

TUGAS AKHIR
KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS PELAYANAN
PT. BPR TATAARTA SWADAYA KOTA GAJAH

Oleh:
TRI MUDIYANTI
NPM. 14123498



Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1439 H/2018 M

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS PELAYANAN
PT. BPR TATAARTA SWADAYA KOTA GAJAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Ahlimadya (A.md)

Oleh:
TRI MUDIYANTI
NPM. 14123498

Pembimbing: Elfa Murdiana, M.Hum

Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1439 H/2018 M**

PERSETUJUAN

JUDUL : **KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS
PELAYANAN PT. BPR TATAARTA SWADAYA
KOTA GAJAH**

NAMA : TRI MUDIYANTI

NPM : 14123498

JURUSAN : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung.

Pembimbing



Elfa Murdiana, M.Hum

NIP. 19801206 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Tel. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-Mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN UJIAN

No. 0381/ln.28.3/D/PP.00.9/02/2018

Tugas akhir dengan judul : KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PT BPR TATAARTA SWADAYA KOTA GAJAH, disusun oleh TRI MUDIYANTI, NPM. 14123498, Program: Diploma III(Tiga) Perbankan Syariah telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin, 8 Januari 2018.

TIM PENGUJI :

Ketua : Elfa Murdiana, M.Hum
Penguji I : Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H
Penguji II : Selvia Nuriasari, M.E.I
Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK
KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS PELAYANAN
PT. BPR TATAARTA SWADAYA KOTA GAJAH

Oleh:

TRI MUDIYANTI

NPM: 14123498

Fasilitas pelayanan merupakan alat dan tempat yang disediakan dalam bank agar timbul rasa kepuasan bagi nasabah, seperti: gedung, peralatan kantor meja, kursi, komputer, lemari, dan lain-lain. Fasilitas pelayanan ini akan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Seiring dengan berkembangnya, ada banyak bank yang memiliki fasilitas pelayanan yang memadai, *servis* yang diberikan bank fasilitas yang cukup agar nasabah dapat bertransaksi dengan nyaman. Fasilitas yang dimiliki PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah yaitu: gedung, pos satpam, tempat parkir, ruang tunggu, ruang *teller*, ruang *customer service*, ruang direktur, ruang *account officer*, mushola, dapur dan toilet.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan nasabah yang dirasakan nasabah atas fasilitas pelayanan yang diberikan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara dan metode dokumentasi dan observasi. Wawancara dilakukan terhadap karyawan dan pengurus PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah dan dokumentasi diperlukan untuk mengetahui sejarah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, visi, misi, serta struktur organisasi dan tata cara kerja bank. Dokumentasi dan observasi di peroleh langsung dari PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*).

Pada penelitian penilaian kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan yang terdapat pada PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah belum puas. Belum adanya fasilitas mesin ATM dan nomor antrian akan lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi, untuk meningkatkan kepuasan nasabah. PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah harus memberikan sarana dan pra sarana yang lebih baik lagi agar nasabah tidak pindah ke bank lain. Namun PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah memberikan fasilitas berupa data dikumpul kepada karyawan *customer service* supaya dalam bertransaksi berjalan dengan nyaman dan lancar, dan memberikan fasilitas transfer online agar bisa mengirim uang dengan cepat.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TRI MUDIYANTI
Npm : 14123498
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
DAB0C6AEF687194123
6000
ENAM RIBU RUPIAH

TRI MUDIYANTI
NPM. 14123498

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“maka berkat rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu, karena itu manfaatkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah, sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

(Q.S. Ali-Imran ayat 159)

PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirobbilalamin rasa syukur yang selalu terucap kepada Allah SWT, dan juga rasa bahagia yang tiada terkira saya dapat mempersembahkan Tugas Akhir (TA) ini sebagai rasa hormat serta cinta kasihku kepada:

1. Ayahku tercinta Siswanto dan Ibuku tersayang Rubiyem yang tiada pernah bosan menyayangiku, menasehatiku, memberikan motivasi serta selalu mendoakan setiap langkahku sehingga menjadi semangat bagiku untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar sebagai upaya meraih kesuksesanku.
2. Kakakku Sri Haryanti, Tuti Yani dan Adikku Irvan Nugroho yang selalu menasehati dan memberikan semangat kepadaku.
3. Sabahat-sahabatku Ranti Juwita Sari, Sohimah, Febriana Saraswati, Lutfi Indah Nurmala Sari, Surya Aida Sari, Yuliana, Rita Isantika, Dita Paramita yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepadaku.
4. Almamater kebanggaanku IAIN Metro.

Terimakasih saya ucapkan atas keikhlasan dan dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya untuk saya. Terimakasih atas bantuan kalian semua. Semoga kita semua termasuk orang-orang yang dapat meraih kesuksesan dan kebahagiaan dunia akhirat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program diploma tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam di IAIN Metro. Terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Ibu Zumaroh, S.E.I.M.E.Sy selaku ketua jurusan D-III Perbankan Syariah IAIN Metro.
4. Ibu Nety Hermawati, SH.,MA.,M.H selaku dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Elfa Murdiana, M. Hum selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak Suryana selaku Direktur Utama PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Ibu Halimahtul Sakdiah selaku Manajer Operasional beserta seluruh karyawan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.
7. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas guna menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhirini. Untuk itu diperlukan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan mengenai kepuasan nasabah. Semoga tugas akhir ini memberikan manfaat bagi pembaca dan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Amin yarobalalamin

Metro, Oktober 2017

Peneliti

TRI MUDIYANTI

NPM. 14123498

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstrak	v
Halaman Orisinalitas Penelitian.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan	viii
Halaman Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Metodologi Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Ruang Lingkup Kepuasan Nasabah	13
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	13
2. Konsep Kepuasan Nasabah	16
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	21
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah	23
B. Fasilitas Pelayanan	25
1. Pengertian fasilitas.....	25
2. Pengertian pelayanan.....	25
BAB III PEMBAHASAN	28
A. Gambaran umum BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.....	28
1. Sejarah Berdirinya BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah	28
2. Visi dan Misi BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.....	30

3. Struktur organisasi BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah	31
B. Hasil lapangan di PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.....	34
C. Pembahasan.....	41

BAB IV PENUTUP	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran	44

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Struktur Organisasi BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah
Gambar 2 : Dokumentasi Foto Wawancara

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Outline
- Lampiran 3 : Alat Pengumpul Data
- Lampiran 4 : Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Bebas Perpus
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan di Indonesia mengalami kemajuan yang pesat saat ini, Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa Bank lainnya.¹ Tidak sedikit jumlah Bank yang berdiri di Indonesia. Kita mengenal adanya Bank asing, Bank swasta, maupun Bank pemerintah.

Disamping itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara, Oleh karena itu kemajuan suatu bank disuatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.²

Keberadaan Bank konvensional bukanlah sekedar lembaga keuangan yang bersifat sosial. Namun Bank Konvensional juga menjadi lembaga bisnis dalam rangka memperbaiki perekonomian. Sesuai dengan itu, maka dalam bentuk

¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 2

² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 11

pinjaman kepada masyarakat harus disalurkan dalam bentuk pinjaman pada masyarakat yang membutuhkan. Disamping itu, para penabung Bank Konvensional juga mengharapkan agar modal yang disetorkan dapat seefektif mungkin disalurkan dalam bentuk investasi sehingga keuntungan yang didapat secara optimal.³

Pertumbuhan perbankan tersebut berimbas pada adanya persaingan antar Bank. Masing-masing Bank berlomba-lomba untuk menarik minat nasabah, yang pada akhirnya nasabah mendapatkan keuntungan dari keadaan tersebut, karena itu perbankan tidak banyak mempunyai banyak pilihan, kecuali meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing.

Bank konvensional menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan konvensional menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia.⁴

Kepuasan nasabah terkait dengan pelayanan yang diberikan pihak bank dari pelayanan karyawan, dan fasilitas pelayanan mendorong kepuasan nasabah.⁵ Persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih mengarah pada fasilitas pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan banyak perbankan konvensional maupun syariah yang mengemas jasa mereka

³ Amir Machmud Rukmana, *Bank Syariah Teori Kebijakan Dan Studi Empiris*, (2010) h. 25

⁴ Muhammad, *Bank Syariah Problema dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h. 75

⁵ M. Nur Rianton Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 200.

sedemikian rupa untuk menarik para konsumen bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas pada fungsi awal bank sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjam uang. Jika dilihat dalam persaingan perbankan khususnya di BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah Lampung Tengah, merupakan salah satu bank yang harus bersaing dengan Bank BRI, Bank Mandiri, Bank Tara yang ada di daerah Lampung Tengah.⁶ Salah satu masalah yang menjadi perhatian bagi bank adalah pelayanan yang diharapkan, karena persoalannya yang kompleks dan melibatkan banyak pihak, mulai dari pimpinan bank sampai dengan semua karyawan yang ada di bank tersebut.⁷

Masyarakat sebagai nasabah yang ditinjau oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih jasa perbankan yang digunakannya. Dapat dilihat dari peralatan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah kepada nasabah. Seperti: gedung, tempat parkir, pos satpam, ruang tunggu, mushola, kamar mandi, meja, kursi, televisi, AC, CCTV. Jika pihak perbankan memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para nasabah, maka nasabah akan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atau nasabah merasa puas dan senang sehingga nasabah akan tetap memakai jasa PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah tersebut.⁸

⁶ Abdi Setya Nugraha, *Account Officer*, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, wawancara pada 24 april 2017

⁷ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran Dan Operasi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2000), h. 267

⁸ Abdi Setya Nugraha, *Account Officer*, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, wawancara pada 24 april 2017

Namun sebaliknya jika fasilitas pelayanan dibawah harapan nasabah, maka nasabah akan merasa tidak puas atau kecewa bahkan bisa jadi nasabah akan beralih ke jasa lembaga keuangan lain. Jika perbankan memberikan pelayanan yang sangat baik dan bahkan dapat melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan sangat puas dan percaya kepada perbankan tersebut. Dan apabila nasabah itu puas maka nasabah akan memilih lembaga keuangan tersebut untuk melakukan transaksi keuangannya. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara perbankan melayani nasabah tersebut.

Tabel
Jumlah Nasabah Tahun 2016⁹

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	157 orang
2	Februari	212 orang
3	Maret	338 orang
4	April	463 orang
5	Mei	540 orang
6	Juni	678 orang
7	Juli	763 orang

⁹ Yuli Sugiarti, *Customer Service*, PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, wawancara pada tanggal 4 mei 2017

8	Agustus	790 orang
9	September	881 orang
10	Oktober	923 orang
11	Novemver	969 orang
12	Desember	1023 orang

Jumlah nasabah pada PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah pada tahun 2016 dari bulan januari berawal dari 157 nasabah. Sudah lumayan banyak nasabahnya karna setiap tahunya mengalami peningkatan hingga 1023 nasabah. Perkembangan nasabah cukup baik selalu mengalami peningkatan ini merupakan bagian dari fasilitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang.
“KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PT. BPR TATAARTA SWADAYA KOTA GAJAH”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas, untuk memudahkan pembahasan dan pemahamannya, maka rumusan pertanyaan penelitian adalah bagaimana kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan nasabah atas fasilitas pelayanan yang diberikan PT. BPR Tatarta Swadaya Kota Gajah.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini memberikan tambahan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah fasilitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Secara praktis merupakan sumbangan keilmuan dan wawasan kepada masyarakat, dan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah terhadap usaha meningkatkan kepuasan nasabah melalui fasilitas pelayanan.

D. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Ide penting lapangan adalah, peneliti berangkat kelapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.¹⁰ Dalam hal ini, peneliti mengadakan

¹⁰ Lexy J.Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), Eds. Revisi, h.26

penelitian langsung di PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, tepatnya di jalan Jendral Sudirman No 555 A, Kab. Lampung Tengah.

b. Sifat Penelitian

Laporan penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian,¹¹ sedangkan penelitian bersifat kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹² Dalam hal ini peneliti bermaksud memberikan deskripsi mengenai kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan di PT. BPR Tataarta Swada Kota Gajah.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek yang memberi data/informasi penelitian yang dibutuhkan. Sumber data bisa berupa manusia, benda, keadaan, dokumen, atau institusi.¹³ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder.

¹¹ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Eds. 2, h.76

¹² Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), h. 181

¹³ Suraya Murchitaningrum, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Prudent Media, 2013), h. 19

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung diperoleh oleh peneliti dari sumber utamanya atau asli.¹⁴ Sumber data primer dalam laporan penelitian ini adalah, wawancara Ibu Halimatul Sakdiah Selaku *Kabag. Operasional*, Ibu Yuli Sugiarti *Customer Service (CS)*, Abdi Setya Nugraha *Account Officer*, dan nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan.¹⁵ Sumber data kedua atau sumber sekunder penelitian ini peneliti peroleh dari buku maupun bacaan lain yang berkaitan dengan obyek penelitian. Penelitian ini adalah buku-buku tentang kepuasan nasabah dan pelayanan seperti M. Nur Rianto dengan judul bukunya *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*. Muhammad Agung Firsada dengan judul bukunya *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*.

¹⁴ *Ibid.*, h. 20

¹⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2005), Eds. 2, h.132

c. Sumber Data Tersier.

Sumber data tersier adalah data yang diperoleh dari kumpulan dan kompilasi sumber primer dan sekunder, seperti katalog, berkas atau data, dan bacaan yang ada di PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

3. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.¹⁶ Dalam laporan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang bersangkutan satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.¹⁷ Data-data yang diharapkan didapat oleh peneliti dalam wawancara ini adalah, hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas pelayanan.

Esterberg mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur dan tidak terstruktur.¹⁸ Dalam wawancara terstruktur, pengumpulan data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative

¹⁶ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 224

¹⁷ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 105

¹⁸ Esterberg, *Metodologi Penelitian*, dikutip oleh Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 73

jawabannya pun telah disiapkan. Sedangkan pelaksanaan wawancara semiterstruktur lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Dalam hal ini, jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, wawancara semiterstruktur. Peneliti mengadakan tanya jawab yang dilaksanakan dengan Ibu Halimatul Sakdiah Selaku Kabag. Operasional, Ibu Yuli Sugiarti Customer Service (CS), Abdi Setya Nugraha Account Officer, dan beberapa nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya.

Teknik pengambilan sampel menggunakan snowball sampling adalah teknik teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang sampel, tetapi karena dengan dua orang sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang dibutuhkan, maka peneliti mencari

orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sampel sebelumnya.¹⁹

b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.²⁰ Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencatat dan mengambil gambar saat diadakan tanya jawab yang dilakukan dengan pihak PT. BPR Tatarta Swadaya Kota Gajah.

c. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian.²¹

Pendapat lain menyatakan, “observasi adalah teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencacatan terhadap keadaan atau perilaku sasaran.”²²

Pada umumnya pelaksanaan observasi menggunakan pengamatan langsung (*direct observation*) yakni pengamatan yang dilakukan tanpa perantara (secara langsung) terhadap objek yang diteliti.²³ Peneliti langsung mengamati kondisi dalam bank seperti sarana pra sarana yang disediakan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah dalam melayani nasabahnya dan

¹⁹ *Ibid.*, h. 204

²⁰ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, h. 112

²¹ Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta Timur: Ramayana Pers Dan STAIN Metro 2008), h.19

²² *Ibid.*, h. 96

²³ *Ibid.*, h. 99

menggunakan pengamatan partisipasi, yaitu pengamatan yang dilakukan dengan cara ikut ambil bagian atau melibatkan diri dalam situasi, peneliti pada saat magang di BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah bertugas langsung sebagai *customer service* dan melayani nasabah.

4. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dan observasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilah man yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²⁴ Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu.

Dalam hal ini, data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi tentang kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan di PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

²⁴ Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 335

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dapat diartikan sebagai susunan atau urutan dalam penulisan karya ilmiah supaya mudah untuk dipahami oleh pembacanya. Pembahasan Tugas Akhir ini, dibagi ke dalam empat bab dan pada setiap bab terdapat sub-sub bab. Adapun sistematika pembahasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini penulis menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika pembahasan.

2. Bab II Landasan Teori

Penulis menguraikan dan menjelaskan dalam bab ini tentang teori-teori mengenai pengertian dan kepuasan nasabah, konsep kepuasan nasabah, indikator kepuasan nasabah, faktor-faktor kepuasan nasabah, fasilitas pelayanan.

3. Bab III Pembahasan

Bab ini berisi tentang pembahasan, yaitu mulai dari gambaran umum PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah yang terdiri dari sejarah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, visi misi PT. BPR Tataarta Swadaya, struktur organisasi PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, dan analisis kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

4. Bab VI Penutup

Pada bab penutup mencakup kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran yang dapat disampaikan oleh penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Ruang Lingkup Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah bila sebuah produk dan jasa memenuhi atau melampaui harapan nasabah maka biasanya nasabah akan merasakan puas. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang telah ia terima dan harapannya.¹

Menurut Brown kepuasan konsumen atau nasabah adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.²

Adapun menurut Wells dan Prenskey, Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atau nasabah merupakan sikap konsumen atau nasabah terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen atau nasabah

¹ Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Malang: Un-Maliki Pres, 2011), h. 60.

² Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 233

berdasarkan pengalaman konsumen atau nasabah setelah menggunakan sebuah produk dan jasa. Konsumen atau nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dari produk dan jasa menyenangkan hati para konsumen atau nasabah.³

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil yang diharapkan). Kepuasan nasabah adalah perasaan nasabah baik perasaan senang atau kecewa nasabah terhadap produk atau jasa, setelah dia membandingkan antara persepsi yang diyakininya terhadap kinerja atau hasil akhir produk dan harapan-harapan nasabah.⁴

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Perhatian mengenai kepuasan nasabah dan ketidakpuasan konsumen saat ini semakin besar, sehingga banyak pihak yang menaruh perhatian pada hal ini, terutama pihak-pihak yang mempunyai kepentingan secara langsung terhadap kepuasan nasabah dan ketidakpuasan nasabah. Pihak bank dan peneliti perilaku nasabah. Dalam situasi persaingan yang ketat dewasa ini semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah.⁵

³ *Ibid*, h. 234

⁴ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000), h. 3

⁵ *Ibid.*, h. 7

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah.⁶

Perilaku nasabah merupakan suatu tindakan nasabah dalam hal mencari, menukar, menggunakan, menilai mengatur barang atau jasa yang mereka anggap akan memuaskan kebutuhan mereka. Dalam arti lain yakni, bagaimana nasabah mau mengeluarkan sumber dayanya yang terbatas seperti: uang, waktu, tenaga untuk mendapatkan/menukarkan dengan barang atau jasa yang diinginkannya. Analisis tentang berbagai faktor yang berdampak pada perilaku nasabah menjadi dasar dalam pengembangan strategi pemasaran. Untuk itu pemasaran wajib memahami nasabah, seperti apa yang dibutuhkan, apa seleranya, dan bagaimana nasabah mengambil keputusan.⁷

Perilaku nasabah merupakan studi tentang cara individu, kelompok, dan organisasi menyeleksi, membeli, menggunakan, dan memposisikan barang, jasa, gagasan, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.⁸

Perilaku nasabah adalah semua tindakan, kegiatan, serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli,

⁶ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 240

⁷ *Ibid.*, h. 296

⁸ *Ibid.*, h. 321

ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan kegiatan mengevaluasi. Perilaku nasabah sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan , mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini. Perilaku nasabah sebagai perilaku yang diperlihatkan nasabah dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan mereka. Perilaku nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, sosial, pribadi, psikologis.⁹

2. Konsep Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:¹⁰

- a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.

⁹ *Ibid.*, 323

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), h. 264

- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

Untuk mencapai tujuan seperti di atas, kepuasan nasabah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilaksanakan hal-hal seperti berikut:¹¹

- a. Memperhatikan pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank disini mulai dari staf paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di bank tersebut.
- b. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diberlakukan seperti teman lama, sehingga timbul keakraban dan nyaman selama berhubungan dengan bank.
- c. Harga yang ditawarkan. Pengertian harga disini untuk bank, yaitu baik bunga simpanan, maupun bunga pinjaman atau keuntungan dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
- d. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat berinteraksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya nyaman baik diluar bank maupun di dalam bank. Nasabah juga tidak merasa was-was bila berhubungan dengan bank.

¹¹ *Ibid.*, h. 265-267

- e. Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.
- f. Penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus di tanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.
- g. Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai lokasi-lokasi strategis.
- h. Perhatian terhadap nasabah di masa mendatang terutama terhadap pelayanan purna jualnya.

Namun nasabah pun seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh nasabah. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah:¹²

- a. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- c. Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.

¹² Muhammad Agung Firsada, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017) h. 198

- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, misalkan *play out* gedung yang tertata rapi.
- e. Biaya terlanang tinggi, misalkan biaya administrasi bulanan yang terlalu di atas bank lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu memberikan nasabah.
- f. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai kenyataan.

Banyaknya bank secara sistematis mengukur kepuasan nasabah dan faktor-faktor yang membentuknya. Bank mengukur kepuasan nasabah secara reguler karena salah satu kunci bagi nasabah adalah kepuasan nasabah. Ketika nasabah menilai kepuasan mereka dengan unsur fasilitas pelayanan yang diberikan bank. Hal ini seperti sarana dan pra sarana yang telah disediakan oleh bank.¹³

Indikator terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) menjadi hal yang sangat penting bagi setiap Bank dan perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah.¹⁴

Indikator kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan menggunakan empat metode, yaitu:¹⁵

¹³ *Ibid.*, 203

¹⁴ Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Malang: Un-Maliki Pres, 2011), h. 85

¹⁵ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012) h. 204-

a. Keluhan

Perusahaan yang mendorong nasabah untuk mengungkapkan keluhan mereka. Melalui keluhan perusahaan dapat mempelajari banyak hal. Menurut hasil penelitian nasabah yang merasa tidak puas tetapi tidak mengeluh jarang melakukan pembelian ulang. Namun nasabah yang mengeluh mengeluh dan keluhannya ditangani dengan baik, adalah mereka yang akan kembali lagi untuk membeli.

b. Telepon bebas pulsa.

Perusahaan menawarkan telepon bebas pulsa untuk nasabah yang ingin mengeluh, sehingga nasabah dapat langsung menghubungi perusahaan melalui media elektronik. Pembicaraan akan terjadi manakala perusahaan menawarkan bantuan untuk mengatasi masalah.

c. Survei

Survei yang bisa diisi langsung oleh konsumen atau berbentuk penelitian pemasaran. Survei langsung yang dijawab nasabah merupakan pertanyaan-pertanyaan pendek

d. Analisis konsumen hilang.

Semua perusahaan pernah kehilangan nasabah mereka, namun yang paling penting adalah mengurangi jumlah nasabah yang hilang, sehingga perlu dilakukan analisa mengapa nasabah hilang, yang dapat dilakukan melalui wawancara dengan nasabah atau melalui survei.

Metode diatas merupakan alat ukur yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap suatu produk bank. Indikator terhadap kepuasan nasabah menjadi hal yang esensial bagi setiap bank. Hal itu dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah.

3. Indikator Kepuasan Konsumen.¹⁶

Kepuasan nasabah merupakan fungsi pelayanan dengan indikator kepuasan nasabah sebagai berikut:

a. *Service Quality < Expectation.*

Bila ini terjadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan bank buruk. Selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan nasabah. Jika pelayanan yang diberikan perusahaan lebih kecil dari ekspektasi nasabah, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan terhadap nasabah.

b. *Service Quality = Expectation.*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ada keistimewaan. Jika nilai pelayanan yang diberikan perusahaan sama dengan harapan nasabah, maka muncul kepuasan yang biasa diinginkan nasabah.

¹⁶ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012) h. 205-206

c. *Service Quality > Expectation.*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa nasabah merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan kebutuhan, namun sekaligus memuaskan dan menyenangkan. Jika pelayanan lebih dari harapan yang diinginkan nasabah, maka akan membuat kepuasan nasabah sangat luar biasa. Pelayanan ketiga ini disebut pelayanan prima (*Excellent Service*) yang selalu diharapkan oleh nasabah.

Indikator kepuasan nasabah menurut Martila dan James dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:¹⁷

- 1) Indikator dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan saudara terhadap pelayanan bank pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.
- 2) Nasabah diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu fasilitas yang disediakan dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- 3) Nasabah diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari bank dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka rasakan.

Indikator terhadap kepuasan konsumen (nasabah) menjadi hal yang sangat penting bagi setiap bank dan perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008) h. 405

tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan konsumen (nasabah). Berdasarkan dari penguraian indikator kepuasan konsumen diatas yaitu: puas, tidak puas, sangat puas, netral. Penilaian dapat dilakukan terhadap barang dan jasa tertentu dan dapat pula terhadap perusahaan lain.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, menurut Fandy Tjiptono mengatakan bahwa ketidakpuasan nasabah disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya gedung yang megah, *lay out* ruangan yang tertata rapi, ruangan tunggu yang bersih dan nyaman, ruangan toilet yang nyaman, penampilan pegawai yang baik, mesin atm on-line dan rapi, sarana dan prasarana yang lengkap. Sebaliknya faktor eksternal misalnya ramah, sopan, tanggap, dan akrab, pelayanan yang hangat merasa dihormati/dihargai, merasa senang dan puas.¹⁸

Tindakan dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan nasabah, yaitu:¹⁹

¹⁸ Muhammad agung firsada, perilaku konsumen dalam persaingan kontemporer, (bandung: alfabeta, 2017), h. 180

¹⁹ *Ibid.*, h. 195

- a. Tidak melakukan apa-apa, nasabah yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
- b. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang nasabah yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:
 - 1) Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan.
 - 2) Tingkat ketidakpuasan nasabah.
 - 3) Manfaat yang diperoleh.
 - 4) Pengetahuan dan pengalaman.
 - 5) Sikap nasabah terhadap keluhan.
 - 6) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.
 - 7) Peluang keberhasilan dalam mendapatkan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut kepuasan nasabah juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan, agar layanan dapat memuaskan orang yang dilayani ada empat persyaratan pokok, yaitu:²⁰

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat.
- d. Keramah tamahan.

²⁰ *Ibid.*, h. 200

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimbung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

B. Fasilitas Pelayanan

1. Pengertian fasilitas

Fasilitas berasal dari kata belanda, *facilitiet*, menurut kamus bahasa Indonesia alat atau tempat, fasilitas adalah prasarana atau tempat untuk melakukan atau mempermudah suatu tujuan. Fasilitas bisa dianggap sebagai alat pelengkap dalam sebuah perusahaan. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu pra sarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan-perusahaan aataupun organisasi tersebut.²¹

²¹ Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Persepektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta 2013), h. 222

Dalam bisnis perbankan fasilitas menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Fasilitas layanan merupakan salah satu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.²²

Maka dapat disimpulkan fasilitas adalah segala sesuatu yang alat atau tempat yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

2. Pengertian pelayanan

Pelayanan/layanan (*service*) merupakan suatu proses. Proses ini terdiri dari banyak kegiatan yang melibatkan interaksi antara nasabah dan perusahaan. Tujuan interaksi ini adalah untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan nasabah sehingga merasa puas.²³

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan nasabah/pelanggan.²⁴

²² *Ibid.*, h. 225

²³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.10

²⁴ Muhammah Agung Firsada, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 207

Pelayanan merupakan (*service*) merupakan cara promosi tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank. Maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang sangat bagus.²⁵

Nasabah yang mendatangi bank hendaknya diperlakukan dengan segala tanggapan atau tingkah laku yang baik. Dimana bank tidak boleh bersifat meremehkan atau mengecilkan ide-ide dari pihak nasabah. Untuk itu mulai dari pimpinan sampai kepala karyawan untuk terlibat dalam perbankan dapat melaksanakan bagaimana seharusnya etika dalam perbankan terhadap nasabahnya.²⁶

Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Masyarakat menginginkan fasilitas, produk, layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas.

Dengan memberikan fasilitas pelayanan yang mesti ada pada bagian bank demi kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi saat berada dibank antara lain:²⁷

1. Gedung yang nyaman.

²⁵ *Ibid.*, h. 208

²⁶ *Ibid.*, h. 165

²⁷ Muhammad Agung Firsada, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017). h. 110

2. Tata ruang yang rapi.
3. Informasi.
4. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman.
5. Penampilan pegawai yang baik.
6. Nomor antrian.
7. Mesin ATM.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

1. Sejarah Berdirinya PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Bank Tataarta merupakan sebuah Lembaga Keuangan Mikro yang Formal dalam bentuk Bank Perkreditan Rakyat dengan memanfaatkan. Gagasan pendirian PT. BPR Tataarta Bina Swadaya Jakarta untuk mengoptimalkan pengembangan sosial ekonomi pedesaan di Lampung dalam memberikan pelayanan permodalan kepada “Wong Cilik”.¹

Sesuai dengan pedoman dasar pendiri Yayasan Bina Swadaya " Melayani Orang Lain Merupakan Panggilan Luhur ", hadir sejak tahun 1993 untuk memberikan pelayanan khususnya kepada masyarakat diwilayah Lampung dengan berbagai produk dan layanan jasa Keuangan Mikro, dan sampai saat ini bank tetap setia dengan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan Bank Tataarta merupakan Bank yang memiliki predikat Bank Sehat.²

Pada awalnya gagasan pendirian PT. BPR Tataarta Swadaya dilakukan oleh Yayasan Bina Swadaya Jakarta, dengan maksud untuk mengoptimalkan pengembangan social ekonomi pedesaan di Lampung

¹Halimatul Sakdiyah, Kabag Operasional PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 2 Mei 2017

²Halimatul Sakdiyah, Kabag Operasional PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 2 Mei 2017

dengan pendekatan penumbuhan dan pendampingan Kelompok Swadaya Masyarakat. Kegiatan penumbuhan dan pendampingan kelompok tersebut telah dirintis oleh Yayasan Bina Swadaya di Lampung sejak tahun 1987 dengan pola pengelolaan proyek-proyek pengembangan kelompok usaha produktif yang dibiayai oleh Lembaga dana, baik dari dalam maupun Luar Negeri.³

Dengan semakin berkembangnya usaha produktif kelompok-kelompok dampingan yang pernah dibina sementara jangka waktu proyek yang sudah habis dan semakin minimnya Lembaga dana yang sanggup membiayai usaha produktif kelompok, maka guna mempertahankan Visi dan Misi Yayasan Bina Swadaya dalam memberikan pelayanan permodalan kepada “Wong Cilik” melalui Divisi Bina Dana Yayasan Bina Swadaya pada waktu itu timbulah gagasan untuk mendirikan sebuah Lembaga Keuangan Mikro yang Formal dalam bentuk Bank Perkreditan Rakyat dengan memanfaatkan kemudahan Deregulasi Perbankan dari Pemerintah melalui “PAKTO 88”. Dengan ide tersebut maka terbentuklah sebuah Lembaga Keuangan Mikro secara Formal yaitu PT. BPR Tataarta Swadaya yang didirikan dengan Akte Notaris nomor : 79 tahun 1992.⁴

³ <https://www.tataartaswadaya.co.id> diakses pada 28 april 2017

⁴ <https://www.tataartaswadaya.co.id> diakses pada 28 april 2017

2. Visi Dan Misi PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

a. Visi

Menjadi BPR yang profesional, tangguh dan terpercaya dengan selalu mengutamakan kepuasan nasabah mewujudkan bank pengkreditan rakyat yang kompetitif dengan ranting sehat serta efisien, mendukung sektor usaha kecil dan mikro guna mencapai perekonomian yang berbasis kerakyatan.⁵

b. Misi

Menjalankan aktifitas BPR yang unggul dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi rakyat kecil menuju terwujudnya Bank Pengkreditan Rakyat yang tumbuh dan berkembang, berorientasi profit, memberikan kontribusi yang optimal kepada pemegang saham dan segenap karyawan kerja.⁶

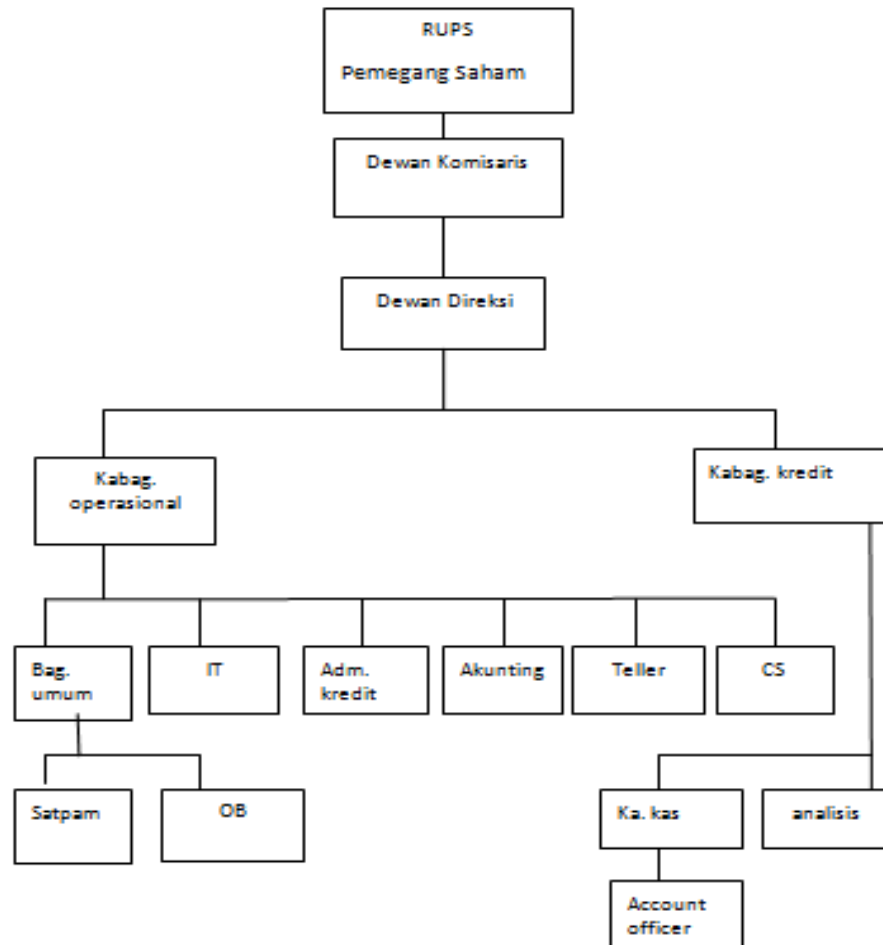
⁵ Brosur PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

⁶ Brosur PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

3. Struktur Organisasi PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Gambar 2.1

Susunan Organisasi Pada PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah⁷



⁷Halimatul Sakdiyah, Kabag Operasional PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 2 Mei 2017

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian
(*Job Description*) BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah:⁸

a. RUPS

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) adalah organ perseroan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris.

b. Dewan Komisaris

Dewan komisaris bertugas dalam pengawasan intern bank dan memberikan nasihat kepada Direksi.

c. Dewan Direksi

Dewan direksi merupakan manajemen puncak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan perusahaan.

d. Teknik Informasi

Teknik Informasi bertugas untuk membuat usulan dan saran-saran penyesuaian program.

e. Administrasi Kredit Dan Legal

Merupakan unit yang mengatur, mengawasi dan melaksanakan kegiatan administrasi.

f. *Legal Officer*

Tugas dan tanggung jawab *legal officer* yaitu memeriksa dan

⁸ Halimatu Sakdiyah, Manajer Operasional PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara, Pada 2 Mei 2017

mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan kredit yang akan dan telah diberikan.

g. *Accounting*

Accounting merupakan unit yang melaksanakan pencatatan transaksi, melakukan proses jurnal pengadministrasian dan penyimpanan laporan keuangan.

h. *Account officer*

Account officer memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan pemberian kredit sejak pencairan nasabah potensial.

i. *Teller*

Teller memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan penerimaan setoran dan pembiayaan tunai atau pemindah bukuan nasabah dan bertanggungjawab atas penyimpanan kas administrasi.

j. *Customer Service*

Customer Service memiliki tanggungjawab atas nasabah dan kepentingan pembukuan tabungan, deposito serta memberikan informasi berkaitan dengan produk yang dimiliki oleh perusahaan dengan mengutamakan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

k. *Office Boy*

Office Boy memiliki tugas membersihkan seluruh area *utility*, membersihkan furniture, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, memelihara setiap peralatan yang digunakannya.

B. Hasil Lapangan di PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan dari lokasi penelitian yaitu di kantor PT BPR Tatarta Swadaya Kota Gajah Lampung Tengah.⁹ Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Halimatul Sakdiyah selaku Kabag.Operasional pada PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah Lampung Tengah .¹⁰ Menciptakan kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah pelayanan yang diberikan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah yang akan nasabah rasakan. Dalam menciptakan kepuasan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah harus dapat memberikan pelayanan yang baik, mulai dari pelayanan Satpam, *Customer Service*, *Teller*, *Account Officer*, sarana dan prasarana.

Wawancara dilakukan kepada Abdi Setya Nugraha selaku *Account Officer* PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah mengatakan bahwa banyaknya bank yang ada di Lampung Tengah adanya persaingan antar bank untuk menciptakan kepuasan nasabah dengan apa yang bank berikan melalui pelayanan. Salah satu kendala dalam fasilitas pelayanan di PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah adalah belum adanya nomor antrian dan mesin ATM yang

⁹ Dokumentasi Profil PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Dikutip Pada Tanggal 5 Mei 2017

¹⁰ Halimatul Sakdiyah, Kabag Operasional PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 2 Mei 2017

menjadi penghambatan transaksi. Banyaknya nasabah yang mengeluh akan fasilitas pelayanan yang diberikan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.¹¹

Wawancara kepada Yuli Sugiarti *Customer Service* PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah beliau mengatakan nomor antrian dan mesin ATM yang belum ada memang menjadi keluhan selama ini bagi para nasabah. Fasilitas yang belum lengkap menjadi daya saing pada bank lain, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah harus bisa mempertahankan nasabahnya agar tidak pindah kebank lain, harus bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.¹²

Fasilitas Pelayanan yang ada di BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.¹³

8. Memiliki gedung 1 yang terletak di jalan Jendral Sudirman no 555 A, kab. Lampung Tengah.
9. Bagian depan ada pos satpam, tempat parkir yang luas.
10. Informasi bisa diperoleh melalui media seperti, billboard yang dipajang di ruang tunggu, atau selebaran brosur.
11. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk membaca, kursi 15 buah, meja 1 buah, kipas angin, tempat sampah.

¹¹Abdi Setya Nugraha, *Account Officer*, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, wawancara pada 27 mei 2017 pukul 11:00 wib

¹²Yuli Sugiarti, *Customer Service*, PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, wawancara pada tanggal 4 mei 2017 10:00 wib

¹³Yuli Sugiarti, *Customer Service*, PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, wawancara pada tanggal 4 mei 2017 10:00 wib

12. Ruangan *teller*, terdiri dari meja 2 buah, kursi 2 buah, komputer 2 buah, tempat print 1 buah, alat untuk menghitung uang 1 buah, dan peralatan lain yang dibutuhkan.
13. Ruangan *customer service*, terdiri dari meja 2 buah, kursi 2 buah, dan komputer 2 buah, tempat print 1 buah, lemari 1 buah.
14. Ruangan kabag. Operasional, terdiri dari meja 9 buah, kursi 12 buah, komputer 4 buah, dan lemari 4 buah.
15. Ruangan direktur, terdiri dari meja 1 buah, kursi 3 buah, lemari 1 buah, komputer 1 buah.
16. Ruangan *account officer*, terdiri dari meja panjang 1 buah, kursi 20 buah, lemari 10 buah, komputer 1 buah.
17. Ruangan mushola yang terdapat dibelakang bagian gedung.
18. Dapur yang terdapat disamping mushola.
19. Kamar mandi/ toilet terletak disamping dapur.
20. Nomor antian, belum adanya nomor antrian dalam PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.
21. Mesin ATM, belum adanya mesin ATM dalam PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

Dari jumlah nasabah pada tahun 2016 pada setiap bulannya mengalami peningkatan di bulan pertama 157 dan di bulan ke 12 mencapai 1023, dimana dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa pelayanan memang sangat penting

dilakukan agar nasabah puas, namun dari segi fasilitas yang di berikan BPR Tataarta swadaya belum sesuai dengan standar operasional yang menjadi keluhan para nasabah belum adanya nomor antrian dan mesin ATM mengakibatkan transaksi belum lancar. Dimana sarana dan prasarana yang diberikan PT. BPR Tataarta belum terpenuhi.

Ketika melakukan wawancara dengan nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah mengenai seberapa puas nasabah terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan oleh bank sebagai berikut:

Wawancara Ibu Damayanti mengungkapkan bahwa dirinya belum puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Tataarta, sikap yang ramah yang ditunjukkan oleh setiap karyawan membuat nasabah merasa lebih mudah berkomunikasi dan bertransaksi di Bank Tataarta serta kejelasan dalam penanggapan pertanyaan yang diperlukan nasabah membuat nasabah merasa puas akan pelayanan Bank Tataarta. Dengan keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Tataarta, beliau mengaku lebih nyaman dalam menyampaikan keluhan ataupun masalah yang dihadapi dalam bertransaksi. Namun di Bank Tataarta belum adanya mesin ATM, nomor antrian yang mengakibatkan harus mengantri menjadi keluhan bagi nasabah.¹⁴

¹⁴ Damayanti, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, wawancara pada tanggal 24 Mei 2017 pukul 13:20

Wawancara Bapak irwan alamat nunggal rejo, umur 37 tahun, sudah menjadi nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah selama 2 tahun, menuturkan bahwa belum puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan BPR Tataarta, perlunya mesin ATM dan nomor antrian yang akan mempermudah bertransaksi nasabah, dan akan menambah keuntungan pada bank.¹⁵

Wawancara Bapak Edi Sutrisno alamat mojopahit, umur 40 tahun, sudah menjadi nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah selama 2 tahun. juga mengutarakan bahwa fasilitas pelayanan di Bank Tataarta membuatnya belum puas, belum adanya mesin ATM dan nomor antrian yang membuatnya kurang nyaman ketika menunggu.¹⁶

Wawancara Ibu Nurulia alamat astomulyo, umur 35 tahun, sudah menjadi nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah selama 1 tahun, beliau mengatakan fasilitas pelayanan yang dimiliki BPR Tataarta Swadaya perlu ditingkatkan ada nya nomor antrian dan mesin ATM yang akan memudahkan para nasabah dalam bertransaksi, yang akan memudahkan

¹⁵Irwan, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 24 Mei 2017 pukul 11:10

¹⁶Edi sutrisno, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 24 Mei 2017 pukul 08:30

dalam membayar tagihan kredit, tak perlu mengantri dan menunggu lama. Yang akan membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi.¹⁷

Wawancara Ibu Dewi Astuti alamat srikaton, umur 38 tahun, beliau menuturkan bahwa sudah menjadi nasabah BPR Tataarta Swadaya selama 3 tahun, beliau sangat mengharap adanya jaringan ATM di BPR Tataarta Swadaya yang akan mempermudah beliau dalam membayar tagihan kredit, tanpa harus mengantri lama dalam kantor bank.¹⁸

Wawancara Bapak Joko Riyanto alamat pujodadi, umur 41 tahun, sudah menjadi nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah selama 1 tahun, mengatakan bahwa tidak adanya nomor antrian yang mengakibatkan harus mengantri lama, kan kurang nyaman dalam menunggu mengakibatkan belum puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan BPR Tataarta Swadaya.¹⁹

Wawancara Ibu Ami Mulyani alamat pujoasri, umur 39 tahun, sudah menjadi nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah selama 2 tahun, mengatakan belum adanya mesin ATM yang menjadi kendala dalam

¹⁷Nurulia, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 5 Mei 2017 pukul 10:25 wib

¹⁸Dewi Astuti, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 12 Mei 2017 pukul 09:10 wib

¹⁹Joko Riyanto, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 22 April 2017 pukul 09:40 wib

bertransaksi di BPR Tataarta Swadaya, yang akan memudahkan Ibu Ami dalam mentransfer uang nya atau mengambil untuk kebutuhan.²⁰

Wawancara Ibu Ratmini alamat nunggal rejo, umur 34 tahun, sudah menjadi nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah selama 2 tahun, bahwa fasilitas pelayanan di Bank Tataarta membuatnya belum puas, belum adanya mesin ATM dan nomor antrian yang membuatnya kurang nyaman ketika menunggu.²¹

Wawancara Bapak Cipto alamat astomulyo, umur 40 tahun, sudah menjadi nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah selama 2 tahun, BPR Tataarta Swadaya perlu ditingkatkan ada nya nomor antrian dan mesin ATM yang akan memudahkan para nasabah dalam bertransaksi, yang akan memudahkan dalam membayar tagihan kredit, tak perlu mengantri dan menunggu lama. Yang akan membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi.²²

Wawancara Ibu Wahyuni alamat totokaton, umur 36 tahun, sudah menjadi nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah selama 1 tahun, belum puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan BPR Tataarta, perlunya

²⁰Ami Mulyani, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 22 April 2017 pukul 14:00 wib

²¹Ratmini, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 24 April 2017 pukul 09:00 wib

²²Cipto, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 24 April 2017 pukul 09:40 wib

mesin ATM dan nomor antrian yang akan mempermudah bertransaksi nasabah, dan akan menambah keuntungan pada bank.²³

C. Pembahasan

Berdasarkan penelitian dan pengamatan kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah peneliti mencoba membuat analisis mengenai kepuasan nasabah tersebut. Dengan sesuai teori ada 7 kategori yang wajib diberikan bank kepada nasabahnya, namun dari 7 kategori ada 2 kategori fasilitas yang belum terpenuhi oleh PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah belum ada nomor antrian dan mesin ATM (anjungan tunai mandiri).

Sebagaimana diketahui bahwa dari fasilitas pelayanan nasabah belum terpenuhi seperti nomor antrian dan mesin ATM. Dengan demikian bahwa fasilitas yang dilakukan oleh karyawan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori belum puas dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang negatif dari nasabah. Oleh karena itu, maka PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah harus meningkatkan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

²³Wahyuni, Nasabah, PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, Wawancara Pada Tanggal 2 Mei 2017 pukul 10:30 wib

Namun belum adanya nomor antrian dalam PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah ini dalam melakukan transaksi dengan cara siapa yang datang duluan langsung mendatangi *customer servis* untuk menyampaikan maksud kedatangannya dan mengumpul data kemudian para konsumen suruh menunggu dan nanti pada saat gilirannya akan dipanggil oleh karyawan *customer service* sesuai dengan urutannya data yang sudah dikumpul.

Cara ini dilakukan agar transaksi berjalan dengan baik dan sesuai harapan para konsumen agar tercipta rasa nyaman, tertib, dan loyal kepada PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah. Cara ini dilakukan untuk menghindari keributan, kericuhan, dan berdesak-desakan. Hal ini lah yang diterapkan dalam PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah dalam memberikan fasilitas pelayanan agar konsumen tetap menjalin hubungan kepada bank.

Namun dari fasilitas mesin ATM yang belum ada dalam PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah akan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar para konsumen tidak pindah ke bank lain. Salah satu dengan cara memberikan fasilitas transfer online yang dimiliki PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah. Transfer online ini bisa digunakan sebagaimana mestinya, seperti transfer ke bank lain dengan sesuai bank ingin dituju.

Dan pada awal akan melakukan transfer karyawan PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah terlebih dahulu menjelas biaya-biaya yang akan dibebani kepada konsumen dengan biaya administrasi sesuai dengan nominal yang dikirim. Dengan cara tersebut PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah mengatasi keluhan-keluhan yang dirasakan para konsumennya selama ini.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan merupakan bentuk dari sarana dan prasarana yang harus dimiliki setiap bank. Agar dapat memenuhi apa yang dibutuhkan nasabah dalam melakukan transaksi lebih nyaman dan efisien.

Untuk mewujudkan kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan bank harus menyediakan fasilitas yang baik dan menjaga kenyamanan nasabah seperti tempat gedung yang nyaman, tata ruangan yang rapi, informasi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang baik, nomor antrian dan mesin ATM.

Peneliti menilai bahwa kepuasan nasabah terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan PT BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah belum terpenuhi semua, dari nomor antrian dan mesin ATM (anjungan tunai mandiri). Namun PT.BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah memberikan fasilitas berupa data dikumpul kepada karyawan *customer service* supaya dalam bertransaksi berjalan dengan nyaman dan lancar, dan memberikan fasilitas transfer online agar bisa mengirim uang dengan cepat.

B. Saran

1. PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah diharapkan dapat memberikan fasilitas pelayanan sarana dan pra sarana bagi nasabahnya agar lebih nyaman bertransaksi.
2. PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah agar bisa menangani keluhan-keluhan yang telah nasabah rasakan, agar nasabah tidak pindah ke lain bank.
3. PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah agar dapat menciptakan rasa puas dan loyal maka dengan sendirinya akan memberikan pertumbuhan pendapatan dan peningkatan profitabilitas, sehingga kredibilitas bank mendapatkan nilai tambah yaitu mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Agus Sucipto. 2011. *Studi Kelayakan Bisnis*. Malang: Un-Maliki Pres.
- Burhan Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Edi Kusnadi, 2008, *Metodologi Penelitian*, Jakarta Timur: Ramayana Pers dan Stain Metro.
- Fandy Tjipjono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Departemen Agama RI. 2008. *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Bandung: CV Diponegoro.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- J. Supranto. 2000. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kasmir. 2004. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Lexy J. Moeleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

- Muhammad. 2005. *Bank Syariah Problema Dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muhammad Agung Firsada, 2017, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi Nitisusastro, 2013, *Perilaku Konsumen Dalam Persepektif Kewirausahaan*, Bandung: Alfabeta.
- Saladin Djaslim. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: CV Rajawali.
- Sofjan Assauri. 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiono. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi Suryabrata. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Suraya Murcitaningrum. 2013. *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Prudent Media.
- Uhar Suharsaputra. 2012. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Vinna Sri Yuniarti. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Halimatu Sakdiyah Manajer Operasional BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah
- Abdi Setya Nugraha Account officer BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah
- Yuli Sugiarti Customer Service BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah
- Ami Mulyani Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah
- Cipto Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Damayanti Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Dewi Astuti Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Edi sutrisno Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Irwan Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Joko Riyanto Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Nurulia Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Ratmini Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Wahyuni Nasabah BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

Brosur BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah

[Http://www.tataartaswadaya.co.id](http://www.tataartaswadaya.co.id)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Alat Pengumpul Data (APD)

KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PT. BPR TATAARTA SWADAYA KOTA GAJAH

A. Wawancara

1. Wawancara dengan Manajer Operasional PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.
 - a. Bagaimana sejarah berdirinya PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah?
 - b. Bagaimana struktur organisasi PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah?
 - c. Bagaimana pentingnya fasilitas pelayanan yang ada di PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah agar meningkatkan kepuasan nasabah?

2. Wawancara dengan *Customer Service* dan *Accout Officer* PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.
 - a. Bagaimana pegawai bank melakukan pendekatan dengan nasabah untuk menciptakan keterkaitan antar bank dengan nasabah?
 - b. Bagaimana cara pelayanan yang dilakukan bank terhadap nasabah? seperti pelayanan dalam menabung?
 - c. Bagaimana tanggapan nasabah mengenai fasilitas pelayanan yang diberikan dari PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah?
 - d. Ketika nasabah melakukan transaksi di BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, adakah yang pernah melakukan komplain? Jika iya, dalam hal apa?
 - e. Apakah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah telah menerapkan sistem *service excelent* dengan nasabah?
 - f. Bagaimana cara yang dilakukan oleh PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah untuk meningkatkan fasilitas pelayanan agar nasabah lebih puas akan *service* yang diberikan?

3. Wawancara dengan Nasabah PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.
 - a. Bagaimana menurut anda ketika menabung dan bertransaksi di PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah?
 - b. Bagaimana kesan anda ketika berhubungan dengan karyawan BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah?
 - c. Selama ini anda menjadi nasabah di BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, pernahkan anda mengajukan komplain? Jika iya tentang apa?

B. Dokumentasi

1. Dokumentasi Tentang Profil PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah.

C. Observasi

1. Di PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah, tepatnya di jalan Jendral Sudirman No 555 A, Kab. Lampung Tengah.

Metro, 22 Agustus 2017

DIKOREKSI OLEH

Dosen pembimbing,



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206200801 2 010

Out Line

KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS PELAYANAN

PT. BPR TATAARTA SWADAYA KOTA GAJAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Metodologi Penelitian
- E. Sistematika Pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Ruang Lingkup Kepuasan Nasabah
 - 5. Pengertian Kepuasan Nasabah
 - 6. Konsep Kepuasan Nasabah
 - 7. Indikator Kepuasan Nasabah
 - 8. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah
- B. Fasilitas pelayanan
 - 1. Pengertian fasilitas
 - 2. Pengertian pelayanan

BAB III PEMBAHASAN

- D. Gambaran umum BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah
 - 4. **Sejarah Berdirinya BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah**
 - 5. Visi dan Misi BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah
 - 6. Struktur organisasi BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah
- E. Hasil lapangan di BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah
- F. Pembahasan

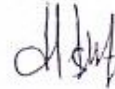
BAB IV PENUTUP

- C. Kesimpulan
- D. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Peneliti,



Tri Muhiyanti
NPM. 14123498

DIKOREKSI OLEH

Dosen/pembimbing



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1053/ln.28/S/OT.01/10/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : TRI MUDIYANTI
NPM : 14123498
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 14123498.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 16 Oktober 2017
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhtadi Sudin, M.Pd.
NIP. 195806311981031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-483/In.28/FEBI/PP.00.9/07/2017
Lampiran :-
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

03 Mei 2017

Kepada Yth:
Elfa Murdiana, M.Hum
di – Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Tri Mudiyantri
NPM : 14123498
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Kepuasan Nasabah Terhadap Tarif Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Bank

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dekan,
D. Syidhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 197209232000032002





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Tri Mudiyanti** Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam / D-III PBS**
NPM : **14123498** Semester / TA : **VI / 2016-2017**

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	19 / 2017 (Juli)	Ulasan Penelitian / Magang dimana ? Perbaiki Outline Anda	
	31 Juli 2017	Revisi Ulasan pd BAB Pembahasan Segmen, Visi Misi maupun Struktur Organisasi Bahas Penelitian	

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs.



Tri Mudiyanti
NPM. 14123498



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Tri Muhiyanti** Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS**
 NPM : **14123498** Semester / TA : **VI / 2016-2017**

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	2 Agustus 2017	Aca BAB I lanjutan BAB II	
	8 Agustus	- dlm BAB II Anda pergelas beda konsep kepuasan Masabab dan pengertian Masabab. Kepuasan - kaitan kepuasan Masabab dng perilaku konsumen hrs Masabab = Konsumen - Tarif Jasa Bank fees Berdasarkan Apa?	

Mengetahui,
 Dosen Pembimbing

Elfa Murdiana, M.Hum
 NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs.

Tri Muhiyanti
 NPM. 14123498



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Tri Mudiyantri
NPM : 14123498

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS
Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	15/2017 Agsts	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki kembali footnote Anda - Sungan Asal COPAS - Karena Banyak Belasan - Anda yg tak Bersumber - Katakan Teori kepuasan - Masalah dng Kepuasan - Konsumen Karena Masalah = Konsumen ↓ Cari dlm buku Prilaku Konsumen ↓ Lalu Anda Katakan Olengun. MASALAH - TELITI SEBELUM MENULIS !!! 	

Dosen Pembimbing I

Elfa Murdiana, M.Hum.

NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs,

Tri Mudiyantri

NPM. 14123498



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Tri Mudiyanti
NPM : 14123498

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS
Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	18/2017 Agust	U	Ada BAB II lanjut BAB III	
	22/ Agust	U	Ada BAB III lanjut pd BAB IV	

Dosen Pembimbing I

Elfa Murdiana, M.Hum.
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs,

Tri Mudiyanti
NPM. 14123498



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Tri Mudiyanti
 NPM : 14123498

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS
 Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
2	25 / Agustus	✓	Kesimpulan Masih Panjang lebar → Beri Jamban singkat & R penbyu Puelike And	

Dosen Pembimbing I

Elfa Murdiana, M.Hum.
 NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs,

Tri Mudiyanti
 NPM. 14123498



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Tri Mudiyanti
NPM : 14123498

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS
Semester/TA : VII/2017/2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	29/2017 (sept)	✓	Ada Bab 14 tentang u/ di Munada sh-	

Dosen Pembimbing I

Elfa Murdiana, M.Hum.
NIP. 19801206 200801 2 010

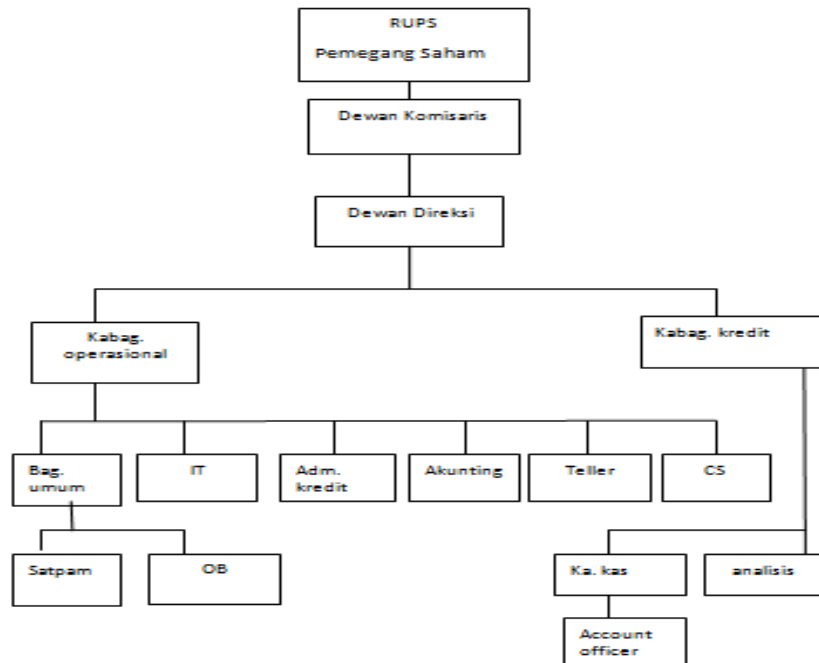
Mahasiswa Ybs,

Tri Mudiyanti
NPM. 14123498

Dokumentasi Foto Wawancara



Struktur Organisasi PT. BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Desa Girmulyo, Kecamatan Marga Sekampung, Kabupaten Lampung Timur, pada tanggal 07 Agustus 1995. Anak ke tiga dari empat bersaudara pasangan Bapak Siswanto dan Ibu Rubiyem.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di SD Negeri 2 Girmulyo, Kecamatan Marga Sekampung, Kabupaten Lampung Timur dan selesai pada tahun 2007, kemudian melanjutkan di SMP PGRI 3 Marga Sekampung, Kecamatan Marga Sekampung, Kabupaten Lampung Timur dan selesai pada tahun 2010. Sedangkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 2 Metro dan selesai pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai pada semester 1 tahun akademik 2014.