah Indonesia. berikut ini beberapa keuntungan jika menabung di Bank Syariah Indonesia:

- 1) . Tidak menggunakan sistem Bunga
- 2) . Akad sesuai Syariah Islam
- 3) . Dijamin LPS
- 4) . Ada fasilitas internet Banking
- 5) . Memiliki produk yang tidak ada di bank Konvensional

3. Minat menabung nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh.

⁴⁵Nurul, *Customer Service*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.


Pada awal terbentuknya Bank Syariah Indonesia dan resmi beroperasi pada tanggal 1 februari 2021 dari 3 (tiga) gabungan Bank Syariah dengan tujuan visi dan misi yang sangat besar. Dengan melihat data di usia satu tahun Bank Syariah Indonesia targetnya bisa melampaui dan tumbuh sebanyak 38 % berkat integrasi Bank Syariah Indonesia kini memiliki 1.365 kantor cabang sedangkan jumlah rekening Nasabah menjadi 15,5 juta. Dengan *single system* ini artinya sekarang Bank Syariah Indonesia memiliki satu *core banking system*, satu enterprise data, satu sandi kode Bank di 451, dan satu pelaporan keuangan, semua dengan nama Bank Syariah Indonesia dan berhasil membukukan peningkatan aset sepanjang 2021 sebesar 10,73 persen secara tahunan menjadi Rp.265,29 Triliun.

Bank Syariah Indonesia kantor Cabang unismuh juga ikut andil dalam proses perkembangan dan peningkatan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam setahun perjalanan Bank Syariah Indonesia, dengan strategi dan sistem yang dipakai serta konsistensi Bank Syariah Indonesia dalam membangun pondasi, transpormasi digital dan pengembangan ekosistem halal di Indonsia tidak akan mungkin misi dan misi yang di sebutkan akan diraih dalam waktu singkat. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan partisipan yang dilakukan di kantor Bank Syariah Indonesia cabang Unismuh :

“Bank syariah Indonesia kantor cabang unismuh itu punya target nasabah perharinya sebanyak 10 nasabah dan Alhamdulillah nasabah itu selalu mencapai target perharinya, 10 nasabah perhari dikali 5 hari kerja itu sampai dengan 50 nasabah dalam seminggu dan jika dihitung-hitung perbulannya bisa sampai ratusan. Hal ini bisa disimpulkan kantor Bank

Syariah Indonesia untuk satu tahun ini bisa melampaui target nasabah yang membuka buku tabungan”.⁴⁶

Dengan mengetahui hasil wawancara diatas maka persentasi peningkatan nasabah Bank Syariah Indonesia kantor cabang Unismuh bisa mencapai 100 %.

Untuk hal kepuasan nasababah Bank Syariah Indonesia juga punya cara untuk mengukur seberapa besar nilai kepuasan nasabah dalam hal kualitas pelayanan dengan cara Nasabah bisa memberikan nilai secara langsung kepada petugas terhadap kualitas pelayanan kepada petugas melalui scan barcode dan mengisi nilai kepuasan terhadap kinerja pelayanan Bank Syariah Indonesia melalui web *costumer satisfaction survey*. Nasabah juga bisa memberikan kritik dan saran untuk  kemajuan kinerja Bank Syariah indonesia. adapun hasil wawancara peneliti dengan partisipan yaitu :

“Untuk survey nillai kepuasan nasabah melalui scan barcode itu mengenai pelayanan,kualitas kantor serta yang lain-lainnya Alhamdulillah bisa dinilai hampir positif semua tidak bisa dipungkiri itu pasti ada yang puas ada juga yang tidak tapi lebih dominan nasabah banyak yang puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas Bank Syariah indonesia”⁴⁷

mengenai hasil dari *survey* nilai kepuasan ini juga bisa memberikan bukti bahwa Bank Syariah indonesia itu mempunyai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Tak hanya lewat survey dengan scan barcode peneliti juga langsung melakukan survey kepada sedikitnya 3 mahasiswa Unismuh

⁴⁶Nurul, *Customer Service*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.

⁴⁷Nurul, *Customer Service*, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh, wawancara tanggal 9 Mei 2022.

Makassar mengenai pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Unismuh Makassar. Adapun hasil wawancara dengan partisipan :

Saya pernah bertransaksi di Bank Syariah Indonesia hanya sekedar untuk melakukan pembayaran uang semester , saya di sambut dengan dan dilayani dengan baik seperti halnya dengan bank-bank yang lain cuman kalau kalau di Bank Syariah Indonesia tempatnya nyaman jadi ketika kita menunggu untuk dipanggil no amtriannya tidak terlalu membosankan dan saya cukup puas.⁴⁸

Adapun wawancara dengan partisipan yang lainnya :

Saya selalu bertransaksi menggunakan Bank Syariah Indonesia untuk membayar uang semester karna saya suka dan puas dengan pelayanan yang berikan⁴⁹.

Dari tiga partisipan yang sudah peneliti wawancarai dapat diambil kesimpulan bahwa dalam segi pelayan dan kepuasan yang diberikan Bank Syariah Indonesia itu sudah baik .

⁴⁸Rini, *Mahasiswa Unismuh Makassar Jurusan pendidikan Agama islam*, wawancara tanggal 15 Juli 2022

⁴⁹Rahmat, *Mahasiswa Unismuh Makassar Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*, wawancara tanggal 15 Juli 2022

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari Analisi dan hasil penelitian pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti mengenai Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan untuk meningkatkan minat menabung pada Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Melihat hasil penelitian yang dilakukan dari sumber objek penelitian pada Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Unismuh dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah itu sudah sangat baik dibuktikan dengan menerapkan prinsip-prinsip syaria. Pelayanannya yang sesuai dengan pelayanan dalam perspektif islam serta budaya kerja yang diterapkan Bank Syariah Indonesia kantor cabang unismuh. Bisa juga dilihat dari layanan produk yang ditawarkan, layanan pengaduan serta bagaimana saat peneliti di sambut baik pada saat melakukan penelitian.
2. Adapun kesimpulan mengenai kepuasan nasabah maupun calon nasabah terhadap pelayanan yang diberikan itu dari hasil data yang dikumpulkan bisa dikatagorikan bahwa nasabah sudah sangat puas dilihat dari penilain terhadap kepuasan nasabah kepada pelayanan petugas Bank Syariah Indonesia itu sangat Baik yang bersumber dari hasil survey yang ada.

3. Adapun kesimpulan mengenai minat menabung pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Unismuh Makassar dalam proses perkembangannya minat menabung pada Bank Syariah Indonesia itu sangat meningkat serta kualitas dan kepuasan nasabah sudah sangat efektif, bisa dilihat dan dibukti dari bagaimana persentasi peningkatan nasabah yang dalam satu tahun berdirinya Bank Syariah Indonesia itu bisa melampaui batas target.

B. Saran

1. Diharapkan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia khususnya pada kantor cabang Unismuh itu lebih ditingkatkan lagi dan diharapkan kepada penelitian selanjutnya lebih mengkaji atau meneliti mengenai pelayanan yang lebih berfokus pada satu objek pelayanan produk.
2. Pelayanan lebih ditingkatkan serta nyaman nasabah dilebihkan sehingga nasabah yang ada lebih puas untuk menggunakan layanan jasa pada Bank Syariah Indonesia.
3. Kualiatas pelayanan dan kepuasan Nasabah maupun calon nasabah itu adalah pondasi utama untuk mewujudkan visi misi Bank Syariah Indonesia sehingga harus lebih extra kerja keras untuk melakukan yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Qawi Othman and Lynn Owen, 2001, "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House, " *International Journal of Islamic Financial Service* Vol. 3:1
- Achamd sari alhusain, 2021. *Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam mendorong perekonomian Nasional*, Jakarta pusat : No 3.
- Agus Marimin, dkk, *perkembangan bank syariah di indonesia*, Surakarta: Vol. 01, No. 02, Juli 2015.
- Ahmad Imam Mawardi, 2010. *Fiqh Minoritas: Fiqh Aqalliyât dan Evolusi Maqāsid al-Syarīah Dari Konsep ke Pendekatan*, Yogyakarta: LKiS.
- Andrianto dan Anang firmansyah, 2019. *Manajemen Bank Syaria*, Surabaya: Qiara Media.
- Asafri Jaya Bakri, 1996. *Konsep Maqāsid al-Syarī'ah Menurut al-Shatibi*, Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Asnah yuliana, 2018. *Teori Abraham Maslow Dalam Analisis kebutuhan pemustaka*, ponorogo: No 2.
- Bilson Simamora, 2003. *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Chaplin, J.P, 2008. *Kamus Lengkap Psikologi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Departemen agama RI, 2002. *Al-Qur'an dan terjemahan* , Semarang : PT.Karya Toha Putra.

- Djamarah, Syaiful Bahri, 2008. *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fathurrahman Djamil, 1997. *Fisaafat Hukum Islam*, Jakarta: Wacana Ilmu.
- Ghofar shidiq, 2009 . *Teori Maqashid Al-Syari'ah Dalam Hukum Islam*, sultang Agung: no 118.
- Gupitasari nurma, dkk, 2016. *Mekanisme Konsolidasi Bank Syariah Anak Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dari Perspektif Yuridis*, Diponegoro Law Journal, vlm 5, nomor 3.
- Johan Arifin, 2009. *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- M.Nur Rianto, 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta.
- Moh toriquddin, 2014. *Teori Maqashid Syari'ah Perspektif Al-Syatibi*, Malang: no 1.
- Moleong, Lexy, 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Ismail Yusanto, Muhammad Karebet Widjajakusuma, 2002. *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta : Gema Insani Press.
- Mustaq Ahmad, 2001. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kutsar.
- Sidi tono, 2005. *Pemikiran dan kajian teori hukum Islam Menurut Al-syatibi*, Yogyakarta: Fakultas Agama islam UII Yogyakarta.
- Slemat Santoso, 2010. *Teori-Teori Psikologi Sosial*, Bandung : Refika Aditama.
- Sugiyono, 2009. *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabet.

- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet. 26; Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed methods)*
- Suharsini Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Putra.
- W. Gulo, 2004. *metode Penelitian*, Jakarta: PT, Gramedia.
- Wahyu Tri Rahmawati, *Sejarah BRI Syariah*, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id> pada tanggal 21 november 2021
- Wakhid, S.C., dan Elvrita, *Adapting Islamic Bank's CARTER Model: An Empirical Study in Riau's Syariah Bank*, Indonesia. (ISSN: Vol. 2, 2007)
- Wike pernama sari, 2016. *Konsep Maqashid Al-Syatibi Tentang kebutuhan Dan Rervasinya Terhadap kebutuhan buru didesa mulyo Kec.sukaraya, skripsi : fakultas agam islam IAN Bengkulu.*
- Yudrik Jahya, 2011. *Psikologi Perkembangan Edisi Pertama*, Jakarta: Prenamedia Group.
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-bank-indonesia/default.as>

RIWAYAT HIDUP



SITTI NURFADILLAH dilahirkan di kecamatan sabbang kabupaten Luwu Utara, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia pada tanggal 27 februari tahun 2000. Putri ke 4 (empat) dari 7 (tujuh) bersaudara dari pasangan suami istri bapak sutiadi dan suriani. Peneliti menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN NO. 029 Sassa pada kelas 1 kemudian pindah sekolah di SDN Matansala kemudian melanjutkan pendidikan di MTSN Bungku Tengah dan tamat pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Bungku Tengah dan tamat pada tahun 2017. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Makassar dengan mengambil Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Agama Islam. Selama penulis menjadi mahasiswa pernah mengikuti kegiatan organisasi dan mejadi badan pengurus harian dengan amanah departemen keagamaan himpunan mahasiswa jurusan hukum ekonomi syariah periode 2019-2020, kemudian dilanjutkan sebagai ketua bidang sosial ekonomi himpunan jurusan hukum ekonomi syariah dan merangkap sebagai departemen bidang seni dan budaya di badan eksekutif mahasiswa periode 2020-2021 kemudian sekarang di Amanahkan sebagai ketua bidang sosial ekonomi di badan eksekutif mahasiswa (bem fai) periode 2021-2022.