

SKRIPSI

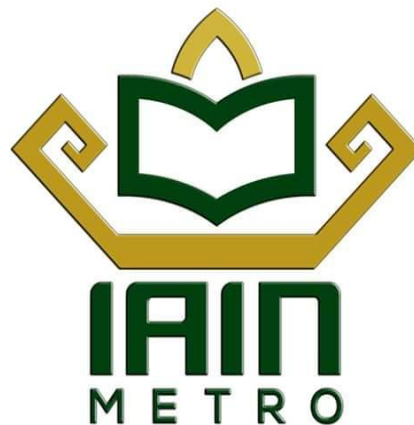
**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN
PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO**

(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)

Oleh:

IDA FITRIANI

NPM. 141264410



Jurusan: S1 Perbankan Syariah

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

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

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN
PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

IDA FITRIANI
NPM. 141264410

Pembimbing I: Nizaruddin, S.Ag, MH

Pembimbing II: Zumaroh, M.E.Sy

Jurusan: S1 Perbankan Syariah

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1439 H/2018M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN
PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)**

Nama : Ida Fitriani

NPM : 141264410

Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyetujui

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Jurusan S1 Perbankan
Syariah (S1-PBS) IAIN Metro.

Metro, Juni 2018

Pembimbing I



Nizaruddin, S.Ag. MH.

NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II



Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002



**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. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: 1587/10.28.3/D/PP.00.9/07/2018

Skripsi dengan judul: "Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro (Studi pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)" yang disusun oleh: IDA FITRIANI, NPM: 141264410, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan S1-Perbankan Syariah (S1 PBS). Telah diujikan dalam sidang munaqosyah Jurusan S1-Perbankan Syariah pada Hari/Tanggal: Kamis, 5 Juli 2018.

TIM PENGUJI

Ketua : Nizaruddin, S.Ag,MH
Penguji I : Drs. Dri Santoso, M.H
Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy
Sekertaris : Aulia Rany Priyatna, M.E.Sy



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)

ABSTRAK

**Oleh:
IDA FITRIANI
141264410**

Kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, diantaranya faktor produk dan pelayanan. Adanya nasabah yang merasa kecewa terhadap pelayanan karyawan bank syariah di kota Metro, juga terhadap produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan kesyariahan, maka menarik untuk dikaji terkait sudah bank syariah di kota Metro menawarkan produk dan memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga terciptanya kepuasan nasabah. Serta bagaimana kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah di kota Metro dengan sasaran masyarakat kecamatan Metro Timur.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*fiel research*) yaitu penelitian yang bertumpu pada data-data di lapangan. Adapun sifat penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan nasabah yang berdomisili di kecamatan Metro Timur dengan status pekerjaan sebagai pedagang. Sedangkan, dokumentasi dilakukan dengan mendokumentasikan dokumen dan literatur yang berkaitan dengan materi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang didukung data dan informasi yang telah dikemukakan sebelumnya, dinyatakan bahwa adanya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk dan pelayanan bank syariah di kota Metro. Kepuasan masyarakat Metro Timur terhadap produk bank syariah hanya sebatas kemurahan saja, sedangkan ketidakpuasan nasabah terhadap produk bank syariah di Kota Metro adalah tidak adanya kelebihan produk yang lain, seperti kemudahan, dan produk yang dapat menyesuaikan dengan teknologi yang berkembang. Sedangkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah di Kota Metro yaitu pada dimensi berwujud seperti senyum, sapa, salam dan berpenampilan. Sedangkan ketidakpuasan masyarakat Metro Timur pada dimensi pelayanan cepat dan efisien karyawan dalam melayani nasabah. Karena dalam melayani nasabah kurang cepat dan efisien. Seharusnya bank syariah di Kota Metro melakukan pengukuran kepuasan nasabah yang dilakukan secara berkala, dengan berbagai metode salah satunya yaitu dengan mengakomodir adanya kotak saran atau pun yang lainnya. Hal ini menjadi penting karena salah satu upaya dalam memelihara kepuasan nasabah.

KATA KUNCI: Kepuasan Nasabah, Produk, Pelayanan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IDA FITRIANI

NPM : 141264410

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juni 2018

Yang menyatakan,



IDA FITRIANI
NPM . 141264410

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط
فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

سُحْبُ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹ (QS. Al Imran : 159).

¹ Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemah, (Bandung: Gema Risalah Press, 2010), h.167.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, maka akan saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibunda Tarmiyati tercinta dan Ayahanda Imam Ghozali, yang selalu memberikan doa restu untuk kesuksesan dunia akhirat semua anak-anaknya, serta cinta dan kasih sayang tanpa batas.
2. Adikku Desfian Cahyo Imaniar yang tersayang, terimakasih doa serta kasih sayang yang diberikan demi mengharapakan keberhasilan peneliti.
3. Para sahabatku, Diana Indriyani, Shinta Purwati, Istiqomah, yang selalu memberikan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Segala puji milik Allah SWT, Rasa syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat, hidayah, taufik dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan seberkas cahaya terang dan menghantarkan kita pada kerangka pembelajaran hidup yang memiliki makna yang tinggi.

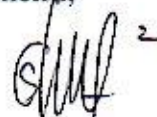
Penelitian skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah di IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya menyelesaikan skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan Terimakasih 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.
3. Ibu Liberty, SE, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak Nizaruddin, S.Ag, MH dan Ibu Zumaroh, M.E.Sy Selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi.
5. Kepada Kecamatan Metro Timur dan Masyarakatnya, yang telah memberikan izin serta memberikan data kepada peneliti untuk melakukan Penelitian.
6. Seluruh sivitas akademik IAIN Metro.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada.

Metro, Juni 2018
Peneliti,



Ida Fitriani
NPM. 141264410

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penelitian Relevan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah.....	9
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	9
2. Faktor – Faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah.....	10
3. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam	12
4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah	15
B. Produk Perbankan Syariah.....	16
1. Pengertian Produk Bank Syariah	16
2. Karakteristik Produk Bank Syariah.....	17
3. Produk Perbankan Syariah	18
C. Pelayanan Bank Syariah	25
1. Pengertian Pelayanan Bank Syariah.....	25
2. Karakteristik Pelayanan Bank Syariah yang Baik	26
3. Pelayanan Prima dan Perbankan	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	29
B. Sumber Data	30
C. Teknik Pengumpulan Data	33
D. Teknik Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kecamatan Metro Timur	36
1. Sejarah Berdirinya Kecamatan Metro Timur	36
2. Struktur Organisasi Kecamatan Metro Timur	38
3. Profil Masyarakat Kecamatan Metro Timur.....	39
B. Kepuasan Masyarakat Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro.....	40

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jenis Pekerjaan Masyarakat Kecamatan Metro Timur.....	2
4.1 Batas Wilayah	37
4.2 Jenis Pekerjaan Masyarakat Kecamatan Metro Timur.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
4.1	Struktur Organisasi Kecamatan Metro Timur.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Outline Skripsi
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Surat Research
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Research
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga *intermediasi* yang menerima simpanan dari nasabah kelebihan dana dan menyalurkan kepada nasabah yang kekurangan dana. Pada perbankan kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, di mana hal tersebut merupakan aspek strategis memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.²

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas pelayanan dan produk, menjadi utama bagi perbankan. Produk yang ditawarkan oleh perbankan Syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: Produk penyaluran dana (*financing*), Produk penghimpunan dana (*funding*), dan Produk jasa (*service*).³

Pengertian pelayanan dalam konteks perbankan syariah adalah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan produk maupun *complain* nasabah. Sehingga harapan

² Vinna Sri Yuniarti, "*Perilaku Nasabah: Teori dan Praktik*", (Bandung : CV Pustaka Setia, 2015), h.234.

³ Adiwarman A.Karim, *Bank Islam Analiss Fiqh dan Keuangan Edisi kelima*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014), h.97.

masyarakat untuk berhubungan baik dengan bank, nyaman, dan mudah dalam melakukan transaksi akan terpenuhi.⁴

Pada tahun 2017 kecamatan Metro Timur memiliki jumlah penduduk lebih kurang 40.469 jiwa, dengan spesifikasi pekerjaan sebagai berikut:⁵

Tabel 1.1 Jenis Pekerjaan Masyarakat Kecamatan Metro Timur

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Karyawan: Pegawai Negeri Sipil A B R I Swasta	2.243 orang 221 orang 4.534 orang
2	Wiraswasta/pedagang	7.339 orang
3	T a n i	2.158 orang
4	Pertukangan	497 orang
5	Buruh Tani	3.442 orang
6	Pensiunan	603orang

Berdasarkan spesifikasi pekerjaan masyarakat Metro Timur adanya indikasi yang cukup besar untuk berhubungan dengan bank, meskipun tidak diketahui secara pasti kecenderungan terhadap bank syariah atau konvensional.

Berdasarkan hasil wawancara, ada salah satu nasabah bank syariah di Kota Metro yang awalnya ingin melakukan salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan bank syariah tersebut, namun nasabah ingin meyakinkan diri dalam memilih salah satu produk pembiayaan dengan bertanya kepada *customer service* mengenai prosedural dari produk tersebut yang berkenaan jenis produk pembiayaan yang bagaimana, aturan-aturan yang berlakunya seperti apa saja. Namun pelayanan *customer service* yang kurang pandai dalam memberikan

⁴ Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h.12.

⁵ Buku Monografi 2017 Kecamatan Metro Timur, Kota Metro, diakses pada 3 Juni 2018.

pemahaman kepada nasabah, penjelasan yang diberikan minim sehingga nasabah menjadi ragu untuk melakukan pembiayaan. Selain dari pelayanan yang kurang jelas dalam memberikan informasi, kekurangan lainnya yaitu kecepatan dalam melayani, kecekatan menyelesaikan prosedur pembiayaan yang sangat lama. Sedangkan dari produk bank syariah memang murah apalagi pada produk tabungan yang tidak ada potongan dan juga biaya administrasi, namun inovasi lain dalam produk belum ada yang menggunakan teknologi pada produk bank syariah tersebut. Misalnya ATM ataupun inovasi teknologi lainnya.⁶

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat nasabah yang memperoleh pelayanan dari segi empati yang kurang baik, para karyawan cenderung acuh terhadap nasabah, dari segi kecepatan dalam melayani nasabah juga kurang memuaskan, terlampau lama dikarenakan kurang cekatan para karyawannya. Sedangkan mengenai produk, nasabah tersebut merasakan kemudahan dalam menggunakan produk tabungan berbasis *online*, baik dalam menabung maupun membuka rekening tabungan, karena nasabah tersebut merupakan salah satu orang yang memiliki kesibukan jadi dengan adanya sistem *online* dalam produk tabungan sangat membantu juga mempermudah. Namun adanya penurunan kinerja sistem *online* yang cukup lama, membuat nasabah merasakan ketidak mudahan dalam produk tersebut.⁷

⁶ Wawancara dengan Bapak Nasrullah masyarakat 15 A Iringmulyo, Kecamatan Metro Timur tanggal 10 April 2018.

⁷ Wawancara dengan Ibu Kutsi masyarakat Tejosari, Kecamatan Metro Timur tanggal 10 April 2018.

Berdasarkan hasil wawancara , terdapat nasabah yang merasa kecewa terhadap pelayanan salah satu pegawai yang kurang sopan dengan menggunakan bahasa yang kasar dalam menarik tagihan bulanan dikarenakan nasabah menunggak satu kali angsuran. Hal itu menyebabkan nasabah yang bersangkutan enggan untuk kembali ke produk pembiayaan yang sama yaitu KPR Rumah. Padahal sebelumnya nasabah tersebut selalu tepat pada saat angsuran pembayaran, namun karena adanya penurunan kemampuan bayar, mengakibatkan nasabah telat dalam membayar angsuran. Nasabah hanya merasakan kepuasan pada produk tabungan, alasannya tidak adanya biaya administrasi yang akan dikenakan setiap pengambilan tabungan. Namun nasabah tersebut memiliki rekening tabungan di bank syariah yang berbeda, dikarenakan pada bank syariah yang berbeda tersebut terdapat ATM sehingga mempermudah nasabah.⁸

Berdasarkan hal di atas, masalah yang dikhawatirkan nasabah menjadi tidak nyaman berimbas pada kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah, karena kurang optimalnya pelayanan pada dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi empati memiliki rasa peduli dan menciptakan kenyamanan nasabah. Serta pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu berkaitan dengan pelayananan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Serta produk yang masih kurang optimal dalam menonjolkan kelebihan atau ciri khas seperti mempermudah serta memberi kenyamanan bagi nasabah.

⁸ Wawancara dengan Ibu Siti Aminah masyarakat Yosodadi, Kecamatan Metro Timur tanggal 23 Maret 2017.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti mengadakan penelitian untuk membuktikan asumsi yang muncul, dengan judul “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah di Kota Metro?
2. Apakah faktor produk dan pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di Kota Metro?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah di Kota Metro.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank Syariah di Kota Metro.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan Perbankan Syariah dan menambah khasanah bacaan ilmiah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Praktisi

Bagi bank syariah di kota Metro khususnya, sebagai bahan evaluasi dalam mengembangkan produk-produk yang inovatif, dan meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan nasabah.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai pengetahuan yang dapat memberikan informasi bagi semua kalangan dalam upaya meningkatkan wawasan masyarakat untuk nantinya lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan syariah agar memperhatikan juga mengenai pelayanan dan produk yang diberikan.

c. Bagi Lembaga

Bagi IAIN Metro, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan S1 Perbankan Syariah hasil penelitian bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk menerapkan indikator kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk bank syariah terhadap mata kuliah baru ataupun memperkuat mata kuliah yang sudah ada dengan memadatkan indikator mengenai kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah. Agar terciptanya sumberdaya manusia yang

berkompeten dalam memperhatikan kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan juga produk bank syariah.

E. Penelitian Relevan

Tinjauan pustaka (*prior research*) berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji.⁹ Penelitian yang akan dilakukan tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang dijadikan pandangan dan referensi. Dalam hal ini, penulis mengutip hasil penelitian yang telah lalu yaitu:

1. Skripsi yang ditulis oleh Siti Hardiyanti Nurcahyani yang berjudul *Analisis Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Bank* (Studi Pada Bank BRI Unit Sudirman Kota Metro). Di dalam penelitiannya menunjukkan bahwa permasalahan yang diangkat lebih memfokuskan pada tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap sistem antrian *teller* bank BRI Unit Sudirman Kota Metro.¹⁰
2. Skripsi yang ditulis oleh Eka Rista Rosmalia yang berjudul *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah* (Studi pada *Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro*). Di dalam penelitiannya berfokus pada bagaimana peran *Customer*

⁹ *Pedoman Penulisan Skripsi Karya Ilmiah Edisi Revisi*, (Metro: STAIN jurai Siwo Metro, 2016), h. 25.

¹⁰ Siti Hardiyanti Nurcahyani, “*Analisis Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Bank* (Studi Pada Bank BRI Unit Sudirman Kota Metro), Metro, 2016.

Service di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.¹¹

3. Skripsi yang ditulis oleh Puji Cahyo Astik yang berjudul *Pengembangan Produk Melalui Diversifikasi Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada Pabrik Roti Sari Asri Hadimulyo Timur Metro Pusat)*. Penelitian ini berfokus pada pengembangan produk melalui diversifikasi dalam upaya meningkatkan volume penjualan pada pabrik roti sari asri Hadimulyo Timur Metro Pusat.¹²

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat kesamaan pada kajian pembahasan tertentu dalam skripsi yang dilakukan diantaranya, membahas mengenai kepuasan nasabah sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan tentang “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro, Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur”. Lebih ditekankan pada aspek kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah Kota Metro juga dari faktor produk dan pelayanan apakah memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

¹¹ Eka Rista Rosmalia, “*Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi pada Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro)*”, Metro, 2014.

¹² Puji Cahyo Astik, “*Pengembangan Produk Melalui Diversifikasi Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada Pabrik Roti Sari Asri Hadimulyo Timur Metro Pusat)*”, Metro, 2017.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank.¹³ Sehingga nasabah merupakan orang atau badan hukum yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank baik dalam penggunaan produk maupun fasilitas bank.

Beberapa arti kepuasan disampaikan oleh pakar berikut: Engel, Blackwell, dan Miniard mendefinisikan kepuasan sebagai: "evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan". Mowen dan Minor mengartikan kepuasan sebagai: "segala sikap nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperoleh".¹⁴

Jadi kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau bisa disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Setelah bisa

¹³ M. Nur Rianto Al Arif, "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*", (Bandung, Alfabeta, 2012), h. 189.

¹⁴ Ujang Sumarwan, "*Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*", (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 386.

membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan ditarik suatu kesimpulan puas ataupun tidak puas.

2. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah tentunya perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kesamaan makna antara nasabah dan konsumen yang di bedakan pada lingkup status pengguna produk dan jasanya, maka faktor kepuasan konsumen hampir sama dengan faktor kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan ada lima faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu:

a. Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu: *Performance* (daya guna), *Durability* (daya tahan), *Feature* (keutamaan), *Reliability* (keandalan), *Costintency* (konsisten) dan *Design* (desain).¹⁵

Pelanggan akan merasa puas bila barang yang dibeli memenuhi beberapa kriteria seperti mempunyai daya guna, awet, produknya memiliki kelebihan dan juga desain produk yang menarik.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan

¹⁵ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2002), h.37.

value for money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.¹⁶

Maka dalam faktor harga ini lebih relatif, tergantung pada individunya, karena tidak semua orang mematok atau menilai kualitas produk dari harga, ada juga orang yang mengesampingkan harga asal mendapatkan produk tersebut, meskipun mempunyai kualitas yang kurang baik.

c. Kualitas Pelayanan

Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah *ServQual* yang dikembangkan oleh Berry dan Zeithalm. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).¹⁷

Pada kualitas pelayanan ini, tentunya menjadi tolak ukur bagi kepuasan nasabah pasca pembelian. Pasalnya nasabah tidak hanya menilai dari produk yang dibelinya, melainkan juga pada pelayanan yang diperoleh, semakin baik pelayanan yang diberikan maka nasabah akan *loyal* untuk kembali lagi membeli produk tersebut.

d. Faktor Emosional

Pelanggan yang merasa bangga dan yakin orang lain kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu, cenderung

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*, h.42.

memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan rasa percaya diri.¹⁸

Faktor emosional ini cenderung pada perilaku individu yang bangga menggunakan produk dengan *brand* tertentu, mereka akan merasa bangga bahkan cenderung percaya dirinya meningkat setelah menggunakan *brand* tersebut.

e. Biaya dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk dan Jasa

Pelanggan akan semakin puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.¹⁹

Dari kelima faktor tersebut memang memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mendukung kepuasan nasabah bukan hanya dalam faktor pelayanan saja, namun dalam berbagai faktor lain seperti harga, produk, dan juga berkenaan dengan efisiensi waktu. Sehingga faktor-faktor lain memiliki peran yang dapat mempengaruhinya.

3. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Berdasarkan konsep ekonomi menyatakan bahwa kepuasan nasabah terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi, dalam Islam kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan dalam arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang telah dilakukan.²⁰

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*, h.44.

²⁰ Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga*, (Yogyakarta: Ekonosia 2004), h.168-173.

Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, islam memberikan beberapa panduan yang di dalamnya menyiratkan batasan kepuasan dalam pandangan islam, tentunya dengan memperhatikan kemaslahatan yaitu:

- a. Barang yang Dikonsumsi Tidak Haram/Hallal, Sebagaimana Firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat 173.²¹

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخِنزِيرِ وَمَا أُهْلَ بِهِ لِغَيْرِ اللَّهِ
فَمَنْ اضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ ﴿١٧٣﴾

*Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah. Tetapi barang siapa dalam keadaan terpaksa (memakannya) sedang ia tidak menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.*²²

- b. Memperhitungkan Zakat dan Infak, Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat 110.²³

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ
عِنْدَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١١٠﴾

*Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahalanya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat apa-apa yang kamu kerjakan.*²⁴

²¹ QS. Al-Baqarah (2) : 173.

²² Departemen Agama RI, Surat Al -Baqarah Ayat 173, *Al-Hidayah Al-qur'an tafsir Per kata Tajwid dan Kode Angka*, (Tangerang Selatan Banten : Kalim, 2010), h. 65.

²³ QS. Al-Baqarah (2) : 110.

²⁴Departemen Agama RI, *Al-Hidayah Al-qur'an tafsir Per kata...*, h.38.

Dari kedua dalil di atas maka sangatlah jelas bahwa kriteria kepuasan dalam islam yaitu apabila telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Dalam pemenuhan kebutuhan fisik, diharapkan bagi umat islam agar memperhatikan tentang hallal ataupun haram, karena sudah dijelaskan dalam Al-Qur'an bahwasannya sebaik-baiknya makanan yaitu makanan yang hallal dan seburuk-buruknya makanan yaitu makanan yang haram. Maka sebagai muslim hendaknya agar tetap menjaga kehallalan, baik itu makanan, harta benda, ataupun yang lainnya.

Sedangkan mengenai kebutuhan non fisik dalam islam merupakan kebutuhan yang mementingkan kemaslahatan, sehingga tiak lupa untuk membayar zakat dan infak. Karena islam juga mengajarkan indahnyanya berbagi terhadap sesama, jika kita dalam keadaan serba kecukupan, alangkah lebih mulia jika kita turut memperhatikan sesama dengan menyumbangkan sebagian harta yang kita miliki, lewat zakat ataupun infak. Segerakanlah zakat bila telah memenuhi syarat dan rukun zakat, baik itu zakat harta (zakat *maal*) maupun zakat badan (zakat fitrah). Karena zakat merupakan salah satu wujud kita dalam mensucikan atau membersihkan harta ataupun badan.

4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Perlunya diadakan riset atau pengukuran tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui media berupa kotak saran yang mudah dijangkau pelanggan. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan masukan sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.²⁵

b. *Ghost shopping*

Memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan, pendapat, dan menangani setiap keluhan.

c. Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Dengan mengadakan survei yang teratur dengan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- 1) Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan Bank Indonesia pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas”

²⁵ Nur Rianto Al Arif, “Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah”, (Bandung : CV Alfabeta, 2012), h.204.

- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.²⁶

Dari keempat teknik pengukuran kepuasan tersebut, dalam konteks perbankan metode pengukuran kepuasan nasabah dilakukan menggunakan cara teknik survei nasabah dengan cara memberikan teknik sistem keluhan dan saran, metode ini dilakukan dengan cara menyediakan kertas yang diletakkan di kotak kritik dan saran untuk mempermudah nasabah yang mengalami masalah-masalah yang timbul. Sedangkan mengenai wawancara langsung dengan nasabahnya sangat jarang dilakukan oleh perbankan, sedang mengenai *ghost shopping* mungkin saja dilakukan oleh lembaga perbankan, namun mengingat *ghost shopping* sifatnya rahasia jadi yang mengetahuinya hanya lembaga terkait.

B. Produk Perbankan Syariah

1. Pengertian Produk Bank Syariah

Menurut Kasmir produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai pemenuhan

²⁶ *Ibid.*, h. 205.

kebutuhannya.²⁷ Sedangkan menurut Kotler produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.²⁸

Dari beberapa pengertian tersebut bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik itu bersifat fisik ataupun abstrak, berguna dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari sehingga sesuatu yang sifatnya abstrak ataupun berwujud tersebut yang ingin dimiliki atau digunakan oleh nasabah.

2. Karakteristik Produk Bank Syariah

Implementasi transaksi yang sesuai dengan paradigma dan asas transaksi syariah harus memenuhi karakteristik dan persyaratan sebagai berikut:

- a. Transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha.
- b. Prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya hallal dan baik (*thayib*).
- c. Uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai, bukan sebagai komoditas.
- d. Tidak mengandung unsur riba.
- e. Tidak mengandung unsur kezaliman.
- f. Tidak mengandung unsur *maysir*.
- g. Tidak mengandung unsur *gharar*.
- h. Tidak mengandung unsur haram.
- i. Tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (*time value of money*) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan risiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut.
- j. Transaksi dilakukan berdasarkan suatu perjanjian yang jelas dan benar. Serta untuk keuntungan semua pihak tanpa merugikan pihak lain sehingga tidak diperkenankan menggunakan standar ganda harga untuk satu akad serta tidak menggunakan dua transaksi bersamaan yang berkaitan (*ta'alluq*) dalam satu akad.
- k. Tidak ada distorsi harga melalui rekayasa permintaan (*najasy*), maupun melalui rekayasa penawaran (*ihthikar*).²⁹

²⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h.136.

²⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Terjemahan Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2009), h.13.

²⁹ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h.66.

Berdasarkan uraian tersebut setelah terpenuhinya kriteria di atas, maka produk perbankan syariah layak digunakan atau beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Tentunya dari ke dua sebelas karakteristik tersebut memiliki alasan tertentu dan juga melalui pertimbangan yang matang demi terciptanya karakter-karakter yang kelak dapat dipergunakan dengan baik dan juga berdasarkan prosedural yang berlaku.

Setelah adanya karakter dari produk bank syariah tentunya tidak terlepas dari idealnya suatu produk bank syariah, demi terciptanya suatu produk yang dapat berjalan sesuai dengan prinsip syariah juga dapat bersaing dengan produk bank konvensional, namun tidak sebatas itu saja karena bank syariah memiliki berbagai kendala dalam mengembangkan produknya.³⁰

3. Produk Perbankan Syariah

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan Syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: Produk Penyaluran Dana (*financing*), Produk Penghimpunan Dana (*funding*) dan Produk Jasa (*service*).³¹

³⁰ Produk bank syariah idealnya yaitu: akad-akad syariah *muamalah*, akomodatif terhadap keperluan nasabah, kompetitif dalam dunia perbankan, dapat mengakses teknologi yang berkembang. Idealnya produk bank syariah tersebut tentunya memiliki manfaat seperti: memelihara aspek keadilan untuk para pihak yang bertransaksi, lebih murah terhadap produk konvensional, transparansi yang menjadi sifat pokoknya, nasabah tidak perlu khawatir akan kenaikan cicilan, meluaskan aplikasi syariah dalam kehidupan muslim. Namun terdapat pula kendala yang dihadapi bank syariah dalam pengembangan produk seperti: aspek legal yang berbasis konvensional, perlakuan dan penilaian yang menyamakan perbankan syariah dengan konvensional, pengetahuan syariah masyarakat sebatas kepada masalah ibadah saja, teknologi yang mengacu pada konvensional. Baca Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah*, (Jakarta: Alva Bet, 2000), h.199.

³¹ Adiwarman A.Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan Edisi kelima*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014), h.97.

Pada UU No. 10 Tahun 1998 secara tegas mengatur mengenai pembiayaan berdasarkan pada prinsip syariah. Seperti pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*). Ketentuan di atas menunjukkan perluasan eksistensi bank syariah dalam melaksanakan kegiatannya.³²

Namun pada tahun 2008, Dewan Perwakilan Rakyat dengan dukungan pemerintah, mengesahkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Aspek baru yang diatur dalam UU ini adalah terkait dengan tata kelola (*corporate governance*), prinsip kehati-hatian (*prudential principles*), manajemen resiko (*risk management*), penyelesaian sengketa, otoritas fatwa dan komite perbankan syariah serta pembinaan dan pengawasan perbankan syariah.³³

Di Indonesia sendiri aplikatif produk bank syariah pada umumnya yaitu produk penyaluran dana (*financing*) dengan prinsip jual beli, sewa, dan bagi hasil. Sedangkan produk penghimpun dana (*funding*) dengan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*. Sedangkan produk jasa seperti jual beli

³² <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, Undang-Undang No.10 Tahun 1998, diunduh pada 6 Juli 2018.

³³ <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, Undang-Undang No.21 Tahun 2008, diunduh pada 6 Juli 2018.

valas dan *ijarah*. Berikut uraian mengenai aplikatifnya produk bank syariah di Indonesia:

a. Penyaluran Dana (*Financing*)

1) Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli

(a) Pembiayaan *Murabahah*

Adalah transaksi jual beli di mana bank menyebutkan jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Dalam prakteknya, nasabah dapat membayar secara cicilan.³⁴

Berdasarkan definisi tersebut sangatlah jelas bahwa akad jual beli ini menyepakati di awal mengenai jumlah keuntungan sehingga mencerminkan kejelasan akad, karena sudah berdasarkan kesepakatan di awal, dan besaran *margin* pada akad *murabahah* bisa dinegosiasi antara nasabah dengan bank.

(b) Pembiayaan *Salam*

Merupakan pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sedangkan pembayarannya dilakukan di muka.³⁵

Berdasarkan pemaparan di atas penggunaan produk *salam* ini diutamakan untuk pembelian dan penjualan hasil produksi pertanian, peternakan atau perkebunan. Yang mana penjualan suatu barang disebutkan sifat-sifatnya diawal sebagai syarat dari jual beli tersebut. Dalam aplikasinya oleh lembaga keuangan

³⁴ *Ibid.*, h.99.

³⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h.104.

syariah, bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual.

(c) Pembiayaan *Ishtisna'*

Ishtisna' merupakan meminta kepada seseorang untuk dibuatkan suatu barang tertentu dengan spesifikasi tertentu. atau akad membeli barang yang akan dibuatkan oleh seseorang.³⁶

Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa *ishtisna'* merupakan akad jual beli yang objeknya harus dibuat terlebih dahulu dengan ciri-ciri khusus sehingga pembayaran dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali pembayaran. Harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad *ishtisna'* dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad.

2) Pembiayaan dengan Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, tapi perbedaanya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual-beli objek transaksinya adalah barang, pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.³⁷

Berdasarkan pemaparan tersebut *ijarah* merupakan transaksi jasa, *ijarah* sendir terbagi menjadi dua yaitu *ijarah* dan *ijarah muntahiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindahnya

³⁶ Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h.94.

³⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah...*, h.101.

kepemilikan), dalam hal ini bank dapat menjual barang yang disewakan kepada nasabah.

3) Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil

(a) Pembiayaan *Musyarakah*

Musyarakah merupakan akad bagi hasil ketika dua atau lebih pengusaha pemilik dana atau modal bekerja sama sebagai mitra usaha, membiayai investasi usaha baru atau yang sudah berjalan.³⁸

Kerja sama tersebut di atas merupakan kerja sama yang porsinya sama, maksudnya kedua pihak memiliki hak yang sama, karena modal yang di kumpulkan dari kedua belah pihak, juga dalam pengelolaan usaha yang dilakukan, resiko yang di tanggung bersama, dan juga hasil dari kerjasamanya dibagi sama antar pihak.

(b) Pembiayaan *Mudharabah*

Adalah bentuk kerjasama anatar dua atau lebih pihak di mana pemilik modal (*sahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Dalam paduan kontribusi 100% modal kas dari *sahibul maal* dan keahlian dari *mudharib*. *Mudharib*

³⁸ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008),h.51

bertanggung jawab untuk setiap kerugian yang terjadi akibat kelalaian.³⁹

Berdasarkan hal tersebut bahwa produk bank syariah sesuai dengan prinsip resiko yang ditanggung oleh pengelola, *mudharib* sebagai pihak aktif dalam mengelola usaha tersebut sedang *sahibul maal* sebagai pihak pasif yang hanya memberi kontribusi dana. Sedangkan mengenai porsi bagi hasil disesuaikan dengan kesepakatan diawal akad.

b. Penghimpunan Dana (*Funding*)

1) Prinsip *Wadi'ah* (titipan)

Wadi'ah amanah pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititip. Sementara itu, dalam hal *wadi'ah yad dhamanah*, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan.⁴⁰

Berdasarkan hal tersebut produk perbankan syariah prinsip penghimpunan dana ini, bervariasi sesuai dengan kebijakan bank syariah itu sendiri. Seperti prinsip *wad'iah yad dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro dan tabungan.

2) Prinsip *Mudharabah*

Pengaplikasian prinsip *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *sahibul maal* (pemilik modal) dan bank

³⁹ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h.97.

⁴⁰ Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer.*, h.151.

sebagai *mudharib* (pengelola), dengan pembagian hasil usaha sesuai dengan nisbah yang disepakati.⁴¹

Pengembangan produk sesuai penjelasan di atas yaitu seperti deposito *mudharabah*. Secara teknis jenis deposito tersebut hampir sama dengan deposito yang ada di bank konvensional, namun perbedaannya terdapat pada penekanan *fee* yang peroleh dari bagi hasil bukan bunga.

c. Jasa (*Service*)

1) *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing)

Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.⁴²

Berdasarkan penjelasan tersebut sebenarnya aplikasi produk *sharf* dalam bank syariah hanya ada pada bank syariah tertentu, bahkan pengguna produk ini jarang, karena sasaran bank syariah kebanyakan masyarakat ekonomi menengah kebawah.

2) *Ijarah* (Sewa)

Penyewaan kotak simpan (*Safe Deposit Box*) bank bertindak sebagai penyedia layanan box nya, dengan prinsip *ijarah* menyewakan jasa penitipan atas barang yang dititipkan oleh nasabah.

⁴¹ Adiwarmanto A.Karim, *Bank Islam.*, h.110.

⁴² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah ...*, h.115.

Berdasarkan uraian tersebut jasa yang ditawarkan oleh bank sebenarnya banyak ragam, namun dari produk jasa di atas jelas tergambar bahwa bank mendapatkan *fee* dari jasa yang telah dilakukannya dan pada jasa yang ditawarkan ini penerapannya sesuai dengan masing-masing bank syariah dalam menjalankan jasa tersebut di atas.

C. Pelayanan Bank Syariah

1. Pengertian Pelayanan Bank Syariah

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁴³ Menurut Valarie A. Zeithmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.⁴⁴

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak nasabah dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari, dan pelayanan tersebut merupakan suatu yang tidak berwujud namun bisa di rasakan. Pelayanan dalam konteks perbankan syariah ialah memberikan pelayanan

⁴³ Sutopo dan Andi Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2001), h.8.

⁴⁴ Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h.11.

sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan produk maupun *complain* nasabah.

2. Karakteristik Pelayanan Bank Syariah yang Baik

Standar pelayanan tentunya harus memperhatikan bagaimana pelayanan itu baik bagi nasabah, sehingganya pelayanan yang baik harus memiliki empat karakteristik utama, yaitu :

- a. Tidak Dapat Berwujud (*Intangibility*)
Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Contoh: berupa jasa.
- b. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)
Pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan, sehingga hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan menjadi penting dalam pemasarannya. Contoh: produk.
- c. Berubah-Ubah (*Variability*)
Pelayanan mudah sekali berubah-ubah atau tidak konsisten tergantung siapa pemberi jasa, kapan dan di mana diberikan. Contoh *Varian Produk*.
- d. Daya Tahan (*Pherishability*)
Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak tahan lama.⁴⁵

Dari keempat karakteristik pelayanan yang baik, yang hendaknya dimiliki oleh para karyawan yaitu berupa pelayanan tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah, dan daya tahan. Minimal harus dikuasai para karyawan, karena dari satu faktor ke faktor lainnya berkaitan. Maka hendaklah para sumberdaya yang terkait memperhatikan hal tersebut demi terciptanya pelayanan yang baik bagi para nasabah. Standar prosedural

⁴⁵ E.Catur Rismiyati dan Bondan Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001), h.27.

mengenai pelayanan bank syariah sudah jelas dan seharusnya di jalankan dengan sebagaimana mestinya.

3. Pelayanan Prima dalam Bank Syariah

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan karena hal tersebut dapat menjadi ukuran dalam memuaskan nasabah.⁴⁶

Terdapat beberapa dimensi pelayanan yang juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, warna, dekorasi, dan lain sebagainya), lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Menekankan pada perilaku *personal* untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keamatan dari para pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

⁴⁶ Sutopo dan Andi Suryanto, *Pelayanan Prima ...*, h.11.

e. Empati (*Empathy*)

Peduli, memiliki pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁴⁷

Dari kelima faktor tersebut adanya kesinambungan satu dengan yang lainnya. Ketika faktor bukti fisik (*tangibles*) telah terpenuhi maka akan berpengaruh juga terhadap faktor lainnya. Karena kelima faktor tersebut dapat diibaratkan sebagai bangunan yang saling bersinergi demi terciptanya bangunan yang kokoh. Jika salah satu faktor tersebut tidak berjalan, maka berpengaruh terhadap yang lainnya, sehingga tidak akan terciptanya bangunan yang kokoh.

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h.23-24.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Menurut Abdurrahmat Fathoni Penelitian lapangan yaitu: "suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut".⁴⁸

Penelitian ini menyangkut pengolahan data permasalahan yang ada dalam lapangan atau keadaan yang sebenarnya. Yang dimaksud lapangan dalam penelitian ini adalah di kecamatan Metro Timur.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Sumardi Suryabrata menyatakan bahwa: "penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai situasi-situasi kejadian".⁴⁹ Sedangkan data yang akan dihasilkan dari penelitian ini adalah bersifat kualitatif. Menurut Lexy Moleong penelitian yang bersifat kualitatif yaitu: "penelitian yang bermaksud untuk

⁴⁸ Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi, Cet.1*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.96.

⁴⁹ Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Perss, 2011), h.80.

memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, dan lain-lain”.⁵⁰

Dari keterangan tersebut dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk melukiskan keadaan yang dialami subjek penelitian di lapangan, yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat-kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kepuasan nasabah Metro Timur terhadap produk dan pelayanan Bank Syariah di Kota Metro.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah: “Subjek data yang diperoleh dari sebuah penelitian”.⁵¹ Dalam hal ini sumber data dibagi dua yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber data untuk tujuan penelitian.⁵² Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kecamatan Metro Timur yang menjadi nasabah bank syariah di Kota Metro.

Pengambilan sumber data dalam menentukan informasi penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *Insidental sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan informasi

⁵⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT . Remaja Rosdakarya, 2012), h.6.

⁵¹ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian.*, h.25.

⁵² Cik Hasan Basri, *Penuntun Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi Bidang Ilmu Agama Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.32.

berdasarkan pada pemustaka yang sesuai dengan tujuan penelitian, dengan kriteria alasan tertentu yang kuat untuk dipilih.⁵³

Dan tehnik *insidental sampling* pengambilan sampel dilakukan dengan memperoleh sampel dari sekumpulan populasi dengan cara *insidental* atau kebetulan saja dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu, bila orang atau sampel yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁵⁴

Penerapan *purposive sampling* ini, peneliti mengambil *sampel* dengan pertimbangan tertentu yaitu masyarakat Metro Timur yang sudah lama menjadi nasabah bank syariah di Kota Metro, sebanyak sembilan orang yang dijadikan responden.

Penerapan *insidental sampling* penelitian ini berdasarkan jumlah pekerjaan masyarakat kecamatan Metro Timur pada Desember 2017, yang paling banyak yaitu wiraswasta/pedagang, dari 7339 orang peneliti mengambil data sebanyak 10% yaitu 734 orang. Namun dari 734 orang tersebut peneliti berfokus pada pedagang pakaian dan pedagang alat tulis yang menjadi nasabah bank syariah. Berhubung tidak semua pedagang pakaian dan alat tulis menjadi nasabah bank syariah, maka dari itu peneliti mengambil sebanyak enam orang, yang akan dijadikan sampel dengan tehnik *insidental sampling*.

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.218.

⁵⁴ Mardalis, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h.59.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah bahan-bahan atau sumber data yang menjadi pelengkap atau penunjang dari sumber data primer.⁵⁵ Berdasarkan pengertian tersebut, maka dalam mengumpulkan data tentang kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah di Kota Metro (studi pada masyarakat Metro Timur) tidak hanya bergantung pada sumber primer, tetapi juga melalui sumber lain yang dapat memberikan informasi tentang obyek yang diteliti.

Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku sebagai literatur penunjang seperti: Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005, M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Islam*, Jakarta: CV.Alfabeta, 2012, Sutopo dan Andi Suryanto, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2001. Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing, 2007, Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003, Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001, Adiwarmanto A.Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan Edisi Kelima*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014, Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011, Jurnal, Internet, dan laporan hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian.

⁵⁵ Cik Hasan Basri, *Penuntun Rencana.*, h.33.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedangkan fakta adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik.⁵⁶

Untuk memperoleh data yang akurat, maka ada beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu:

1. Teknik *Interview*

Interview adalah proses percakapan dengan maksud mengonstruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya. Yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai.⁵⁷

Informasi yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan di dalam penelitian ini, *interview* terbagi menjadi tiga macam cara, antara lain:

a. *Interview* terstruktur

Interview terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi yang akan diperoleh.

b. *Interview* semi terstruktur

Jenis *interview* ini sudah termasuk dalam kategori *indefinite interview*, dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan *interview* terstruktur.

c. *Interview* bebas terpimpin/campuran

Merupakan campuran antara *interview* terstruktur dan semi terstruktur.⁵⁸

⁵⁶ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, h.104.

⁵⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Perss, 2010), h.155.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), h.113.

Dalam Penelitian ini *interview* yang digunakan adalah *interview* bebas terpimpin. Maksudnya adalah dengan kebebasan dapat digali lebih dalam tentang sikap, pendapat, dan keyakinan dari responden. Sedangkan terpimpin diarahkan agar tetap terkontrol jalannya *interview* sesuai dengan yang peneliti rencanakan.

Adapun yang menjadi sasaran dalam metode *interview* ini adalah masyarakat kecamatan Metro Timur yang menjadi nasabah Bank Syariah di Kota Metro. Data yang akan digali dengan teknik ini adalah data atau informasi terkait dengan kepuasan masyarakat Metro Timur terhadap produk dan pelayanan bank syariah di Kota Metro.

2. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah: “Suatu bentuk pengumpulan data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya”.⁵⁹ Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dokumentasi digunakan untuk meneliti daerah penelitian yaitu diperoleh dari data dokumentasi kecamatan Metro Timur.

D. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan, ataupun data lainnya dari perilaku, peran, ataupun pemikiran individu atau organisasi yang

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.274.

kemudian diamati secara mendalam.⁶⁰ Pada bagian analisis data diuraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis dari berbagai sumber, yaitu dokumentasi dan wawancara. Agar peneliti dapat menyajikan temuannya.⁶¹

Setelah peneliti mendapatkan data yang diperlukan maka data akan diolah dan dianalisis dengan pola pemikiran induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisis, dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum. Fakta-fakta yang dikumpulkan adalah tentang realitas Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro. Dalam hal ini penelitian dilakukan di masyarakat Metro Timur sehingga ditemukan pemahaman terhadap pemecahan permasalahan dari pertanyaan penelitian yang telah ditentukan.

⁶⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian.*, h.330

⁶¹ *Ibid.*, h. 248.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kecamatan Metro Timur

1. Sejarah Berdirinya Kecamatan Metro Timur

Kota Metro dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1999, yang sebelumnya berstatus Kota Administratif. Pertama terbentuk Kota Metro masih terdiri dari dua kecamatan, yaitu Kecamatan Metro Raya dan Kecamatan Bantul. Setelah otonomi daerah kota Metro yang terbentuk mengalami perkembangan, sehingga terjadi pemekaran kecamatan. Dari dua kecamatan dimekarkan menjadi lima kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Metro Timur. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2000, tentang Pemekaran Kecamatan dan Kelurahan. Kecamatan Metro Timur menjadi kecamatan definitif. Wilayah Kecamatan Metro Timur meliputi lima kelurahan yaitu:⁶²

- a. Kelurahan Iring Mulyo
- b. Kelurahan Yosodadi
- c. Kelurahan Yosorejo
- d. Kelurahan Tejoagung
- e. Kelurahan Tejosari

⁶² Dokumentasi Buku Monografi Desember 2017 Kecamatan Metro Timur, Kota Metro. diakses pada 3 Juni 2018.

Luas wilayah Kecamatan Metro Timur 11,71 km² dengan batas wilayah sebagai berikut:⁶³

Tabel 4.1 Batas Wilayah

Batas	Kecamatan
Sebelah utara	Metro pusat
Sebelah selatan	Metro selatan
Sebelah barat	Metro pusat dan barat
Sebelah timur	Metro timur

Melihat rentang wilayah kecamatan Metro Timur yang tidaklah begitu luas, namun memang wilayah kecamatan Metro Timur yang letaknya sangat administratif dekat dengan kota, juga sebagai wilayah *central* pendidikan di kota Metro. Hal tersebut dipertegas berdasarkan batas-batas wilayah kecamatan Metro Timur yang memang menunjukkan sangat strategisnya wilayah Metro Timur yang dihimpit berbagai wilayah yang tergolong kota.

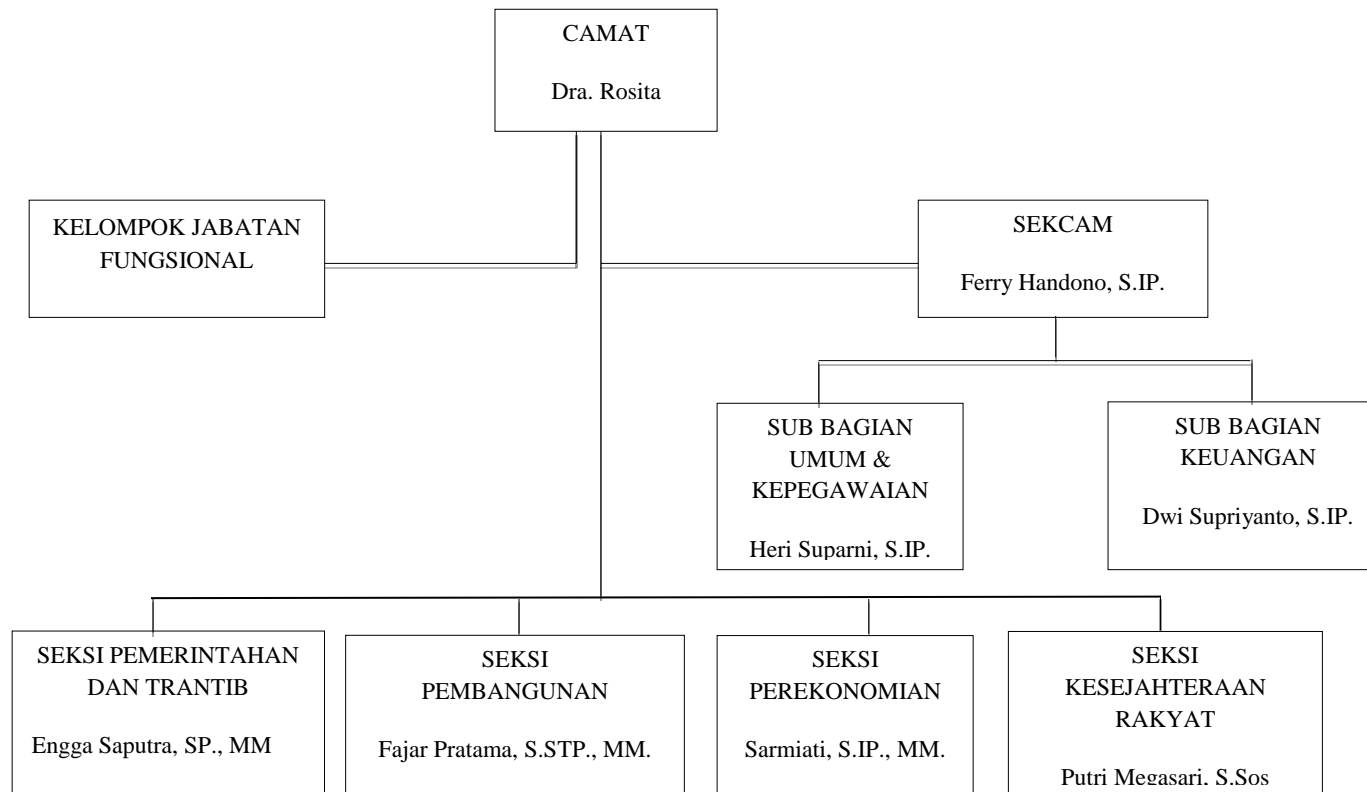
Kecamatan Metro Timur memiliki topologi kecamatan yaitu: wilayah persawahan 449. Ha, Kerajinan/ industri kecil sebanyak 278, Industri sedang dan besar sebanyak 36, juga jasa dan perdagangan 3.244.⁶⁴ Berdasarkan wilayah kecamatan Metro Timur yang didominasi akan adanya jasa dan perdagangan yang cukup luas, sehingganya kecamatan Metro Timur wilayah terluasnya yaitu bagian jasa dan perdagangan.

⁶³ Dokumentasi Buku Monografi Desember 2017 Kecamatan Metro Timur, Kota Metro. diakses pada 3 Juni 2018.

⁶⁴ Dokumentasi Buku Monografi Desember 2017 Kecamatan Metro Timur, Kota Metro. diakses pada 3 Juni 2018.

2. Struktur Organisasi Kecamatan Metro Timur

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Metro Timur Tahun 2018 ⁶⁵



⁶⁵ Dokumentasi struktur organisasi kecamatan Metro Timur, diunduh pada 30 April 2018.

3. Profil Masyarakat Kecamatan Metro Timur

Kecamatan Metro Timur pada Desember 2017 memiliki jumlah penduduk yang cukup padat dengan jumlah penduduk 40.469 jiwa/ 11.539 KK, dengan rincian jenis kelamin dan usia produktif penduduk Metro Timur sebagai berikut:

Berdasarkan jenis kelamin masyarakat Metro Timur didominasi oleh penduduk perempuan dengan jumlah 20.300 Jiwa , sedangkan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 20.169 Jiwa. Dari total penduduk 40.469 jiwa/ 11.539 KK tersebut, usia produktif penduduk yaitu pada usia 15-65tahun sebanyak 29.255 Jiwa.⁶⁶

Tabel 4.2 Jenis Pekerjaan/Mata Pencaharian⁶⁷

No	Jenis pekerjaan	Jumlah
1.	Karyawan: Pegawai Negeri Sipil A B R I Swasta	2.243 orang 221 orang 4.534 orang
2.	Wiraswasta/pedagang	7.339 orang
3.	T a n i	2.158 orang
4.	Pertukangan	497 orang
5.	Buruh Tani	3.442 orang
6.	Pensiunan	603 orang

⁶⁶ Dokumentasi Buku Monografi Desember 2017 Kecamatan Metro Timur, Kota Metro. diakses pada 30 Juni 2018.

⁶⁷ Dokumentasi Buku Monografi Desember 2017 Kecamatan Metro Timur, Kota Metro. diakses pada 30 Juni 2018.

7.	Pemulung	14 orang
8.	J a s a	586 orang
9.	Buruh	4.134 orang
10.	Lain-Lain	14.698 orang

Berdasarkan jenis mata pencaharian atau pekerjaan, kecamatan Metro Timur didominasi pekerjaan sebagai pedagang atau wiraswasta, berdasarkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan tersebut dengan jenis pekerjaan yang lainnya, seperti pegawai negeri sipil, ABRI, swasta, petani, tukang, buruh tani, pensiunan, pemulung, jasa, dan buruh. Hal tersebut sesuai dengan keadaan topologi kecamatan Metro Timur yang luas pada sektor jasa atau perdagangan.

B. Kepuasan Masyarakat Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro

Masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu masyarakat kecamatan Metro Timur, yang telah menjadi nasabah bank syariah di kota Metro. Dalam hal ini nasabah bank syariah pada kecamatan Metro Timur, yang dijadikan subjek penelitian adalah masyarakat yang telah lama menjadi nasabah dan juga yang berprofesi sebagai pedagang. Mengingat besarnya jumlah masyarakat kecamatan Metro Timur yang berprofesi sebagai pedagang.

Di kota Metro pada tahun 2018, kurang lebih terdapat lima bank syariah, seperti BNI Syariah KCP. Mikro, Bank Syariah Mandiri KC. Metro,

BRI Syariah KCP.Metro, Bank Muamalat KCP Metro, BTPN Syariah KCP. Metro, dan BPRS Metro Madani. Dari beberapa bank syariah yang terdapat di kota Metro tersebut, kepuasan masyarakat kecamatan Metro Timur terhadap produk bank syariah didominasi terhadap produk tabungan, sedangkan mengenai pelayanan bank syariah di kota Metro lebih kepada faktor tampilan dan tutur bahasa yang digunakan para karyawan. Bervariatifnya pendapat nasabah mengenai produk dan pelayanan yang diberikan bank syariah di Kota Metro, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk dan pelayanan bank syariah itu sendiri.

Banyaknya produk bank syariah yang ada di Indonesia pada umumnya memberikan kecenderungan dalam pengaplikasiannya, yaitu kembali kepada bank syariah itu sendiri. Seperti yang telah berkembang di Indonesia diketahui bahwa produk pembiayaan (*financing*) bank syariah pada dasarnya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa. Sedangkan pada produk penghimpun dana (*funding*) menggunakan prinsip *Wadiah* dan *Mudharabah*. Sedangkan pada produk jasa seperti *sharf* atau jual beli *valas*, dan sewa (*ijarah*).

Sedangkan aplikasi produk bank syariah di kota Metro menyesuaikan jenis bank itu sendiri. Bagi bank yang tergolong dalam BUS (Bank Umum Syariah) mengaplikatifkan produk penghimpun dana (*funding*) menggunakan prinsip *Wadiah* dan *Mudharabah*. Produk pembiayaan (*financing*) bank syariah pada dasarnya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil dan sewa, produk jasa seperti transfer, dan kliring. Sedang bagi BPRS

mengaplikatifkan produk penghimpun dana (prinsip *Wadiah* dan *Mudharabah*) dan penyaluran dana (jual beli, bagi hasil). Ternyata tidak semua produk bank syariah di Indonesia diaplikasikan dalam bank syariah di kota Metro.

Berdasarkan status lamanya masyarakat Metro Timur menjadi nasabah bank syariah bervariasi, ada nasabah yang kurang lebih sudah 5 sampai 10 tahun menjadi nasabah bank syariah di Kota Metro.⁶⁸ Namun ada juga para nasabah yang dikatakan baru bergabung dengan bank syariah yang rentannya dibawah 5 sampai 10 tahun.⁶⁹

Jumlah responden yang peneliti lakukan sebanyak 15 orang, yang mana dari jumlah tersebut terdapat nasabah pembiayaan ataupun nasabah yang menggunakan produk tabungan, baik itu tabungan *Wadiah* ataupun tabungan *Mudharabah*. Sebanyak 15 responden yang telah peneliti gali mengenai kepuasan terhadap produk dan pelayanan bank syariah di kota Metro, menimbulkan asumsi atau pendapat yang bervariasi sehingga cenderung kepada rasa puas dan juga tidak puas terhadap produk dan pelayanan bank syariah di kota Metro.⁷⁰

Kepuasan nasabah terhadap produk bank syariah yang bervariasi tersebut dapat diklasifikasikan seperti berikut: nasabah yang puas akan produk penghimpun dana utamanya pada produk tabungan dengan prinsip

⁶⁸ Wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah yaitu: Siti Aminah, Khadijah, Sulastri, Warty, Wagiy, Syiah, Wati, Nasrullah dan Gito, pada 6 Juli 2018.

⁶⁹ Wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah yaitu: Bahri, Jannah, Yani, Fatimah, Eko dan Ningrum, pada 2 Juni 2018

⁷⁰ Wawancara dengan 15 Responden yaitu: Siti Aminah, Khadijah, Bahri, Syiah, Jannah, Yani, Fatimah, Wati, Nasrullah, Eko, Ningrum, Warty, Gito, Wagiy, dan Sulastri, pada 3 Juni 2018.

Wadiah murni sebanyak 12 orang, karena ada unsur kemurahan dalam produk, tidak adanya potongan setiap pengambilan tabungan.⁷¹

Selain itu terdapat nasabah yang melihat dari lebih tingginya pembagian *fee* yang dibagikan oleh bank syariah. Sehingga nasabah tersebut memiliki dua naungan bank syariah yang berbeda bahkan lebih. Terdapat nasabah yang memiliki jiwa spekulasi yang tinggi sehingga nasabah tersebut menjajaki dari satu bank syariah ke bank syariah lain demi mendapat *fee* yang lebih tinggi.⁷²

Sedangkan jumlah nasabah yang puas terhadap produk *Wadiah* dengan prinsip bagi hasil atau *Mudharabah* yaitu produk deposito *Mudharabah* sebanyak dua nasabah. Hal tersebut dilatar belakangi terhadap kelebihan dana yang dimiliki oleh nasabah tersebut sehingga memilih jenis produk deposito *Mudharabah*. Selain itu bagi hasil yang ditawarkan oleh bank syariah tinggi, utamanya pada jenis bank syariah yang masuk ke dalam jenis BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).⁷³

Pada produk pembiayaan (*financing*) terdapat empat nasabah yang puas terhadap produk KPR (Kredit Pembelian Rumah) yang menggunakan prinsip *Murabahah*. Alasannya cicilan kecil selain itu karena unsur kepercayaan bahwasannya ada saudara dari nasabah yang menggunakan

⁷¹ Wawancara dengan 12 Nasabah Bank Syariah yaitu: Siti Aminah, Khadijah, Bahri, Syiah, Jannah, Yani, Fatimah, Wati, Nasrullah, Eko, Ningrum, dan Sulastri, pada 3 Juni 2018.

⁷² Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah yaitu: Siti Aminah, pada 2 Juni 2018.

⁷³ Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah yaitu: Khadijah, dan Ningrum pada 2 Juni 2018.

produk yang sama sehingga nasabah terkait pun memilihnya.⁷⁴ Sedangkan produk *Murabahah* dalam bidang pertanian juga diminati, meskipun jumlah peminatnya tidak banyak, dari 15 responden hanya tiga yang merasa puas terhadap produk tersebut, dikarenakan unsur kemurahan cicilan yang dibebankan.⁷⁵

Ketidak puasan nasabah terhadap produk bank syariah, ternyata menimbulkan asumsi yang berbeda, karena tergantung pada jenis bank syariahnya. Diketahui berdasarkan responden yang diteliti mengerucut terhadap dua jenis bank syariah yang ada di kota Metro yaitu: BUS (Bank Umum Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah), artinya BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) memang lebih memfokuskan pada sektor pembiayaan, sedangkan BUS (Bank Umum Syariah) tidak hanya sektor pembiayaan namun lebih luas seperti produk jasa yaitu baik kartu kredit, transfer, dan kliring, yang memang hanya bisa dilakukan oleh BUS (Bank Umum Syariah).

Bagi nasabah yang bernaung pada BUS (Bank Umum Syariah), menuturkan bahwa ketidak puasan terhadap produk bank syariah yaitu kurang mengoptimalkan kembali produk yang telah ada, seperti nasabah yang pernah merasakan kemudahan dalam bertransaksi karena pada salah satu bank syariah tersebut menyediakan layanan berbasis *internet banking*, sehingga dalam pembukaan rekening baru, tidak membutuhkan waktu untuk datang

⁷⁴ Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah yaitu: Siti Aminah, Khadijah, Ningrum dan Sulastri, pada 2 Juni 2018.

⁷⁵ Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah yaitu: Warto, Gito, dan Wagiyono, pada 6 Juli 2018.

langsung ke bank, melainkan dengan menggunakan sistem *online*. Tentu hal tersebut, menciptakan suatu kelebihan dari produk yang memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Namun keberadaan produk sejenis tersebut tidak bertahan lama, bahkan cenderung tidak adanya perkembangan.⁷⁶

Alasan lain bahwa produk bank syariah kurang memutakhirkan teknologi yang digunakan, sehingga menimbulkan gangguan utamanya pada saat transfer melalui ATM, baik ke sesama ataupun ke lain bank. Hal tersebut yang mengakibatkan nasabah menjadi kecewa dan menimbulkan ketidakpuasan, karena sebelumnya kinerja dari mesin ATM berjalan dengan baik bahkan tanpa gangguan.⁷⁷

Sedangkan bagi nasabah pada jenis BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah), Juga tidak puas terhadap produk bank syariah dengan alasan kurang memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada, memang secara garis besar BPRS difokuskan pada lini penghimpunan dana dan penyaluran dana. Mengenai transaksi lain seperti pengadaan kartu kredit, ataupun kliring memang bukan ranah bagi BPRS itu sendiri. Namun kurang adanya kemuktahiran teknologi tersebut menyebabkan nasabah membuka rekening baru pada jenis bank berbeda, demi dapat mengakses produk yang mencerminkan kemudahan seperti ATM, yang memang tidak ada pada BPRS.⁷⁸

⁷⁶ Wawancara dengan Khadijah, selaku nasabah bank syariah yang berdomisili di Iringmulyo, pada 4 Juni 2018.

⁷⁷ Wawancara dengan Eko, selaku Nasabah Bank Syariah, pada 2 Juni 2018.

⁷⁸ Wawancara dengan Siti Aminah, dan Khadijah, selaku Nasabah Bank Syariah, pada 3 Juni 2018.

Namun bagi nasabah yang tidak puas terhadap produk bank syariah berpendapat bahwa produk bank syariah belum mencerminkan kesyariahannya, kecenderungan hampir sama dengan produk bank konvensional. Karena adanya produk pembiayaan yang bagi hasilnya ditetapkan diawal akad dan bagi hasil tersebut tidak *fluktuatif* perbulannya. Maksud dari tidak *fluktuatif* pada pembahasan ini yaitu, bagi hasil dari produk tabungan yang *stagnan* perbulannya. Padahal seharusnya bagi hasil yang sesuai dengan prinsip syariah yaitu, bagi hasil perbulannya tidak sama atau *fluktuatif*. Sehingga mengakibatkan nasabah tersebut kurang puas dengan produk bank syariah.⁷⁹

Mengenai pendapat masyarakat terhadap kelebihan produk bank syariah hanyalah sebatas lebih murah terhadap produk konvensional, sedangkan masalah kelebihan yang bersifat lebih spesifik terhadap produk bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional ataupun dengan bank syariah pesaingnya, belum tergambar dalam pendapat masyarakat. Hal ini diungkapkan berdasarkan pendapat yang diperoleh, bahwasannya nasabah tersebut hanya puas dalam hal murah saja, hal lain seperti performa dari produk bank syariah belumlah ada.⁸⁰

Karena adanya ketidak selarasan antar teori dan praktik di lapangan, utamanya dalam pengembangan karakter dari produk bank syariah yang

⁷⁹ Wawancara dengan Santoso, selaku Nasabah Bank Syariah yang berdomisili di Yosodadi, pada 5 Juni 2018.

⁸⁰ Wawancara dengan 15 Responden yaitu: Siti Aminah, Khadijah, Bahri, Syiah, Jannah, Yani, Fatimah, Wati, Nasrullah, Eko, Ningrum, Warto, Gito, Wagiyono, dan Sulastri, pada 3 Juni 2018.

hanya dalam cangkupan kemudahannya saja, sebaiknya bank syariah lebih memperhatikan mengenai teori tentang spesifikasi produk bank syariah. Pengaplikasian produk bank syariah seharusnya lebih ditambahkan tidak terpaku dalam konteks murah saja, melainkan konteks lainnya seperti kemudahan dan juga kompetitif terhadap teknologi yang berkembang.

Sedangkan secara teori spesifikasi ideal produk bank syariah yaitu: akad-akad syariah *muamalah*, akomodatif terhadap keperluan nasabah, kompetitif dalam dunia perbankan, dapat mengakses teknologi yang berkembang.⁸¹

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, juga menimbulkan puas dan ketidakpuasan terhadap nasabah. Bagi nasabah yang puas terhadap pelayanan yang diberikan bank syariah, lebih puas terhadap pelayanan dibagian *front liner*, dalam hal sikap yang diberikan sudah cukup puas, karena para karyawan yang murah senyum, juga ramah dalam melayani nasabah. Tanpa terkecuali baik itu *teller*, *CS*, atau pun satpamnya, tidak lupa juga mengucapkan salam pada saat memulainya suatu pelayanan.⁸²

Sedangkan bagi nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan bank syariah, berpendapat adanya pemberian pelayanan yang sangat mengecewakan. Tuturnya ada salah satu karyawan yang bersikap terlampau kasar dalam melayani nasabah. Karyawan yang dimaksudkan yaitu karyawan bagian *funding* pembiayaan. Karena nasabah tersebut menunggak dalam pengangsuran pembiayaan yang dijalankan. Nasabah tersebut menjadi

⁸¹ Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah*, (Jakarta: Alva Bet, 2000), h.199.

⁸² Wawancara dengan beberapa nasabah bank syariah yaitu: Bahri, Fatimah, Wati, Jannah, dan Yani, pada tanggal 2 Juni 2018.

enggannya untuk kembali pada pembiayaan yang sama pada bank tersebut, dan sempat berkeinginan untuk tidak berhubungan dengan bank tersebut. Namun akhirnya memutuskan untuk tetap dengan bank tersebut tapi hanya fokus pada produk tabungan saja.⁸³

Sedangkan bagi nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan bank syariah, menimbulkan persepsi mengenai pelayanan dalam hal tindakan yang kurang baik, hal tersebut diakibatkan berbedanya naungan bank syariah yang digunakan. Tentunya hal tersebut berbanding terbalik dengan pendapat nasabah yang berbeda bank syariahnya. Pasalnya para karyawan kurang murah senyum dalam melayani nasabah.⁸⁴

Sedangkan mengenai pelayanan yang cepat dan efisien, berdasarkan hasil survei yang memiliki kecenderungan pendapat dari para narasumber yang menyebutkan bahwasannya pelayanan yang diberikan bank syariah kurang cepat dan efisien. Hal ini jelas terlihat utamanya dalam proses pelayanan pembiayaan yang sangat lama. Menimbulkan kejenuhan bagi nasabah, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kurang cekatannya karyawan dalam memproses pembiayaan yang juga berpengaruh terhadap efisiensi waktu bagi nasabah ataupun bagi pihak bank sendiri.⁸⁵

Pelayanan yang utamanya dalam melakukan pembiayaan, proses pelayanan yang diberikan sangat lama dan kurang cekatan para karyawan,

⁸³ Wawancara dengan Siti Aminah selaku Nasabah Bank Syariah, pada 2 Juni 2018.

⁸⁴ Wawancara dengan Ningrum, selaku Nasabah Bank Syariah yang berdomisili di Iringmulyo, pada 2 Juni 2018.

⁸⁵ Wawancara dengan beberapa nasabah bank syariah yaitu, Syiah, Jannah, Yani, dan Fatimah, pada 2 Juni 2018.

atau bahkan adapula gangguan sistem yang terjadi pada saat melakukan pembiayaan. Bukan hanya hal itu saja, pelayanan dalam melakukan *saving* pun, memerlukan waktu yang terlampau lama, padahal nasabah yang ada hanya sedikit, hal tersebut sangatlah membosankan dan mengurangi tingkat kepuasan dalam hal pelayanan yang diberikan.⁸⁶

Kesenjangan antar keadaan di lapangan dengan teori yang ada mengenai pelayanan, yang memang semestinya bank syariah haruslah memiliki dan menerapkan aturan berdasarkan teori yang ada seperti di dalamnya melakukan pelayanan dengan dimensi keandalan (*Reliability*), yang cakupannya mengenai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu atau efisien, dan juga pemberian pelayanan dari segi ketanggapan (*Responsiveness*) yang kaitannya dalam hal kecepatan para karyawan dalam menanggapi kemauan nasabah.

Sedangkan secara teoritis terdapat lima dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*) berfokus pada representasi pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, lokasi, perlengkapan, serta penampilan pegawainya. Keandalan (*Reliability*) berfokus pada ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Ketanggapan (*Responsiveness*) pelayanan yang cepat dan tepat. Jaminan (*Assurance*) kemampuan untuk melahirkan

⁸⁶ Wawancara dengan Syiah, selaku nasabah bank syariah yang berdomisili di Tejosari, pada 3 Juni 2018.

kepercayaan pelanggan. Empati (*Empathy*) Peduli, pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan.⁸⁷

Berbagai pendapat yang telah diungkapkan oleh nasabah, faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan yaitu di dalamnya mencakup tentang produk dan pelayanan. Mengenai produk, faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan ketidakpuasan nasabah yaitu faktor harga, serta biaya dan kemudahan dalam mendapatkan produk yang ditawarkan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, lebih berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, di dalamnya mencakup dimensi keandalan dan ketanggapan.⁸⁸

Dari keadaan di lapangan yang telah dijabarkan tersebut sudahlah jelas bahwasannya terjadi kesenjangan antar teori dan praktik yang ada baik itu dalam kepuasan nasabah yang di dalamnya terdapat faktor produk dan pelayanan, yang perlu adanya perbaikan demi terciptanya kepuasan nasabah dan kesesuaian antar teori yang ada. Karena secara konseptual kepuasan nasabah adalah perbandingan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan.

Tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan bagi nasabah, hal tersebut sesuai dengan kelebihan dari produk dan pelayanan yang diberikan oleh pihak

⁸⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h.23-24.

⁸⁸ Wawancara dengan beberapa Nasabah Bank Syariah yaitu: Bahri, Syiah, Jannah, Yani, dan Fatimah, pada 2 Juni 2018.

bank. Bagi nasabah yang berbeda bank syariah, memang memiliki asumsi yang berbeda pula. Baik kelebihan maupun kelemahan dari produk dan pelayanan yang diberikan bank syariah memberikan kepuasan dan juga ketidakpuasan bagi nasabah.

Berdasarkan kondisi di lapangan yang terjadi, masyarakat hanya terpengaruh terhadap ketiga faktor saja yaitu mengenai kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan. Sedangkan mengenai faktor emosional belumlah berpengaruh terhadap nasabah.

Sedangkan secara teoritis terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan nasabah yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional serta biaya dan kemudahan dalam mendapatkan produk.⁸⁹

Berdasarkan asumsi nasabah, mengemukakan bahwa belum pernah mendapatkan angket kepuasan dari pihak bank. Namun adanya beberapa kotak saran yang diletakkan di bank, sebenarnya hal tersebut merupakan salah satu upaya bank dalam melakukan pengukuran terhadap bank tersebut. Namun para nasabah mengemukakan bahwasannya keberadaan kotak saran tersebut belumlah berjalan efektif, hal tersebut diperkuat dengan kurang kooperatifnya para karyawan untuk mengarahkan para nasabah untuk mengisi kotak saran tersebut dengan kertas berisi kritik, saran serta keluhan yang dialami para nasabah. Mengingat para nasabah tersebut sebenarnya memiliki banyak keluhan atas pelayanan ataupun atribut bank lainnya, namun tidak

⁸⁹ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2002), h.37.

dapat tersampaikan, karena nasabah tidak mengetahui bagaimana cara menyampaikannya.⁹⁰

Sedangkan mengenai pengukuran tingkat kepuasan nasabah peneliti menggunakan metode keluhan saran, dengan memperhatikan mengenai keluhan yang dirasakan para nasabah tentunya dengan penyampaian secara langsung dari responden, baik itu dalam komentar yang diberikan nasabah. Berdasarkan pendapat yang berupa keluhan dan saran yang didapatkan dari nasabah, menyatakan bahwa adanya sisi ketidakpuasan juga sisi kepuasan terhadap produk dan pelayanan bank syariah. Keluhan nasabah berfokus terhadap pelayanan yang lama, sedang keluhan produk tidak seberapa berpengaruh terhadap nasabah.⁹¹

Selain itu peneliti juga menggunakan metode analisis pelanggan yang hilang, dengan bertanya kepada nasabah yang tidak lagi bergabung dalam bank syariah sebelumnya. Pendapat nasabah untuk memilih untuk meninggalkan bank syariah yang dulu digunakan karena ada unsur ketidaknyamanan dari perlakuan bank syariah, alasannya karena adanya penurunan kemampuan bayar dari bank syariah sehingga menyebabkan nasabah menjadi tidak *loyal* lagi terhadap bank syariah tersebut, dan memilih untuk berganti bank syariah.⁹² Sedangkan *ghost shopping* peneliti lakukan dengan metode tukar pendapat dari para rekan-rekan yang pernah bergabung di bank syariah

⁹⁰ Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah yaitu: Siti Aminah, Bahri, dan Fatimah, pada 2 Juni 2018.

⁹¹ Wawancara dengan 15 Responden yaitu: Siti Aminah, Khadijah, Bahri, Syiah, Jannah, Yani, Fatimah, Wati, Nasrullah, Eko, Ningrum, Waro, Gito, Wagiyono, dan Sulastri, pada 3 Juni 2018.

⁹² Wawancara dengan Ningrum selaku Nasabah Bank Syariah, pada 2 Juni 2018.

di kota Metro, dengan visi meminta asumsi dari para nasabah yang telah menggunakan produk dan juga menerima pelayanan dari bank. Ternyata hasil dari pendapat perbank syariah memiliki perbedaan pengaruhnya, terhadap kepuasan nasabah mengenai produk dan pelayanan bank syariah.

Sistem keluhan dan saran memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui media berupa kotak saran yang mudah dijangkau pelanggan. Mengenai pengukuran kepuasan nasabah, memang adanya beberapa metode salah satunya yaitu sistem keluhan saran melalui media kotak saran yang umumnya dilakukan oleh bank. Namun fakta dilapangan kurang begitu digunakan kotak saran secara optimal.

Karena bank syariah mengutamakan atau menjual kualitas pelayanan, maka perlu diadakannya pengukuran mengenai kepuasan dan ketidakpuasan nasabah, hal tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar optimalisasi pelayanan yang diberikan bank syariah demi menciptakan kepuasan nasabah. Selain untuk mengetahui optimalisasi pelayanan yang diberikan, juga untuk mengetahui kualitas produk yang ditawarkan, demi terciptanya pembaharuan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Akibat yang akan muncul dari tidak berjalannya pengukuran kepuasan nasabah, yang dilakukan oleh bank yaitu bank akan kehilangan nasabah, atau para nasabah tidak *loyal* dengan bank terkait, akibat merasa kurang diperhatikan mengenai keluhan yang dialaminya. Sebab ketika nasabah merasa diperhatikan, baik itu dalam pemenuhan kebutuhan ataupun

keinginannya, maka akan menciptakan kepuasan bagi nasabah. Kepuasan menjadi hal penting karena, dari kepuasan mengakibatkan nasabah tersebut berperilaku baik ataupun memiliki kepercayaan penuh terhadap bank tersebut.

Kesenjangan antar keadaan di lapangan dengan teori yang bahwasannya bank syariah hanya menggunakan metode survei kepuasan nasabah dengan media kotak saran, sebenarnya pengukuran tingkat kepuasan nasabah itu sendiri terdapat empat metode yaitu: menggunakan sistem keluhan saran, *ghost shopping*, analisis pelanggan yang hilang, serta survei kepuasan pelanggan.⁹³

⁹³ Nur Rianto Al Arif, “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*”, (Bandung : CV Alfabeta, 2012), h.204.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di bab IV dan penelitian yang telah dilakukan terhadap masyarakat kecamatan Metro Timur, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

- a. Kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah di kota Metro, ada yang puas dan juga ada yang tidak puas. Kepuasan nasabah terhadap produk bank syariah yaitu pada produk tabungan berprinsip *Wadiah*, karena adanya unsur kemurahan dalam produk, tingginya *fee* dari produk tabungan yang diberikan dan hanya sedikit yang memperlumahkan mengenai kemudahan produk. Sedangkan ketidakpuasan nasabah terhadap produk bank syariah karena tidak adanya unsur kemudahan dan juga produk yang kurang menyesuaikan dengan perkembangan teknologi.
- b. Bagi nasabah yang puas terhadap pelayanan yang diberikan bank syariah, lebih puas terhadap pelayanan dibagian *front liner*, karena para karyawan yang murah senyum, juga ramah dalam melayani nasabah dan tidak lupa juga mengucapkan salam pada saat memulainya suatu pelayanan. Sedangkan bagi nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan bank syariah, berkenaan dengan sikap atau kecepatan dan efisien dalam pelayanan, yang sangat mengecewakan.

- c. Faktor pelayanan dan produk ternyata mempengaruhi kepuasan nasabah. Namun antara keduanya bersifat subjektif artinya ada nasabah yang merasa puas terhadap produk belum tentu puas terhadap pelayanan yang diberikan, begitu pun sebaliknya. Memang kedua faktor produk dan pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah, namun kontribusi pengaruhnya tidak sama.

B. Saran

Bank syariah seharusnya, lebih memperhatikan kembali mengenai pengukuran kepuasan nasabah. Salah satunya lebih memberdayakan adanya kotak saran. Bank syariah juga harus mampu mengembangkan produk berdasarkan perkembangan teknologi sehingganya varian produk yang mencerminkan kemudahan bisa terwujud. Tidak hanya menciptakan produk yang murah saja. Selain itu bank syariah lebih meningkatkan kembali efisiensi pelayanan yang diberikan kepada nasabah, agar terciptanya pelayanan yang cepat dan juga efisien. Peningkatan efisiensi tersebut baik dari sumber daya manusia ataupun teknologi yang digunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan terjemahannya. Departemen Agama RI. *Al-Hidayah Al-qur'an tafsir Per kata Tajwid dan Kode Angka*. Kalim: Tangerang Selatan Banten, 2010.
- Abdurrahman Fathoni. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi, Cet.1*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Adiwarman. A.Karim. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan Edisi kelima*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014.
- Arief Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Perss, 2010.
- Cik Hasan Basri. *Penuntun Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi Bidang Ilmu Agama Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- E.Catur Rismiyati dan Bondan Suratno. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta: Kanisius, 2001.
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012.
- Handi Irawan. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2002.
- Heri Sudarsono. *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Imam Mustofa. *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung, Alfabeta, 2012.

- Mardalis. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2010.
- M. Syafi'i Antonio. *Bank Islam: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Muhammad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Pedoman Penulisan Skripsi Karya Ilmiah Edisi Revisi*. Metro: STAIN jurai Siwo Metro, 2016.
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Rambat Supriyadi dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Sumardi Suryabrata. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Perss, 2011.
- Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012.
- Ujang Sumarwan. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Vinna Sri Yuniarti. *Perilaku Nasabah: Teori dan Praktik*. Bandung : CV Pustaka Setia, 2015.
- Zainul Arifin. *Memahami Bank Syariah*. Jakarta: Alva Bet. 2000.
- <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, Undang-Undang No.10 Tahun 1998, diunduh pada 6 Juli 2018.
- <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, Undang-Undang No.21 Tahun 2008, diunduh pada 6 Juli 2018.

OUTLINE

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)

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 Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah
2. Faktor – Faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah
3. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam
4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

B. Produk Perbankan Syariah

1. Pengertian Produk Bank Syariah
2. Karakteristik Produk Bank Syariah
3. Produk Perbankan Syariah
 - a. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)
 - b. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)
 - c. Produk Jasa (*Service*)

C. Pelayanan Bank Syariah

4. Pengertian Pelayanan Bank Syariah
5. Karakteristik Pelayanan Bank Syariah yang Baik
6. Pelayanan Prima dalam Bank Syariah

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kecamatan Metro Timur

1. Sejarah Berdirinya Kecamatan Metro Timur
2. Struktur Organisasi Kecamatan Metro Timur
3. Profil Masyarakat Kecamatan Metro Timur

B. Kepuasan Masyarakat Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, 19 April 2018

Penulis

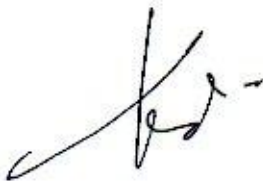


Ida Fitriani

NPM. 141264410

Mengetahui,

Pembimbing I



Nizaruddin, S.Ag, MH

NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II



Zumaroh, M.E.Sv

NIP. 19790422 200604 2 002

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)

A. Wawancara dengan masyarakat kecamatan Metro Timur

1. Berapa lama anda menjadi nasabah bank syariah di kota Metro?
2. Pernahkah anda diberikan angket kepuasan oleh bank syariah di kota Metro?
3. Apakah bank syariah di kota Metro sudah menyediakan berbagai produk secara luas?
4. Adakah kelebihan produk bank syariah di kota Metro yang menguntungkan nasabah? Jika ada apa?
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan para karyawan bank syariah di kota Metro? sudahkah memberikan pelayanan yang cepat dan efisien?
6. Apakah anda puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah di kota Metro? Mengapa?

B. Dokumentasi

1. Profil kecamatan Metro Timur.
2. Struktur organisasi kecamatan Metro Timur.
3. Profil masyarakat kecamatan Metro Timur.

4. Buku tentang kepuasan nasabah, produk bank syariah, dan pelayanan bank syariah.

Metro, Mei 2018

Peneliti

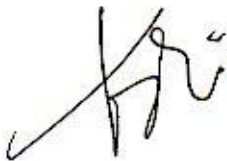


Ida Fitriani

NPM. 141264410

Mengetahui,

Pembimbing I



Nizaruddin, S.Ag, MH

NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II



Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002



**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-157a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Nizaruddin, S.Ag.,MH

2. Zumaroh, M.E.Sy

di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Ida Fitriani

NPM : 141264410

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)

Judul : Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro (Study Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - 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 Skripsi 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 Skripsi 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.



Widhiyana Ninsiana, M.Hum

2009232000032002



**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-0400/In.28/S/OT.01/06/2018**

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

Nama : Ida Fitriani
NPM : 141264410
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 141264410.

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, 26 Juni 2018
Kepala Perpustakaan,



Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001



**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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1154/In.28/D.1/TL.00/05/2018
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Kecamatan Metro Timur
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1153/In.28/D.1/TL.01/05/2018, tanggal 30 Mei 2018 atas nama saudara:

Nama : **IDA FITRIANI**
NPM : 141264410
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Kecamatan Metro Timur, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO (STUDI PADA MASYARAKAT KECAMATAN METRO TIMUR)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 30 Mei 2018
Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA
NIP. 19650111 199303 1 001





**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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1153/In.28/D.1/TL.01/05/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : IDA FITRIANI
NPM : 141264410
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Kecamatan Metro Timur, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO (STUDI PADA MASYARAKAT KECAMATAN METRO TIMUR)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 30 Mei 2018

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA

NIP. 19650111 199303 1 001



**PEMERINTAH KOTA METRO
KECAMATAN METRO TIMUR**

JL. Ki Hajar Dewantara No.100 Telp (0725) 49730
www.metro.go.id

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 474/ IC.4/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini Camat Metro Timur Kota Metro, Menerangkan bahwa :

Nama : **IDA FITRIANI**
NPM : 141264410
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : Kecamatan Metro Timur Kota Metro

Dengan ini memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melakukan Penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi dengan Judul " KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur) " di Kecamatan Metro Timur Kota Metro, terhitung mulai tanggal 31 Mei 2018 s/d selesai.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Di keluarkan di : Kecamatan Metro Timur
Pada Tanggal : 30 Mei 2018

KECAMATAN METRO TIMUR
Sekretaris
FERRY HANONO, S.IP
NIP. 197902231998021001



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. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida Fitriani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS

NPM : 141264410

Semester / TA : VIII / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 26/2018 /6		- Ditek kembali penulisan dari Awal sampai Akhir. - Acc utle Munasongh	

Dosen Pembimbing I,

Nizaruddin, S.Ag, MH.
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa Ybs,

Ida Fitriani
NPM. 141264410



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. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida Fitriani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS

NPM : 141264410

Semester / TA : VIII / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 25/2018 /6		Revisi dari awal sampai akhir	

Dosen Pembimbing I.

Mahasiswa Ybs.

Nizaruddin, S.Ag, MH.
NIP. 19740302 199903 1 001

Ida Fitriani
NPM. 141264410



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. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida Fitriani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS

NPM : 141264410

Semester / TA : VIII / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 25/2018 /6		<ul style="list-style-type: none">- Perhatikan cara penulisan nama bulan, kofol dll.- Revisi Revisi cari skripsi yg di tulis Mahesima STAW Metro- Jumlah data yg di ambil abstrak- Perbaiki gambar caption	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Nizaruddin, S.Ag, MH.
NIP. 19740302 199903 1 001

Ida Fitriani
NPM. 141264410



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. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida Fitriani
NPM : 141264410

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 10/18 /6	✓	ACC bab IV dan lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Ida Fitriani
NPM. 141264410



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. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida Fitriani
NPM : 141264410

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis 7 Juni 2018		<ul style="list-style-type: none">- Perhatikan penulisan footnote- Tidak ada ibid pada bab 4- Diurutkan berdasarkan Variabel, dalam menganalisis- Kurangi tabel pada profil Kecamatan, dan profil masyarakat	
2.	Jumat 8/18 /6		<ul style="list-style-type: none">- Dilengkapi mengenai nama bank syariahnya.- Sesuaikan paragraf pengantar dg paragraf penjelasan- Hindari penggunaan bahasa teori pada penjabaran hasil penelitian lapangan- Kembangkan narasi peneliti	

Dosen Pembimbing II,

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Ida Fitriani
NPM. 141264410



**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. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida Fitriani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS

NPM : 141264410

Semester / TA : VIII / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 28/2018 /5		Ace APD lanjutkan penelitian	

Dosen Pembimbing I,

Nizaruddin, S.Ag, MH.

NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa Ybs,

Ida Fitriani

NPM. 141264410



**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. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida Fitriani
NPM : 141264410

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/SI PBS
Semester / TA : VIII / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 28/2018 /5	✓	- Sesuaikan dengan teori yang tersedia / ada pada Bab II - Urutkan berdasarkan variabel judul - Tambahkan Buku literatur pada dokumentasi	
		✓	Ace APD, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Ida Fitriani
NPM. 141264410



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Inringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida Fitriani
NPM : 141264410

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Selasa 24/8 14		Outline di Perbaiki	
2.	Rabu 25/8 14		Ace Outline	

Dosen Pembimbing I,

Nizaruddin, S.Ag, MH.
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa Ybs,

Ida Fitriani
NPM. 141264410



**KEMENTRIAN 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. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ida Fitriani
NPM : 141264410

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis 19/18 /4		<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki spasi judul 1 spasi dan juga pemenggalan kalimat pada judul- Hilangkan teori Kiat Pelayanan- Tambahkan teori tentang Pengukuran Kepuasan	
2	Jumat 20/18 /4		ACC outline, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Ida Fitriani

NPM. 141264410

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Ida Fitriani, lahir di Kotagajah pada Tanggal 6 Maret 1996. Lahir dan dibesarkan di kota Kotagajah, dan tinggal bersama kedua orang tua di Desa Kauman, Kecamatan Kotagajah Kabupaten Lampung Tengah.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di MI Nurul Ulum Kauman, Kotagajah pada Tahun 2003-2008, SMP NEGERI 2 Kotagajah Tahun 2009-2011, dan SMA NEGERI 01 Kotagajah pada Tahun 2012-2014. Pada Tahun 2014 Peneliti terdaftar sebagai mahasiswi Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru jalur SPAN-PTAIN.

Bagi Peneliti menjadi mahasiswi Perbankan Syariah merupakan mimpi buruk yang tidak diharapkan tetapi menjadi kenyataan yang membawa banyak kebaikan. Seperti firman Allah SWT. Dalam surat al-Baqarah ayat 216, “boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu sangat baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu sangat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.” Karena jurusan S1 Perbankan Syariah merupakan jurusan yang diidamkan serta peneliti dapatkan dengan mudah, namun mengalami kesulitan dalam menjalankannya. Meskipun demikian seiring berjalannya waktu peneliti menjadi sedikit banyak paham akan tujuan yang ingin dicapai dengan bergelut dibidang perbankan syariah.