

SKRIPSI

**PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEDISIPLINAN
DAN PELAYANAN PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH METRO MADANI KANTOR PUSAT METRO**

Oleh:

**BUNGA RINDIANA
NPM.1903020011**



**Jurusan: Perbankan Syariah
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444H/2023M**

**PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEDISIPLINAN
DAN PELAYANAN PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH METRO MADANI KANTOR PUSAT METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

BUNGA RINDIANA

NPM.1903020011

Dosen Pembimbing: LIBERTY, SE.MA

Jurusan: Perbankan Syariah

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1444H/2023M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Permohonan Sidang Munaqosyah

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah saya mengadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka skripsi yang telah disusun oleh :

Nama : BUNGA RINDIANA
NPM : 1903020011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN DI BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH

Sudah saya setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Metro, 26 Februari 2023

Dosen Pembimbing



LIBERTY, SE.MA

NIP. 197408242000032002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN DI BANK PEMBIAYAAN
RAKYAT SYARIAH METRO MADAANI KANTOR PUSAT
METRO
Nama : BUNGA RINDIANA
NPM : 1903020011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

DISETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam siding munaqosyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 26 Februari 2023
Dosen Pembimbing



LIBERTY, SE.MA
NIP. 197408242000032002



PENGESAHAN SKRIPSI

No. : B-1455/In.28.3/D/PP.00.9/05/2023

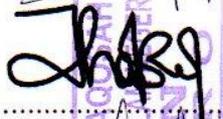
Proposal Skripsi dengan Judul: PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH METRO MADANI KANTOR PUSAT METRO. Disusun Oleh: BUNGA RINDIANA, NPM: 1903020011, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Kamis/13 April 2023.

TIM PEMBAHAS:

Ketua/Moderator : Liberty, SE.MA

()

Pembahas I : Hermanita, M.M

()

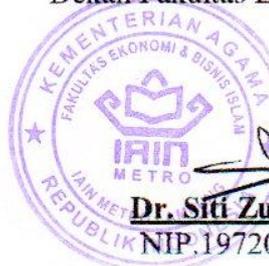
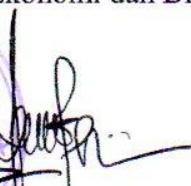
Pembahas II : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

()

Sekretaris : Nur Syamsiyah, M.E

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., MH
NIP.19720611199803 2 001

ABSTRAK

PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH METRO MADANI KANTOR PUSAT METRO

Oleh:

**BUNGA RINDIANA
NPM. 1903020011**

Taat pada peraturan merupakan salah satu bentuk dari kedisiplinan yang nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting karena tanpa adanya kepuasan dan kepercayaan maka nasabah tidak akan menyimpan pembiayaan dan simpan pinjam di bank, karena bank harus memberikan pelayanan dan kedisiplinan yang baik terhadap nasabah karena kepuasan nasabah adalah kesan dalam kepuasan kinerja untuk itu bank harus mengutamakan layanan yang ramah, murah senyum, sehingga membuat nasabah merasa terlayani. Adapun tujuan dari peneliti yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan nasabah terhadap kedisiplinan dan pelayanan di Bank Pembiayaan rakyat Syariah Metro Madani Kantor Pusat Metro.

Peneliti ini merupakan penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari Kepala Sumber Daya Manusia (SDM) dan nasabah BPRS Metro Madani KP. Metro, sedangkan sumber data sekunder yang penulis gunakan berupa jurnal, buku, artikel yang berkaitan dengan persepsi terhadap kedisiplinan dan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan, bahwasannya karyawan BPRS Metro Madani KP Metro melakukan kedisiplinan dan pelayanan dengan tujuan untuk memberikan layanan yang baik untuk nasabah dan salah satu prinsip BPRS Metro Madani KP Metro dari awal untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah. BPRS Metro Madani mengalami peningkatan setiap tahunnya dikarenakan nasabah merasa puas terhadap kondisi finansial dan pelayanan pegawainya.

Kata Kunci: Persepsi, Kedisiplinan dan pelayanan

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : BUNGA RINDIANA

Npm : 1903020011

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

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

Metro, 12 Januari 2023

Yang Menyatakan



BUNGA RINDIANA

NPM.1903020011

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ... ﴿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. (QS. Al-Imran : 159)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur terdalam mengiringi akhir dari penulisan, semua tidak lepas dari dukungan orang-orang yang saya sayangi.

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tercinta, Ayah Soni Erwin dan ibu Suharmi yang telah mengasuh, mendidik dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan senantiasa mendoakan demi keberhasilanku, semoga Allah SWT selalu panjangkan umurmu, melindungimu, dan mempelancar rizkimu aamiin.
2. Kakaku tersayang yang selalu mensupport memotivasi dan mendoakanku.
3. Keluarga besar yang selalu memotivasi dan mendoakan keberhasilanku.
4. Kepada pembimbing proposal skripsi Bunda Liberty, SE.MA terimakasih telah menjadi dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan kritik, dan masukan yang membangun sehingga saya bisa menyelesaikan proposal skripsi saya.
5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
6. Staf, pegawai dan nasabah BPRS Metro Madani terimakasih yang telah membantu, memotivasi dan mendoakan keberhasilanku
7. Febri Hardiyanto terimakasih yang selalu mensupport dan memotivasi saya, dari awal sampai akhir.
8. Amalia Saputri terimakasih yang selalu memberi semangat, membantu aku dan selalu ada di sampingku dari awal hingga akhir.
9. Sahabat seperjuangan yang selalu menghibur dan memberikan semangat, Fitri Wijayanti, Nur Aristiawati, Fitri Agustina, Hoiriya, Fitri Rahimma Azzahra, Sevi Fitria, Nini, Indah Wahyu Triningsih.
10. Almamater Tercinta IAIN Metro

KATAPENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT Atas Taufik Hidayah dan Inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Upaya penyelesaian skripsi ini, Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr.Siti Nurjanah,M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Ibu Siti zulaikha, S.Ag.,MH Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Liberty,SE.MA Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua dan keluarga, teman-teman yang memberikan doa untuk keberhasilanku.

7. Semua pihak yang membantu memberikan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Perbankan Syariah.

Metro, 13 Februari 2023
Peneliti



Bunga Rindiana
NPM.1903020011

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Persepsi.....	11
1. Pengertian Persepsi	11
2. Aspek-Aspek Persepsi	12
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	12
B. Kepuasan Nasabah.....	13
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	13
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	15
3. Indikator Kepuasan Nasabah	16

C. Kedisiplinan	17
1. Pengertian Kedisiplinan	17
2. Macam-macam Kedisiplinan	18
3. Indikator Kedisiplinan.....	19
D. Pelayanan	19
1. Pengertian Pelayanan	19
2. Indikator Pelayanan Nasabah	21
3. Pentingnya Pelayanan	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Sifat Dan Jenis Penelitian	24
1. Jenis Penelitian	24
2. Sifat Penelitian	24
B. Sumber Data	25
1. Sumber Data Primer.....	25
2. Sumber Data Sekunder	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
1. Wawancara (<i>Interview</i>)	27
2. Dokumentasi.....	27
D. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran umum BPRS Metro Madani KP.Metro	29
1. Sejarah BPRS Metro Madani KP.Metro	29
2. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani KP.Metro	30
3. Program Kerja BPRS Metro Madani KP.Metro.....	33
B. Peranan Perbankan Syariah Tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan Dan Kepuasan Di BPRS Metro Madani KP. Metro	33
C. Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan Dan Pelayanan Di BPRS Metro Madani KP. Metro	42

BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	31
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Blangko Bimbingan
3. Outline
4. Alat Pengumpul Data
5. Surat Izin Prasurevy
6. Surat Balasan Izin Pra Survey
7. Surat Izin Research
8. Surat Balasan Izin Research
9. Surat Tugas
10. Surat Bebas Pustaka
11. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
12. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam sektor perbankan semakin hari semakin berkembang dan mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini terjadi karena persaingan dalam sektor perbankan semakin kuat dan bank berlomba-lomba untuk menarik perhatian masyarakat agar menjadi nasabah di instansi mereka. Pihak bank memberikan rangsangan berupa balas jasa seperti bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan dan lainnya.¹

Bank syariah merupakan lembaga yang kegiatan operasionalnya berdasar pada hukum islam. Dalam kegiatannya, bank syariah tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang di terima oleh bank syariah maupun yang di bayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di bank syariah harus sesuai pada syarat dan rukun akad sebagaimana di atur dalam syariat islam.²

Persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah di berikan. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau disebut juga proses sensoris. Proses tersebut

¹ Agus Prasetyo, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR Prudo Indo Bank Semarang (Studi kasus karyawan PT. BPR Prudo Indo Bank Semarang) Jurnal Sains Pematangan Indonesisa, Vol. XI No.1, Mei 2012, 23-25.

² Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta: Prenadamedia Group, 201), 25-26.

merupakan pemahaman terhadap suatu informasi yang disampaikan oleh orang lain yang sedang saling berkomunikasi maupun bekerja sama, sehingga setiap orang tidak terlepas dari persepsi.

Selain dari persepsi, kepuasan merupakan faktor penting, karena tanpa adanya kepuasan dan kepercayaan maka nasabah tidak akan menyimpan pembiayaan dan simpan pinjam di bank. Untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan dari nasabah dan harus mengutamakan layanan, yang ramah, baik, murah senyum sehingga membuat nasabah merasa terlayani saat ingin memasuki bank.¹

Kepuasan nasabah ukurannya bukan hanya di tentukan oleh pihak yang di layani (nasabah) akan tetapi pihak yang melayani (bank). Bank harus memberikan pelayanan dan kedisiplinan yang baik terhadap nasabah karena kepuasan nasabah adalah kesan dalam kepuasan kinerja jika dalam kinerja berada di bawah harapan maka nasabah tidak akan puas dengan pelayanan di bank, tetapi jika kinerja memenuhi harapan nasabah maka pelayanan yang di berikan pihak bank sangat baik dan nasabah merasa puas.²

Menurut Singodimedjo disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Dapat di garis bawahi bahwa kedisiplinan kerja adalah suatu sikap atau tingkah laku yang melaksanakan berbagai kegiatan untuk suatu

¹Ririn Wulandari, Fikri A. Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta, November 2020, 88-91.

²Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing Cipta, 2020), 31-32.

prusahaan atau organisasi dengan sesuai peraturan-peraturan yang berlaku dan menjalankannya dengan penuh kesadaran.³

Pelayanan merupakan suatu proses kebutuhan seseorang melalui aktivitas orang lain secara langsung yang di lakukan seseorang untuk memenuhi kepuasan nasabah,⁴ Agar dapat mampu bersaing, bertahan dan berkembang maka pihak bank di tuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank merupakan salah satu faktor yang akan menjadi keunggulan daya saing guna menarik minat nasabah untuk menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, Jika nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan menjadi loyal terhadap bank tersebut.⁵ Sebagai mana dalam firman Allah SWT yakni:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن
حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ
عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٩﴾

³ Ita Rahmati, dkk, Faktor Kompensasi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang), (Jombang, Universitas KH.A. Wahab Hasbullah: Cetakan 1, 2020), 42.

⁴ Ahmad Mustanir, Pelayanan Publik, (Jawa Timur,CV. Penerbit Qiara Media : Cetakan Pertama, 2022),11

⁵ Agus Prasetyo, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR Prudo Indo Bank Semarang (Studi kasus karyawan PT. BPR Prudo Indo Bank Semarang) Jurnal Sains Pemataran Indonesisa, Vol. XI No.1, Mei 2012, 23-25

Artinya : Maka di sebabkan rahmad dari allahlah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkan ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah menggelapkan tekad, maka bertawakallah kepada allah. Sesungguhnya allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-nya.(QS. Al-Imran: 159)⁶

Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS Metro Madani) merupakan upaya nyata yang di lakukan oleh pemegang saham dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan perbankan syariah. Bagaimana mewujudkan sebuah industri spiritual dalam bidang keuangan yang tidak semata-mata industri keuangan berupa bank hanya di latar belakang oleh peningkatan ekonomi, uang dan jasa semata.

BPRS Metro Madani Mempunyai Visi Misi Mewujudkan Pembiayaan rakyat Syariah yang berkemajuan, bermartabat, dan membawa ke maslahatan umat dan menjalankan usaha perbankan syariah sesuai syariah islam yang sehat dan terpercaya.

BPRS Metro madani mempunyai peraturan-peraturan yang berlaku untuk pegawai mengenai kedisiplinan yang tentunya dari peraturan tersebut akan mempengaruhi persepsi kepuasan nasabah. Peraturan-peraturan pada BPRS Metro Madani antara lain:

- 1) Kedisiplinan waktu pukul 07.30 sudah ada di kantor
- 2) Setiap pagi pukul 07.30-08.00 WIB agenda Tausiah, dan mengaji

⁶ Kementrian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019). 71

- 3) Pukul 08.00 WIB pegawai bekerja sesuai devisa masing-masing.
- 4) Setiap hari baju di tentukan oleh bank dan selalu berseragam.
- 5) Pulang pukul 16.00 WIB
- 6) Pegawai di tuntutan untuk berperilaku sopan santun, ramah, murah senyum dan tanggap ketika nasabah bertanya.

Taat pada peraturan merupakan salah satu bentuk dari kedisiplinan yang nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga memunculkan Pro dan kontra terhadap nasabah ataupun calon nasabah misalnya ketika pegawai telat akan mengakibatkan pelayanan yang di berikan kurang maksimal.⁷ Persepsi nasabah kurang baik dikarenakan Kurangnya fasilitas ruang tunggu, pelayanan yang kurang cepat dan efisien yang mengakibatkan nasabah merasa kurang nyaman saat ramai, sedangkan persepsi nasabah yang baik yaitu dilihat dari pelayanannya baik, pegawai murah senyum, tempat yang bersih dan saat sampai di arahkan dengan baik.⁸

Berdasarkan Kedisiplinan dan pelayanan tentunya akan berpengaruh terhadap persepsi yang diberikan masyarakat terkait kepuasan yang di berikan oleh BPRS Metro Madani KP.Metro sehingga menarik untuk diteliti dan dikaji, Untuk mengetahui lebih mendalam terhadap persepsi kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan dan pelayanan pada BPRS Metro Madani KP. Metro. Maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan

⁷Bapak Endy, Karyawan BPRS Metro Madani KP. Metro, hasil Wawancara 13 september 2022.

⁸Ibu Marlina, Nasabah BPRS Metro Madani KP.Metro, Hasil Wawancara 13 september 2022.

judul “Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan Pada BPRS Metro Madani KP. Metro guna mengetahui bagaimana Persepsi Kepuasan nasabah terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan pada BPRS Metro Madani KP.Metro”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimanakah persepsi kepuasan nasabah pada BPRS Metro Madani KP.Metro dilihat dari pelayanan dan kedisiplinan pegawai?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan yang telah dipaparkan dalam rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui persepsi kepuasan nasabah terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan pada BPRS Metro Madani KP.Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pembaca tentang persepsi kepuasan nasabah terhadap kedisiplinan dan pelayanan pada BPRS Metro Madani KP. Metro dan memberikan masukan positif kepada BPRS Metro Madani KP. Metro upaya meningkatkan Kedisiplinan dan Pelayanan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan Pegawai yang berkaitan tentang Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan pada BPRS Metro Madani KP.Metro.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan sub tema yang sama, adapun beberapa peneliti sebelumnya dengan tema yang sama dengan peneliti ini, diantaranya sebagai berikut:

1. “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro”, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN Metro). Di susun oleh Ida Fitriani tahun (2018) penelitian yang di lakukan oleh Ida Fitriani yaitu membahas tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro. Penelitian ini lebih fokus terhadap produk dan pelayanan di Bank Syariah. Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan di bank syariah. Penelitian ini secara rinci menjelaskan adanya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk dan pelayanan bank syariah di Kota Metro. Kepuasan yang di berikan kepada masyarakat pada dimensi berwujud seperti senyum, sapa salam dan berpenampilan rapi, sedangkan

ketidakpuasaan di karenakan kurang cepat dan efisien dalam melayani nasabah.⁹

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti kepuasan dan pelayanan terhadap Bank. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah terhadap produk Bank Syariah sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan Persepsi Kepuasan Nasabah dalam kedisiplinan dan pelayanan pada BPRS Metro Madani KP.Metro.

2. “Persepsi Masyarakat Metro Pusat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (BI)”, Jurusan S1 Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN Metro), di susun oleh Indriani Setiawati tahu (2018) penelitian yang di lakukan oleh Indriani Setiawati yakni membahas tentang kualitas pelayanan pada Bank Syariah (BI). Penelitian ini lebih fokus pada Persepsi kualitas pelayanan di Bank Syariah yaitu membahas tentang Kualitas Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro. Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dimana kualitas pelayanan bank syariah mempengaruhi kepuasan nasabah, Dampak yang terjadi ketika persepsi baik maka bank syariah akan menjadi pilihan utama masyarakat, bank semakain berkembang dan kepercayaan masyarakat bertambah, Begitupun sebaliknya jika persepsi masyarakat itu buruk maka

⁹ Skripsi, Ida Fitriani “*Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro*” (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur).(Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018).

berkurangnya jumlah nasabah dan minat untuk menggunakan jasa bank syariah yang akan mengakibatkan bank mengalami kebangkrutan¹⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitaian yang akan di lakukan yaitu sama-sama meneliti terhadap Layanan pada Bank. Perbedaan dalam penelitian ini hanya kualitas pelayanan pada Bank Syariah sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan Kepuasan nasabah dalam kedisiplinan dan pelayanan pada Bank BPRS Metro Madani KP.Metro.

3. “Persepsi Nasabah Atas Standarisasi Pelayanan Pada Bank”, studi kasus Bank BNI Cabang UGM Yogyakarta Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Helmi Effendi tahun (2010), penelitian yang di lakukan oleh Helmi Effendi yakni membahas tentang Persepsi Nasabah atas Standarisasi Pelayanan Pada Bank). Penelitian ini lebih fokus pada Standarisasi Pelayanan Pada Bank. Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai standar pelayanan yang di tetapkan oleh bank BNI 46 telah dilakukan sepenuhnya oleh karyawan di setiap devisi yang ada. Terdapat tanggapan responden atas pelayanan yang di berikan oleh BNI 46 ada yang mengatakan pelayanan di Bank BNI 46 telah memenuhi standar dan ada yang kurang memenuhi standar mulai dari Satpam, Teller dan Customer Cervice.¹¹

¹⁰ Skripsi, Indriani Setiawati, *Persepsi Masyarakat Metro Pusat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (BI) (Studi Kasus Metro Pusat)*, (Metro, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro),2018).

¹¹Skripsi. Helmi Effendi, “*Persepsi Nasabah Atas Standarisasi Pelayanan Pada Bank*” (kasus Bank BNI Cabang UGM Yogyakarta), (Universitas Sanata Dharma Yogyakarta,2010).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan yaitu sama-sama membahas tentang Pelayanan pada Bank, Perbedaan dalam penelitian ini hanya Standarisasi Pelayanan pada Bank BNI sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan yakni Persepsi Kepuasan nasabah Terhadap kedisiplinan dan pelayanan pada BPRS Metro Madani KP.Metro.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Terdapat beberapa versi definisi persepsi menurut para ahli dan menurut kamus besar psikologi. Pengertian persepsi tidak lepas dari pengamatan para ahli teori psikologi dan teori komunikasi. Berikut merupakan pengertian persepsi menurut para ahli dan kamus besar psikologi:

Asrori, mendefinisikan persepsi adalah proses seseorang dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan, dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan, di mana seseorang yang berada berasal dari proses belajar dan pengalaman.¹

Menurut Stepen P. Robbins persepsi merupakan suatu proses yang dijalani setiap individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indra mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka.²

W.R Nord persepsi adalah proses kognitif, dimana seorang individu memberikan arti kepada lingkungan. Dikarenakan dalam masing-masing orang mempunyai artinya tersendiri terhadap stimuli, maka dapat

¹Dzul Fahmi, *Persepsi*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), 10.

²Sri Santoso S, Hanik Liskustyawati, dkk, *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2021), 24.

dikatakan bahwa individu-individu yang berbeda, dapat “melihat” hal yang sama dengan cara-cara yang berbeda.³

Dari uraian diatas dapat saya garis bawahi bahwa persepsi merupakan perasaan yang melekat pada diri seseorang yang diperoleh dari penafsiran atas dirinya, lingkungan, dan pengalamannya.

2. Aspek-Aspek Persepsi

Lucas dan Brift menjelaskan aspek-aspek persepsi sebagai berikut:

- a. Perhatian adalah pemusatan pengamatan dari individu pada suatu objek yang menurut individu menarik.
- b. Ketertarikan adalah adanya perhatian seseorang mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan objek, dan ditunjukkan dengan tindakan untuk mendekati objek tersebut.
- c. Keinginan adalah dorongan untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang objek tersebut.⁴

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Sarlito W. Sarwono faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu:

- a. Perhatian

Perhatian biasanya tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau

³ FitriJayanti, Nanda Tika Arista,dkk, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura*, Kompetensi, Vol 12, No 2, Oktober 2018.h.210-211.

⁴ Harlimah Nurtjahjanti, *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Harga Dan Kualitas Produk Dengan Minat Membeli Produk Fashion Online shop Di Facebook Pada Mahasiswa Politeknik X Semarang*, Jurnal Psikologi Undip, Vol 11 No.2, Oktober 2012, 3.

dua objek saja. Perbedaan fokus perhatian antara orang satu dengan orang lain akan menyebabkan perbedaan persepsi.

- b. Kesiapan mental seseorang terhadap rangsangan yang akan muncul.
- c. Kebutuhan

Kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi bagi tiap individu.

- d. Sistem Nilai

Sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat berpengaruh pula terhadap persepsi.

- e. Kepribadian

Adalah pola kepribadian yang dimiliki oleh seseorang akan menghasilkan persepsi yang berbeda. Maka proses terbentuknya persepsi dipengaruhi oleh diri seseorang persepsi antara satu orang dengan yang lain itu berbeda atau juga antara satu kelompok dengan kelompok lain.⁵

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan persepsi pembeli berkenaan dengan kesesuaian atau tidaksesuai antara hasil pelayanan yang di dapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Penelitian

⁵ Rohmaul Listyana, Yudi Hartono, *Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)*, Jurnal Agastya, Vol. 5 No. 1, Januari 2015,122.

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah memiliki hubungan dengan perilaku konsumen, dan mengidentifikasi beberapa tipe konsumen. Jika mereka mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya, mereka akan memberikan rekomendasi yang sangat positif tentang jasa yang diberikan perbankan kepada orang lain. Namun di sisi negatifnya nasabah yang merasa biasa saja atau bahkan tidak puas akan berhenti melakukan bisnis dengan salah satu bank, lebih jauh lagi mereka akan memberikan rekomendasi yang buruk tentang perusahaan perusahaan kepada orang lain.

Kinerja pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan secara spritual. Artinya, pelayanan harus memperhatikan ketentuan-ketentuan syariat islam dan memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah. Salah satu upaya untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Nasabah yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, bertransaksi lagi dan menggunakan produk layanan lainnya ketika perusahaan memperkenalkan produk baru atau pelayanan baru. Selain itu, nasabah akan merekomendasikan pengalaman dan rasa puasnya ke teman, keluarga, dan kerabatnya.⁶

Dalam teori kepuasan nasabah sudah berkembang pesat, pendekatan yang paling di kagumi yang selalu berhubungan dengan kepuasan nasabah. Dalam teori ini ditekankan bagaimana cara kepuasan

⁶ Ririn Wulandari, Fikri A. Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta, November 2020, 88-91.

atau tidak puasny nasabah yang di tentukan seberapa puasny nasabah, dalam proses ini dinamakan diskonfirmasi.⁷

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Berbagai penelitian menunjukkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Faktor-faktornya sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah, jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak bank sesuai yang di harapkan maka, nasabah yang puas kemungkinan untuk kembali lagi dan menikmati pelayanan di bank tersebut.

b. Kualitas Produk

Kualitas Produk yaitu, jika produk yang di berikan sesuai yang di inginkan dan produknya berkualitas maka nasabah akan merasa sangat puas, karena jika produknya baik akan memberikan nilai tambah bagi nasabah.⁸

c. Emosional

Nasabah akan merasa bangga jika mendapatkan keyakinan menggunakan merek tertentu, kepuasan yang di peroleh dari nilai sosial yang membuat nasabah merasa puas pada merek tersebut.

⁷Dr. Eva Sundari, “Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam”, Pekanbaru, 22 Desember 2022,90.

⁸Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung*, jurnal Analisis Kualitas Pelayanan, Vol 03 No 01, Oktober 2016,153-156.

d. Harga

Harga produk yang berkualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.

e. Biaya

Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk. Harapan nasabah di bentuk oleh sebuah pengalaman masa lampau, komentar teman atau kerabatnya, karena nasabah yang puas setia lebih lama dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.⁹

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah merupakan level kepuasan nasabah setelah membandingkan jasa atau produk yang di terima sesuai dengan apa yang di harapkan. Biasanya nasabah yang puas dengan nilai yang di berikan oleh suatu produk atau jasa akan menjadi nasabah yang setia dalam waktu yang lama.¹⁰

Indikator kepuasan nasabah di pengaruhi beberapa hal yaitu :

⁹Ayu Azahari Meliana, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Bank Safir Kota Bengkulu*, (Ditinjau Dari Produk terhadap pembiayaan), (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2017),31-32.

¹⁰Nadia Agustina dan Achmad Fauji, *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Mereka Terhadap Loyalitas Pelanggan*”, *Jurnal Adminitrasi Bisnis*, Vol.64 No.1 2018,95.

- 1) Perasaan puas (dalam arti luas dalam pelayanan dan produk), yaitu ungkapan rasa puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk berkualitas dari perusahaan.
- 2) Selalu membeli produk, yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila mencapai harapan sesuai dengan keinginan mereka.
- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain, saudara kerabat, yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada teman dekat, keluarga maupun orang lain, serta mampu menceritakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- 4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan nasabah.¹¹

C. Kedisiplinan

1. Pengertian Kedisiplinan

Disiplin merupakan kepatuhan individu untuk melaksanakan aturan-aturan yang berlaku dalam kelompok sosial, mengendalikan dan mengarahkan diri dalam bertingkah laku dengan penuh kesadaran.

¹¹Intan Monica Alma Sangi, Lucky Franky Tamengkel & Danny D.S Mukuan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana*, Productivity, Vol.3 No. 2, e-ISSN.2723-0112, 2022,109.

Disiplin pegawai di kantor, dapat di artikan dalam ketaatan pegawai melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku di kantor secara konsisten.¹²

2. Macam-Macam Kedisiplinan

Kedisiplinan di bagi dalam dua bagian yaitu:

- a. Kedisiplinan Positif, merupakan suatu sikap dan iklim organisasi yang setiap anggotanya mematuhi peraturan-peraturan organisasi atas kemauan-nya sendiri. Mereka patuh pada tata tertib karena mereka memahami, meyakini, mendukungnya dan mereka benar-benar menghendaknya bukan karena takut akan akibat ketidak patuhannya.
- b. Kedisiplinan Negatif, yaitu suatu keadaan disiplin yang menggunakan hukuman atau ancaman untuk membuat orang-orang mematuhi perintah dan mengikuti peraturan. Pendekatan pada kedisiplinan negatif adalah menggunakan hukuman pada pelanggaran peraturan untuk menggerakkan dan menaklukkan sehingga mereka tidak akan berbuat kesalahan yang sama. Menurut fungsinya kedisiplinan dapat di bagi dalam beberapa bagian, yaitu:
 - 1) Disiplin dalam menggunakan waktu
 - 2) Disiplin dalam beribadah
 - 3) Disiplin dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.¹³

¹²Muhammad Sobri, *Kontribusi Kemandirian Dan Kedisiplinan Terhadap Hasil Belajar* Desember 2020,17.

¹³Yusuf Umma, *Melangkah Menggapai Sukses-Refleksi Kehidupan Seorang Hamba Tuhan*, Yogyakarta 2020,9.

3. Indikator Kedisiplinan

Indikator Disiplin Kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Selalu hadir tepat waktu.
- 2) Selalu mentaati peraturan jam kerja.
- 3) Selalu menggunakan jam kerja dengan efektif dan efisien.
- 4) Memiliki keterampilan kerja di bidang tugasnya.
- 5) Memiliki sikap dan kepribadian yang baik dengan menunjukkan keteladanan dalam melaksanakan tugas.¹⁴

D. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan menyediakan segala sesuatu apa yang di perlukan oleh nasabah, melayani nasabah harus memiliki rasa empati agar nasabah lebih nyaman dan merasa puas terhadap pelayanan.¹⁵ Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaan tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada nasabah berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum nasabah menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayanan

¹⁴Adrianus Aprilius, Elisabeth Lia Riani Kore, *Kedisiplinan Pegawai (Dalam Tinjauan Motivasi Pelayanan Publik Melalui Tanggung Jawab Dan Reward And Punishment)*, (Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia Anggota ikapi Jawa Barat, 2022),33.

¹⁵Mohammad Iqbal, *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 & Roda 2*, Jakarta 2004,31.

karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Pencapaian tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantara penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat nasabah dan memiliki kemampuan menangani keluhan nasabah secara profesional.¹⁶

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak bisa diraba atau di lihat, dan kegiatan tersebut terjadi sebagai adanya interaksi antara nasabah dengan pegawai.

Menurut Suparlan, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain untuk menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir, pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian ini menitikberatkan kepada proses pemenuhan kebutuhan orang lain untuk memperoleh kepuasan.

¹⁶ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*, Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017,56.

Menurut Freed Luthans, pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang di tunjukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.¹⁷

2. Indikator Pelayanan Nasabah

Menurut Kasmir, terdapat tujuh hal yang perlu di perhatikan agar pelayanan menjadi aman, nyaman serta menyenangkan, yaitu :

- 1) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal proses hingga selesai.
- 2) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 3) Mampu berkomunikasi
- 4) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 6) Brusaha memahami kebutuhan nasabah
- 7) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.¹⁸

3. Pentingnya Pelayanan

Pelayanan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan untuk berkembang, termasuk pula kepada badan usaha perbankan karena pelayanan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia di dalamnya. Banyak strategi dan cara yang digunakan perusahaan untuk membangun sumber daya manusianya agar dapat bekerja dan memperlakukan nasabah dengan baik. Pelayanan sering pula dijadikan

¹⁷ Mishbahuddin, "Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit" (Yogyakarta november 2020),12-13

¹⁸Chandra Warsito, Iin Sholikhin & Dhika Dzulkarnain Wibisono, *Membranding Bank Syariah Melalui Citra, Standarisasi dan Niat Merekomendasikan*, (Kota Malang : CV literasi Nusantara Abadi, Cetakan Pertama, 2022),70.

acuan untuk mengukur kepuasan nasabah Pelayanan yang baik harus tanggap, respon terhadap kritik, saran dan keluhan-keluhan nasabah. Tidak untuk menjadikan perusahaan mundur atau jatuh, tapi untuk lebih memotivasi perusahaan agar dapat bekerja lebih baik.¹⁹

Menurut Abdul, bahwa “Pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun pelayanan yang baik saja tidak cukup untuk memberi kepuasan pada pelanggan. Pelayanan yang diberikan harus bermutu atau berkualitas, Misalnya nasabah bank mengharapkan pada saat berada di bank, mereka tidak harus antri lebih dari lima menit, menemukan kasir bank yang ramah, teliti dan menguasai seluk-beluk pekerjaannya serta computer bank yang selalu berjalan lancar. Karena pentingnya pelayanan nasabah, profesionalisme petugas pelayanan nasabah di dalam usaha perbankan adalah suatu keharusan. Oleh karena itu pihak bank (misalnya seksi pelayanan nasabah) perlu mendefinisikan dengan jelas peringkat pelayanan yang disediakan, dengan demikian para karyawan akan memahami apa yang harus mereka berikan dan supaya para nasabah mengetahui juga apa yang mereka peroleh. Apabila pelayanan dihubungkan dengan nasabah, beberapa hal yang dicoba untuk diamati antara lain yang menyangkut tingkat pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan

¹⁹I Ketut Widana dan Gusti Ayu Oka Cahaya Dewi, “*Prinsip Etika Profesi Membangun Profesionalisme Diri*” Bandung 2020.h.48

yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.²⁰

Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Maka seorang pemimpin bisnis, eksekutif maupun profesional harus bisa mengembangkan mentalitas melayani bagi orang yang ada dalam organisasi dengan sebaik-baiknya.²¹ Jadi, dapat digaris bawahi bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Pelayanan bagi nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service*, *teller*, atau kasir maupun *public relations*.

²⁰Antonius Atosokhi Gea, Antonia Panca Yuni Wulandari, “*Character Building Iv Relasi Dengan Dunia*”(Cetakan Kedua, Jakarta 2006.359

²¹Soenoto Hadinoto, *Kiat memimpin Bank Ritel, Mikro dan Konsumen*, (Jakarta, PT Elek Media Komputindo, 2019), 128-129.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Sifat dan Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah *Field Research* atau yang sering disebut penelitian lapangan. *Field Research* atau penelitian lapangan adalah sebuah penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian untuk mengetahui informasi secara khusus dan realistis apa yang terjadi di lokasi penelitian.¹ Pada penelitian ini lokasi yang digunakan berada di BPRS Metro Madani KP. Metro. Dengan tujuan untuk mengetahui langsung Persepsi nasabah terhadap kedisiplinan dan pelayanan.

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti lapangan untuk meneliti secara intensif, terperinci, dan mendalam tentang Persepsi Nasabah Terhadap kedisiplinan dan pelayanan di BPRS Metro Madani KP Metro.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan dan penggalan dokumen. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data

¹ Conny R. Semiawan, Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya, (ttp: tt), 3.

yang didapatkan langsung dari sumbernya.²Dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dengan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati untuk dapat memperoleh kesimpulan terkait Persepsi Nasabah Terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan pada BPRS Metro Madani KP. Metro.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksudkan didalam penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana data tersebut didapatkan. Oleh karena itu sumber data dibagi menjadi dua yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer didapatkan langsung dari sumber pertama dilokasi penelitian. Data primer juga merupakan data-data yang diperoleh dan digali langsung oleh sumber pertama atau subjek penelitian atau data yang didapat secara langsung dari nasabah.³

Sumber data primer dari penelitian ini peneliti menggunakan 1 pegawai bagian SDM yang bernama Bapak Joko Susilo dan sepuluh nasabah yaitu: Bapak Ali Mansur, mba cahaya, mas Dwi Nur Arifin, ibu mayang, bapak lukman, ibu aska, mba dessy, mba salma, mba marlina, mas aziz, dan mba suzana sebagai sumber data pertama dari lokasi penelitian, dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel *Convanience Sampling* Teknik ini adalah teknik pengambilan sampel

² Subandi, *Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, Vol. 11 No. 2, Desember 2011,176.

³Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008),10.

dengan cara memilih peserta, anggota populasi yang di temui peneliti dan bersedia menjadi responden dan di jadikan sampel.⁴

Pada penelitian ini sumber data primer digunakan untuk memperoleh informasi tentang Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan pada BPRS Metro Madani KP.Metro. Adapun yang menjadi sumber data primer disini yaitu nasabah pada BPRS Metro Madani KP.Metro.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan untuk memberi keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding.⁵ Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, artikel, jurnal, dan internet yang berkaitan dengan persepsi terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu langkah awal yang harus ditempuh oleh seorang peneliti dalam melaksanakan sebuah penelitian. Pada hakikatnya penelitian adalah mengumpulkan data yang sesungguhnya secara obyektif. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan :

⁴ Abd Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, (Yogyakarta: Zahir Publishing,2020),89.

⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013),10.

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara yaitu metode pengambilan data dengan cara pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Maksudnya dengan membebaskan informan untuk memberikan informasi seluas-luasnya, sedangkan terpimpin di arahkan agar tetap terkontrol atau kondusif jalannya wawancara sesuai dengan yang peneliti inginkan. Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada Nasabah sebagai Kepuasan Kedisiplinan dan Pelayanan pada BPRS Metro Madani KP.Metro.

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti catatan peristiwa yang sudah berlalu. Rekaman bisa melalui komposisi, gambar atau di buat oleh seseorang. Strategi dokumentasi menyiratkan teknik yang di gunakan untuk mengikuti informasi outentik dan merekam informasi yang ada.⁷ Dokumentasi di gunakan untuk memperoleh profil lokasi penelitian dan profil nasabah.

⁶ Afifudidin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009),131.

⁷ *Ibid*,17.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.⁸ Analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan, data lainnya, ataupun pemikiran individu.⁹

Berdasarkan penjabaran mengenai analisis diatas, maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan data-data hasil wawancara kepada informan. Kemudian diuraikan satu persatu, dianalisis, secara khusus lalu dari hasil uraian tersebut dapat digaris bawahi secara umum. Penelitian ini lah yang akan menjawab permasalahan bagaimana Persepsi Nasabah Terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan pada BPRS Metro Madani KP.Metro.

⁸Afifudidin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,145.

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta, 2012.330.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum BPRS Metro Madani KP.Metro

1. Sejarah BPRS Metro Madani KP.Metro

PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi pada tanggal 20 September 2005, didirikan berdasarkan Akta Anggaran Dasar Notaris Hermazulia, SH., di Bandar Lampung No 1 tanggal 03 Maret 2005 yang di syahkan oleh Mentri Hukum dan Hak Azazi Manusia (HAM) No C-16872 HT.01.01.TH.2005 tanggal 17 Juni 2005. Izin usaha dari Bank Indonesia No 7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 8 September 2005.¹

Salah satu misi pada BPRS Metro Madani Memberikan pelayanan terbaik dan profesional kepada nasabah, pemegang saham dan karyawan.² memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan setulus hati dan sebaik mungkin memang salah satu menjadi visi kita dari awal berdiri memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Jika pihak nasabah tidak puas terhadap kedisiplinan dan pelayanan di BPRS Metro Madani KP Metro kita memberikan kotak saran melakukan sampel secara random kepada nasabah atas pelayanan yang kita berikan dari situ kita mengetahui bagaimana

¹<http://banksyariahmetromadani.co.id>

²<http://banksyariahmetromadani.co.id>

kepuasan nasabah terhadap layanan di BPRS Metro Madani KP Metro.³ Karena BPRS Metro Madani membutuhkan saran dan masukan dari orang lain untuk menilai kritik saran yang sifatnya membangun menjadi motivasi bagi kami untuk selalu memperbaiki pelayanan terhadap nasabah.

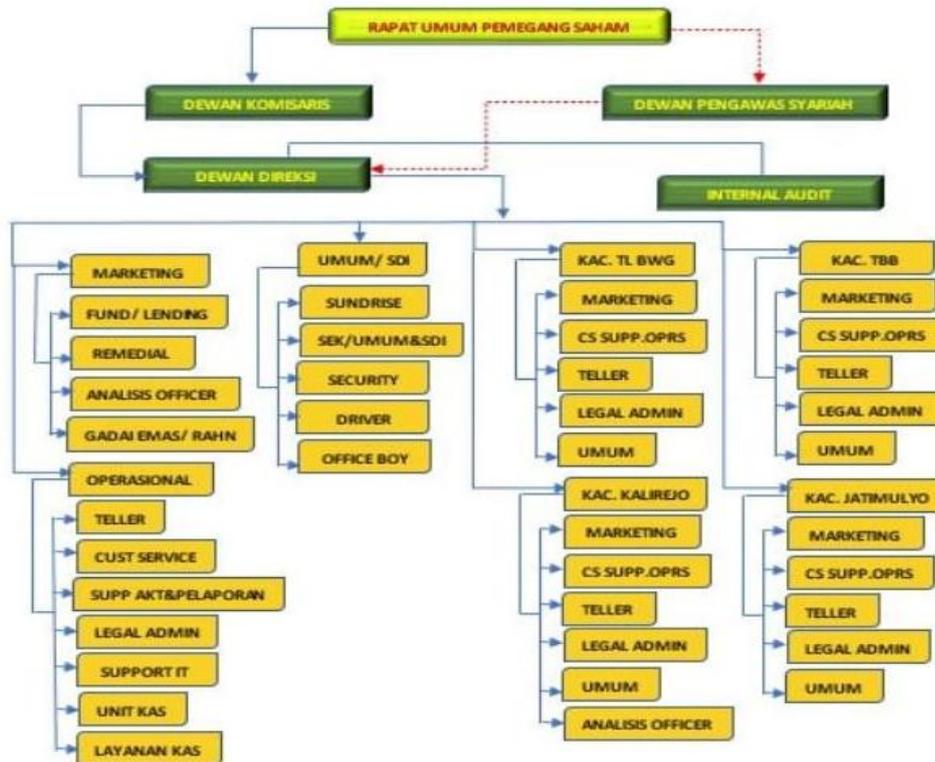
BPRS Metro Madani terletak di Jl. AH Nasution No.74, Yosorejo, Kec. Metro Tim., Kota Metro, Lampung 34124, letak BPRS yang sangat strategis karna tidak jauh dengan metro pusat dan berada di samping jalan.

2. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani KP.Metro

BPRS Metro Madani adalah lembaga keuangan bank yang memiliki kantor pusat di Jl. AH Nasution No.74, Yosorejo, Kec. Metro Timur, Kota Metro, Lampung. Secara umum, BPRS Metro Madani di pimpin oleh Direktur utama Bapak Kamino,S.EI. di bawah kepemimpinannya, BPRS Metro Madani memiliki empat (4) kantor cabang dan satu (1) kantor layanan kas.

³Wawancara dengan Pak Joko Susilo selaku pegawai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani KP Metro, bagian Sumber Daya Manusia (SDM), pada tanggal 11 Januari.

Gambar 4.1 Struktur Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Pusat Metro



Susunan Organisasi Kantor Pusat PT. BPRS Metro Madani

1). Dewan Komisaris

a) Komisaris Utama : Indah Purnomowati, S.Ip.M.E.ey.

b) Komisaris Anggota : Syamsun Nahar

2). Dewan Pengawas Syariah

a) Ketua Pengawas Syariah : Ahmad Sujino

b) Anggota Pengawas Syariah : Ali Murtadlo

3). Dewan Direksi

a) Direksi Utama : Kamino, D.E.I

b) Direktur : Rita Malinda

4). Remedial

- a) Ketua Remedial : Wahyu Agung S.
- b) Anggota Remedial : Mefrizal Kurniawan

5). Internal Audit

- a) Maisyur Arif
- b) Ditya Carolin

6). Marketing

- a) Kepala Bagian Marketing : Rohana Hayati
- b) Funding/lending :
 - 1) Wahyu Bahrul
 - 2) Resti Puspita Sari
 - 3) Ilham Kholiq
 - 4) Fitriana Hayu
 - 5) Suprpto
 - 6) Tri Wahyono
 - 7) Eko Andika
 - 8) Syaiful Anwar
- c) Analisis Officer : Ari Hadyan Arsyad
- d) Gadai Emas :
 - a). Edi Fitriadin
 - b). Dani Aditya F

3. Program Kerja BPRS Metro Madani KP.Metro

BPRS Metro Madani selalu mengedepankan kemaslahatan terhadap umat, maka manajemen terus melakukan berbagai upaya pengembangan dan peningkatan mulai dari sumber dana insani, pelayanan, peningkatan *Risk Management&Internal Control* untuk mewujudkan BPRS Metro Madani sebagai satu-satunya Bank Syariah yang menjadi wadah bagi masyarakat kota metro.

BPRS Metro Madani fokus menggerakkan strategi bisnis menasar kalangan bawah terutama di sektor usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dan pembiayaan terhadap segmen seperti petani dan peternak. BPRS Metro Madani tetap konsisten dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat wilayah lampung dan sekitarnya, dan menciptakan suasana ukhuwah Islamiyah di lingkungan perusahaan.

B. Peranan Perbankan Syariah Tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan Dan Pelayanan Di BPRS Metro Madani KP. Metro

Bank tidak jauh dengan pelayanan dan kedisiplinan karna jika dalam pelayanan dan kedisiplinan buruk maka nasabah akan menurun untuk bertransaksi di bank, menabung di bank, maupun simpan pinjam di bank maka pelayanan dan kedisiplinan sangat berperan penting. Dari itu setiap bank akan selalu meningkatkan kualitas, strategi pelayanan dan kedisiplinan di bank maupun perusahaan salah satunya yakni yang di lakukan di BPRS Metro Madani KP Metro.

Kepuasan nasabah adalah evaluasi pilihan yang di sebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan barang atau jasa. Jika kita mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya, maka kita akan merekomendasikan yang positif tentang pelayanan yang di berikan pihak bank. Namun di sisi negatifnya jika kita tidak merasa puas kita tidak akan merekomendasikan kepada orang lain, akan tetapi akan memberi hal negatif kepada orang lain tentang bank tersebut.

Disiplin merupakan kepatuhan individu untuk melaksanakan aturan-aturan yang berlaku dalam kelompok sosial, mengendalikan dan mengarahkan diri dalam bertingkah laku dengan penuh kesadaran. Pelayanan merupakan menyediakan segala sesuatu apa yang di perlukan oleh nasabah, melayani nasabah harus memiliki rasa empati agar nasabah lebih nyaman dan merasa puas terhadap pelayanan.⁴

Pelayanan adalah proses kebutuhan seseorang melalui aktivitas secara langsung yang di lakukan seseorang untuk memenuhi kepuasan nasabah karena pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. pelayanan yang baik yaitu kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pegawai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dan beberapa nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah mengenai persepsi kepuasan nasabah terhadap

⁴Mohammad Iqbal, *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 & Roda 2*, Jakarta 2004,31.

kedisiplinan dan pelayanan di BPRS Metro Madani KP Metro mendapatkan hasil sebagai berikut.

Menurut pak joko selaku pegawai bagian Sumber Daya Manusia (SDM) peran BPRS atas kepuasan nasabah terhadap kedisiplinan dan pelayanan di BPRS Metro Madani KP Metro perusahaan menitik beratkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Jadi, pegawai bisa memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan setulus hati dan sebaik mungkin memang salah satu menjadi visi bank dari awal berdiri memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

komplain pasti ada sebaik apapun pelayanan pasti ada, dan bahkan kita sediakan kotak saran untuk sebagai bahan evaluasi kami, terkadang kita menilai diri kita sendiri pasti yang baik, akan tetapi kita juga membutuhkan saran dan masukan dari orang lain untuk menilai sapa diri kita kritik saran yang sifatnya membangun menjadi motivasi bagi kami untuk selalu memperbaiki pelayanan terhadap nasabah.

BPRS Metro Madani KP Metro dalam peranan kepada pegawai selalu memberikan pelatihan-pelatihan officeservice excellence. BPRS Metro Madani selalu memberikan pelatihan bahkan 1 tahun bisa sampai 4 kali tentang materi officeservice excellence untuk pegawai yang sudah lupa di ingatkan dan yang belum atau yang kurang paham untuk menjadi lebih paham tujuannya untuk memberikan layanan yang baik untuk nasabah.

Nasabah BPRS Metro Madani memfasilitasi dan memberikan layanan sebaik mungkin tetapi namanya keterbatasan pasti ada, ketidakmampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan, Tetapi bagaimana caranya hari ini nasabah yang terlayani dengan baik dan pulang dengan senyuman tanpa komplain.

Pihak nasabah tidak puas terhadap kedisiplinan dan pelayanan bank, kita memberikan kotak saran melakukan sampel secara random kepada nasabah atas pelayanan yang kita berikan dari situ kita mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan kami. Ada nasabah menyukai pelayanan ada nasabah yang merasa terganggu dengan pelayanan yang kita berikan.

Kendala bank dalam kedisiplinan yaitu nasabah tidak pernah bercerita langsung ketidakpuasannya sendiri kepada kami tetapi, mereka bercerita kepada keluarga, dengan teman itu adalah butiran salju yang sangat berbahaya, tetapi kami lebih suka nasabah yang bercerita langsung atau komplain kepada kita karena dengan itu kita bisa evaluasi, karena nasabah yang tidak terlayani dengan baik yang dia tidak bercerita dengan kami malah iya bercerita di belakang itu kesulitan kita.

Peraturan yang ada di bank terhadap pegawai kita punya namanya peraturan perusahaan mencari standar dan prosedur secara aktifitas bank ini secara menyeluruh peraturan-praturan bagaimana sikap semua karyawan. BPRS Metro Madani memiliki SK layanan terhadap nasabah surat keputusan direksi. Service Excell artinya semua yang tercatat terangkum

peraturan dan surat keputusan direksi tentang pelaksanaan kegiatan perbankan,

- 1) Kedisiplinan waktu pukul 07.30 WIB sudah ada di kantor, toleransi 2 menit, Terlambat 3 menit pertama potongan makan sebesar nilai tertentu, terlambat 30 menit di anggap tidak masuk kerja setengah hari, lebih dari 30 menit di anggap tidak masuk kerja dengan di lakukan pinjerprint dan di lakukan rekap.
- 2) Setiap pagi pukul 07.30-08.00 WIB agenda Tausiah, dan mengaji
- 3) Pukul 08.00 WIB pegawai bekerja sesuai devisi masing-masing.
- 4) Setiap hari baju di tentukan oleh bank dan selalu berseragam.
- 5) Pulang pukul 16.30 WIB
- 6) Pegawai di tuntutan untuk berperilaku sopan santun, ramah, murah senyum dan tanggap ketika nasabah bertanya.

Karyawan terlambat ada yang bertugas yang harus menemu nasabah tidak termasuk keterlambataan tetapi untuk bagian oprasional tidak ada maaf ketika dia pinjerprint lebih dari pukul 07:32 WIB sanksinya memotong uang kehadiran, uang.

BPRS Metro Madani pada setiap tahunyaa mengalami peningkatan pada tahun 2018 ada sebanyak 2.230 orang pertahun, 2019 ada sebanyak 2.743 orang pertahun, 2020 ada sebanyak 3.145 orang pertahun 2021 ada sebanyak 5.890 orang pertahun, 2022 ada sebanyak 8.657 orang tahun.

Sehingga dalam jumlah keseluruhan dari tahun 2018-2022 mengalami peningkatan.⁵

Berdasarkan wawancara dengan Muhammad Ali Mansur selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama kurang lebih 5 tahun, beliau menggunakan produk tabungan haji 1 kali dan modal usaha sudah 4 kali meminjam di bank sampai saat ini, sejak tahun 2018 beliau pun memberitahu dengan kerabatnya, karna menurut beliau dari segi pelayanan dan kedisiplinan di bank ini sangat bagus dan menyukai karna pelayanannya bagus, pegawainya ramah murah senyum dan menurut beliau dari bank yang lainnya beliau menyukai di bank BPRS Metro Madani, dan hingga sampai saat ini hubungannya baik-baik saja karena pelayanannya baik, bagus dan bapak ali juga menyukai kedisiplinan beliau mengatakan hampir mendekati sempurna.⁶

Berdasarkan wawancara dengan mba Cahaya selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama 2 tahun, sejak tahun 2020, beliau menggunakan produk gadai emas sudah 2 kali memakai produk gadai emas, karna menurut beliau dari segi pelayanan dan kedisiplinan di bank ini sangat menyukai karna pelayanannya bagus, nyaman pegawainya ramah, murah senyum baru dateng langsung di sapa dan di bantu hingga sampai saat ini

⁵Wawancara dengan Bapak Joko Susilo selaku ketua Sumber Daya Manusia (SDM) di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani pada tanggal 11 Januari 2023.

⁶Wawancara dengan Bapak Muhammad Ali Mansur selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani pada tanggal 12 Januari 2023.

hubungannya baik karena pelayanannya baik, bagus dan mba cahaya sangat menyukainya.⁷

Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Nurarifin selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama 2 tahun sejak tahun 2019. Beliau menggunakan produk cicilan emas sudah 3 kali memakai produk cicilan emas, Menurut mas Dwi perannya baik, ramah dan disiplin, pelayanannya sangat baik karena pelayannya membuat nasabah nyaman dan saya merasa puas terhadap pelayanan dan kedisiplinan yang di berikan, saya merasa senang karena saya bisa membeli mas dengan produk cicilan emas untuk mempermudah.⁸

Berdasarkan wawancara dengan ibu Mayang selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama kurang lebih 5 tahun, sejak tahun 2018. Beliau menggunakan produk griya madani dan produk modal usaha Menurut mba mayang mempermudah mba mayang untuk membuat rumah dan modal usaha di rumah dan ia suka berada di bank tersebut, karena pelayanan yang di berikan sangat baik, kedisiplinan di sana sangat terjaga, dan ketika

⁷Wawancara dengan Mba Cahaya *selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani* pada tanggal 12 Januari 2023.

⁸Wawancara dengan Mas Dwi Nurarifin *selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani* pada tanggal 12 Januari 2023.

simpan pinjam sesuai dengan syariat islam. Hubungannya baik karena pelayanannya baik, dan mba cahaya sangat menyukainya.⁹

Berdasarkan wawancara dengan bapak Lukman dan Ibu Aska selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama 1 tahun sejak tahun 2022. Beliau menggunakan produk tabungan haji, baru sekali menggunakan produk di bank ini, Menurut bapak lukman peranya bagus dan memuaskan dalam segi pelayanan, dan saya sangat puas dan suka terhadap pelayanan yang di berikan pada saya.¹⁰

Berdasarkan wawancara dengan mba Dessy selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama 2 tahun sejak tahun 2022. Beliau menggunakan produk oto madani menurut beliau lebih murah. Beliau baru sekali menggunakan produk di bank ini menurut beliau perannya sangat ramah dan di siplin waktu, pelayanannya sangat mengarahkan dengan baik, sopan dan saya merasa puas terhadap kedisiplinan dan pelayanan yang di berikan BPRS Metro Madani KP Metro. Kekurangannya tidak adanya mesin ATM sehingga nasabah jika ingin mengambil uang harus pergi ke BPRS Metro Madani.¹¹

⁹Wawancara dengan Ibu Mayang *selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani* pada tanggal 12 Januari 2023.

¹⁰Wawancara dengan Bapak Lukman dan Ibu Aska, *selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani* pada tanggal 12 Januari 2023.

¹¹Wawancara dengan Mba Dessy Ayu *selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani* pada tanggal 12 Januari 2023.

Berdasarkan wawancara dengan mba Salma selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama 2 tahun, sejak tahun 2020. Beliau menggunakan produk cicilan emas, sudah 2 kali memakai produk cicilan emas ini karna menurut beliau mempermudah dia menabung dan emas akan naik pertahunnya dan karna menurut beliau pelayanannya baik kariyawannya sopan mba salma merasa di segani ketika berada di sana, tempatnya nyaman pegawainya ramah murah senyum baru dateng langsung sapa di bantu dan hingga sampai saat ini hubunganyaa baik-baik saja karena pelayanannya baik, bagus.¹²

Berdasarkan wawancara dengan mba Marlina selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama 2 tahun sejak tahun 2021. Beliau menggunakan produk Oto Madani baru sekali, Menurut mba Marlina pelayanannya cukup puas, kedisiplinanya cukup baik, tetapi hanya ruang tunggu yang kurang lebar.¹³

Berdasarkan wawancara dengan mas Aziz selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama 2 tahun sejak tahun 2021. Beliau menggunakan produk Griya Madani dan cicilan emas sama-sama satu kali, Menurut beliau mempermudah menabung di karenakan jika menabung berupa uang

¹²Wawancara dengan Mba Salma *selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani* pada tanggal 12 Januari 2023.

¹³Wawancara dengan Mba Marlina *selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani* pada tanggal 12 Januari 2023.

akan cepat habis, rekomendasi banget untuk seusia saya di kalangan masyarakat. kedisiplinan dan pelayanan yang di berikan oleh pihak bank sangat baik kepada nasabah saya merasa puas pelayanan yang di berikan BPRS Metro Madani untuk nasabah dan tidak ada kekurangan.¹⁴

Berdasarkan wawancara dengan mba Suzana selaku nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sudah mempercayai BPRS Metro Madani KP Metro selama 2 tahun sejak tahun 2019. Beliau menggunakan produk gadai emas sudah tiga kali memakai produk ini dikarenakan menurut beliau pelayananya yang ramah tidak lambat dalam pemrosesan transaksi, jam oprasional sesuai dengan jadwal, kedisiplinanya sangat puas, dan pihak BPRS berperan baik dalam membantu dan tepat dalam pemilihan kalimat untuk menjelaskan transaksi, tabungan haji dan produk-produk yang ada di bank sehingga nasabah dari semua kalangan mudah mengerti.¹⁵

C. Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan Dan Pelayanan Di BPRS Metro Madani KP. Metro

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada nasabah dan pegawai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah mengenai Kedisiplinan dan pelayanan dapat di lihat dari Indikator Kedisiplinan Indikator Pelayanan dan Indikator Kepuasan Nasabah, Indikator kedisiplinan adalah kepatuhan individu untuk melaksanakan aturan-aturan yang berlaku dalam kelompok

¹⁴Wawancara dengan Mas Aziz *selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani* pada tanggal 12 Januari 2023.

¹⁵Wawancara dengan Mba Suzana *selaku nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani* pada tanggal 12 Januari 2023.

sosial mengendalikan dan mengarahkan diri dalam bertingkah laku dengan penuh kesadaran. Indikator pelayanan menyediakan segala sesuatu apa yang di perlukan oleh nasabah, dalam melayani nasabah harus memiliki rasa empati agar nasabah merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan. Indikator kepuasan nasabah merupakan level kepuasan nasabah setelah membandingkan jasa atau produk yang di terima sesuai dengan apa yang di harapkan.

Indikator Kedisiplinan yaitu sebagai berikut :

- 1) Selalu hadir tepat waktu. Yaitu kehadiran dan kepatuhan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan tepat waktu sesuai peraturan yang berlaku. Contoh jika bank menetapkan jam kerja pukul 07.00 wib s/d 16.00 wib, maka karyawan harus hadir dan selesai sesuai jam kerja yang telah di tentukan.
- 2) Selalu mentaati peraturan perusahaan. Peraturan maupun tata tertib harus di buat agar tujuan suatu perusahaan dapat di capai dengan baik. Maka di butuhkan kesetiaan karyawan yang telah di tetapkan bank. Kesetiaan yang di maksud yaitu patuh dan taat dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan tata tertib yang telah di tetapkan. Contoh : ketaatan karyawan dalam menggunakan perlengkapan pakaian seragam yang telah di tentukan bank.
- 3) Memiliki sikap dan kepribadian yang baik dengan menunjukkan keteladanan dalam melaksanakan tugas. Harus melakukan sapa, salam,

bertutur kata yang sopan, dan dalam menjelaskan padat dan jelas agar bisa di pahami oleh nasabah.

Dalam indikator Kedisiplinan nasabah dapat di pahami indikator Kedisiplinan pada BPRS Metro Madani KP Metro adalah yang pertama, selalu hadir tepat waktu. jika bank menetapkan jam kerja pukul 07.00 wib s/d 16.00 wib, maka karyawan harus hadir dan selesai sesuai jam kerja yang telah di tentukan. yang ke dua, selalu mentaati praturan perusahaan, ketaatan karyawan dalam menggunakan perlengkapan pakaian seragam yang telah di tentukan bank. yang ketiga Memiliki sikap dan kepribadian yang baik dengan menunjukkan keteladanan dalam melaksanakan tugas . Harus melakukan sapa, salam, bertutur kata yang sopan, dan dalam menjelaskan padat dan jelas agar bisa di pahami oleh nasabah.

Indikator Pelayanan hal yang perlu di perhatikan agar pelayanan menjadi aman, nyaman serta menyenangkan, yaitu :

- 1) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal proses hingga selesai. Yaitu membantu nasabah menyiapkan berkas, kelengkapan berkas sampai pencairan dengan selesai.
- 2) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Yaitu tanggap dan memberikan yang cepat atau responsif serta dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah di mengerti.
- 3) Mampu berkomunikasi. Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan,

ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik sopan santun, ramah dan murah senyum.

- 4) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Yaitu di peroleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang di miliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah.
- 5) Berusaha memahami kebutuhan nasabah. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini di lakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara aktual dan spesifik.

Dalam indikator Kedisiplinan nasabah dapat di pahami indikator Kedisiplinan pada BPRS Metro Madani KP Metro yaitu yang pertama, Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal proses hingga selesai. Membantu nasabah menyiapkan berkas, kelengkapan berkas sampai pencairan. kedua, Mampu melayani secara cepat dan tepat. cara penyampaian yang jelas dan mudah di mengerti ketiga, Mampu berkomunikasi. Yaitu ketepatan waktu, sopan santun, ramah dan murah senyum. keempat, Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi yaitu mampu menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah dan kelima, Berusaha memahami kebutuhan nasabah yaitu bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini di lakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara aktual dan spesifik.

Indikator kepuasan nasabah dipengaruhi beberapa hal yaitu:

1. Perasaan Puas

Dalam artian puas dalam pelayanan dan produk. Bentuk perasaan puas terhadap pelayanan dan kedisiplinan di BPRS Metro Madani yaitu pegawainya murah senyum, pelayanannya ramah, baik, cara penyampaian menabung haji, transaksi, produk-produk yang ada di bank mudah di mengerti, tidak lambat dalam pemrosesan transaksi, jam operasional sesuai dengan jadwal, karyawannya sangat berbau pada nasabah, pegawainya sopan, pelayanannya tidak lambat.

2. Selalu Membeli Produk

Pelanggan akan tetap membeli suatu produk jika sesuai harapan. Nasabah yang merasa puas atas pelayanan yang di berikan dan merasa nyaman maka nasabah akan kembali di BPRS Metro Madani, karena pelayanan dan kedisiplinan itu nomor satu jika pelayanan tidak bagus maka nasabah tidak akan kembali lagi dan merasa kecewa.

3. Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain, Saudara, Kerabat

Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai produk atau jasa dan akan menceritakan kepada keluarga. Nasabah yang merasa puasa atas pelayanan dan kedisiplinan yang di berikan, maka nasabah akan merekomendasikan bank tersebut kepada teman, keluarga, dan

kerabat lainnya karena pelayanan dan kedisiplinan yang diberikan cukup memuaskan dan tidak mengecewakan.

4. Terpenuhnya Harapan Pelanggan Setelah Membeli Produk

Kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian sesuai atau tidaknya suatu produk. Pada saat nasabah membeli produk di BPRS Metro Madani maka karyawan metro madani harus memberikan pelayanan dengan baik sehingga nasabah terlayani dengan baik dan pulang dengan senyuman tanpa komplain.

Dalam indikator kepuasan nasabah dapat di pahami indikator kepuasan nasabah dalam kedisiplinan dan pelayanan di BPRS Metro Madani KP Metro adalah yang pertama perasaan puas yaitu pelayananya yang ramah dan baik. Kedua selalu membeli produk karena pelayanan dan kedisiplinan itu nomor satu jika pelayanan tidak bagus maka nasabah merasa kecewa. Ketiga akan merekomendasikan kepada orang lain, kerabat, saudara, keluarga, karena pelayanan dan kedisiplinan yang diberikan cukup memuaskan dan tidak mengecewakan. Keempat terpenuhnya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu memberikan pelayanan dengan baik sehingga nasabah terlayani dengan baik dan pulang dengan senyuman tanpa komplain.

Selanjutnya kekurangan yang ada di BPRS metro madani menurut nasabah dapat di lihat dari faktor-faktor yang

mempengaruhi persepsi. Faktor faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu kebutuhan di mana kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi bagi tiap individu, Adapun dalam mengatasi kekurangan yang ada dengan cara memperluas ruang tunggu agar nasabah semakin nyaman dan memberikan mesin atm agar mempermudah nasabah dalam menarik uang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah bahwasannya karyawan BPRS Metro Madani melakukan kedisiplinan dan pelayanan dengan tujuan untuk memberikan layanan yang baik untuk nasabah, dan salah satu visi BPRS Metro Madani dari awal untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Persepsi kepuasan nasabah pada BPRS Metro Madani di liat dari segi kedisiplinan dan pelayanan telah mengalami peningkatan nasabah pada setiap tahunnya di karenakan nasabah mengalami kepuasan terhadap kedisiplinan dan pelayanan dikarenakan pegawainya ramah, pelayananya baik, pelayananya memuaskan, tidak lambat dalam pemrosesan transaksi, dan jam oprasional sesuai jadwal.

B. Saran

Adapun saran yang dapat di ajukan oleh penulis untuk perkembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Pusat Metro dengan meningkatkan sarana fasilitas bank. Nasabah akan merasa nyaman dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah memberikan kepercayaan bagi nasabah untuk terus menggunakan jasa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mero Madani KP Metro.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Prasetyo, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR Prudo Indo Bank Semarang* Studi kasus karyawan PT. BPR Prudo Indo Bank Semarang Jurnal Sains Pemataran Indonesia, Vol. XI No.1.2012
- Afifudidin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2009.
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana. 2013.
- Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang April. 2021
- Effendi Helmi. 2010. *Persepsi Nasabah Atas Standarisasi Pelayanan Pada Bank kasus Bank BNI Cabang UGM Yogyakarta*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Elisabeth Lia Riani Kore, Adrianus Aprilus 2022. *Kedisiplinan Pegawai (Dalam Tinjauan Motivasi Pelayanan Publik Melalui Tanggung Jawab Dan Reward And Punishment*, Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia Anggota ikapi Jawa Barat.
- Fahmi, Dzul. 2021. *Persepsi*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Febriana, Nina Indah. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung*. jurnal Analisis Kualitas Pelayanan. Vol 03 No 01.
- Gusti Ayu Oka Cahaya Dewi, I Ketut Widana. 2020. *Prinsip Etika Profesi Membangun Profesionalisme Diri*. Bandung.
- Gea, Antonius Atosokhi, Antonia Panca Yuni Wulandari. 2006. *Character Building Iv Relasi Dengan Dunia*. Cetakan Kedua. Jakarta.
- Ida, Fitriani. 2018. *Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Dhika Dzulkarnain Wibisono Chandra Warsito & Iin Sholikhin. 2022 *Membranding Bank Syariah Melalui Citra, Standarisasi dan Niat Merekomendasikan*, Cetakan Pertama. Kota Malang.

- Hadinoto, Soenoto. 2019. *Kiat memimpin Bank Ritel, Mikro dan Konsumen*. Jakarta, PT Elek Media Komputindo.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada media Group, 201).
- <http://banksyariahmetromadani.co.id>
- Iqbal, Mohammad. 2004. *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 & Roda 2*. Jakarta.
- Jayanti Fitri, Nanda Tika Arista,dkk. 2018.*Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura*.Kompetensi.Vol 12, No 2.
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*.Bandung: Mandar Maju.
- Kurniati, Karim. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV.Jakad Media Publishing Cipta.
- Kiling, Indria Stevani, David. P.E. Saerang, dan Joubert Maramis. 2016.*Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada PT.BNI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado)*. Jurnal EMBA. Vol. 4 No. 5.
- Listyana, Rohmaul, dan Yudi Hartono. 2015.*Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)*.Jurnal Agastya, Vol. 5 No. 1.
- Marlina 2020,*Nasabah BPRS Metro Madani KP.Metro*, Hasil Wawancara 13 september.
- Meliana Ayu Azahari. 2017.*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Bank Safir Kota Bengkulu*. (Ditinjau Dari Produk terhadap pembiayaan). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Mustanir Ahmad, *Pelayanan Publik*, (Penerbit Qiara Media : Cetakan Pertama), Jawa Timur,2020.
- Mishbahuddin. 2020. *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta.
- Muhamad..2008.*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Nadia Agustina dan Achmad Fauji. 2018. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Mereka Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Adminitrasi Bisnis, Vol.64 No.1.
- Nurtjahjanti, Harlimah. 2012. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Harga Dan Kualitas Produk Dengan Minat Membeli Produk Fashion Onlineshop Di Facebook Pada Mahasiswa Politeknik X Semarang*. Jurnal Psikologi Undip. Vol 11 No.2.
- Prasetyo Agus. 2012. *analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR Prudo Indo Bank Semarang Studi kasus karyawan PT. BPR Prudo Indo Bank Semarang*. Jurnal Sains Pemataran Indonesisa. Vol. XI No.1.
- Rahim, AbdRahman. 2020. *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Rahmati Ita, dkk, 2020. *Faktor Kompensasi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang*, Jombang, Universitas KH.A. Wahab Hasbullah: Cetakan 1.
- RI, Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Umma Yusuf. 2020. *Melangkah Menggapai Sukses-Refleksi Kehidupan Seorang Hamba Tuhan*. Yokyakarta.
- QS. Al-Baqarah (2): 267
- Santoso S, Sri, Hanik Liskustyawati, dkk. 2021. *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Semiawan, Conny R. *Metode Penelitian Kualitatif jenis, karakteristik dan keunggulannya*. ttp: tnp. tt.
- Sobri Muhammad. 2020. *Kontribusi Kemandirian Dan Kedisiplinan Terhadap Hasil Belajar*.
- Subandi, 2011. *Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, Vol. 11 No. 2.
- Sundari Eva, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Pekanbaru. 2022.

Wahab, Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*. Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Volume 2. Nomor 1.

Wulandari Ririn, Fikri A. Rusmahafi, *Membedik Nasabah Bank Syariah*. Maguwoharjo. Sleman. Yogyakarta, 2020.

LAMPIRAN – LAMPIRAN



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2192/In.28/J/TL.01/06/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN
PRASURVEY**

Kepada Yth.,
DIREKTUR BPRS METRO MADANI
KP.METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudaraberkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

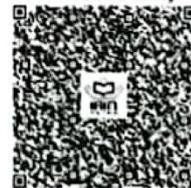
Nama : **BUNGA RINDIANA**
NPM : **1903020011**
Semester : **6 (Enam)**
Jurusan : **S1 Perbankan Syari'ah**
Judul : **PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN PADA BANK PT.BPRS
METRO MADANI.**

untuk melakukan prasurvey di BPRS METRO MADANI KP.METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 22 Juni 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



**BANK SYARIAH
METRO MADANI**
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah



Metro, 22 Dzulqa'dah 1443 H
22 Juni 2022 M

Nomor : 410/02/Dir-MM/VII/2022
Lamp. : -

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negri
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo
Kota Metro

Perihal : Konfirmasi Permohonan Izin Pra-Riset

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan doa, semoga Saudara beserta jajaran dalam menjalankan aktivitas sehari-hari senantiasa dalam lindungan dan bimbingan ALLAH SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sahabat, keluarga serta ummatnya.

Memperhatikan surat saudara dengan nomor : B-2192/In.28/J/TL.01/06/2022 tanggal 22 Juni 2022 perihal "Izin Pra-Survey" dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa dengan judul "Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan Pada PT. BPRS Metro Madani" pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani tidak berkeberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan Pra-Survey di PT. BPR Syariah Metro Madani kepada :

No	Nama	L/P	NPM	Jurusan
1	Bunga Rindiana	P	1903020011	S 1 Perbankan Syari'ah

Perlu kami sampaikan selama pelaksanaan Pra-Survey, agar dapat mematuhi tata tertib/peraturan yang berlaku serta dapat menjaga rahasia Perusahaan. Setelah selesai Research, ybs agar menyampaikan *copy* laporan 1 (satu) buku kepada PT. BPRS Metro Madani.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PT. BPR Syariah Metro Madani

Kantor Pusat Metro AP


PT. BPR SYARIAH
METRO MADANI
BP METRO

Rita Mailinda
Direktur



**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 : B-0525/In.28/D.1/TL.00/03/2023
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
DIREKTUR BANK PEMBIAYAAN
RAKYAT SYARIAH METRO
MADANI KANTOR
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0526/In.28/D.1/TL.01/03/2023, tanggal 03 Maret 2023 atas nama saudara:

Nama : **BUNGA RINDIANA**
NPM : 1903020011
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH METRO MADANI KANTOR, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH METRO MADANI KANTOR PUSAT METRO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 03 Maret 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Mufliha Wijayati M.S.I.
NIP 19790207 200604 2 001



**BANK SYARIAH
METRO MADANI**
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah



Metro, 26 Jumadil Awwal 1444 H
20 Desember 2022 M

Nomor : 757/02/Dir-MM/XII/2022
Lamp. :-

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negeri Metro
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo
Kota Metro

Perihal : Konfirmasi Permohonan Izin Research

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan doa, semoga Saudara beserta jajaran dalam menjalankan aktivitas sehari-hari senantiasa dalam lindungan dan bimbingan ALLAH SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sahabat, keluarga serta ummatnya.

Memperhatikan surat saudara dengan nomor : B-4376/In.28/D.1/TL.01/12/2022 tanggal 13 Desember 2022 perihal "Izin Research" dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa dengan judul "Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Pusat Metro" pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani tidak berkeberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan Research di PT. BPR Syariah Metro Madani kepada :

No	Nama	L/P	NPM	Jurusan
1	Bunga Rindiana	P	1903020011	SI Perbankan Syariah

Perlu kami sampaikan selama pelaksanaan penelitian, agar dapat mematuhi tata tertib/peraturan yang berlaku serta dapat menjaga rahasia Perusahaan. Setelah selesai penelitian, ybs agar menyampaikan *copy* laporan 1 (satu) buku kepada PT. BPRS Metro Madani.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PT. BPR Syariah Metro Madani
Kantor Pusat Metro

Rita Mailinda
Direktur

PT. BPR SYARIAH
METRO MADANI
KANTOR PUSAT METRO



**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: B-0526/In.28/D.1/TL.01/03/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **BUNGA RINDIANA**
NPM : 1903020011
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Untuk : 1. Mengadakan observasi/survey di BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH METRO MADANI KANTOR, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEDISIPLINAN DAN PELAYANAN PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH METRO MADANI KANTOR PUSAT METRO".

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 : 03 Maret 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat



JOKO SUSILO

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Mufliha Wijayati M.S.I.
NIP 19790207 200604 2 001



**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-93/ln.28/S/U.1/OT.01/03/2023**

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

Nama : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903020011

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 08 Maret 2023
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan dan Pelayanan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Pusat Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 15%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 10 Maret 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



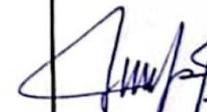
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 07/ -2023 12	<u>Bab 4.</u> Hasil Wawancara yg mengacu dari APD harus runtut. Kesimpulan harus menjawab pertanyaan pd bab sebelumnya perbaiki	  

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA
NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Bunga Rindiana
NPM.1903020011



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin: 13/2 - 23	Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan	
		lengkapi lampiran :	
		Shupri Aec	
		Siap di Ujikan	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA

NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Bunga Rindiana

NPM.1903020011

OUTLINE
PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEDISIPLINAN DAN
PELAYANAN DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH METRO MADANI
KATOR PUSAT METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Persepsi
 - 1. Pengertian Persepsi
 - 2. Aspek-Aspek Persepsi
 - 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi
- B. Kepuasan Nasabah
 - 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
 - 2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
 - 3. Indikator Kepuasan Nasabah

- C. Kedisiplinan
 - 1. Pengertian Kedisiplinan
 - 2. Macam-macam Kedisiplinan
 - 3. Indikator Kedisiplinan
- D. Pelayanan
 - 1. Pengertian Pelayanan
 - 2. Indikator Pelayanan Nasabah
 - 3. Pentingnya Pelayanan

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Sifat Dan Jenis Penelitian
 - 1. Jenis Penelitian
 - 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
 - 1. Sumber Data Primer
 - 2. Sumber Data Sekunder
- C. Teknik Pengumpulan Data
 - 1. Wawancara (*Interview*)
 - 2. Dokumentasi
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran umum BPRS Metro Madani KP.Metro
 - 1. Sejarah BPRS Metro Madani KP.Metro
 - 2. Letak Geografis BPRS Metro Madani KP.Metro
 - 3. Visi dan Misi BPRS Metro Madani KP.Metro
 - 4. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani KP.Metro
 - 5. Program Kerja BPRS Metro Madani KP.Metro
- B. Peranan Perbankan Syariah Tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan Dan Kepuasan Di BPRS Metro Madani KP. Metro
- C. Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan Dan Pelayanan Di BPRS Metro Madani KP. Metro

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Pembimbing

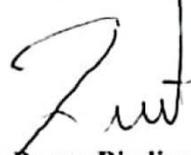


Liberty, SE, MA

NIP.19740824N200003 2 002

Metro, 22 November 2022

Mahasiswa Ybs



Bunga Rindiana

NPM.1903020011

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
PERSEPSI KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEDISIPLINAN DAN
PELAYANAN DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH METRO MADANI
KANTOR PUSAT METRO

A. Wawancara

1) Wawancara di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani.KP Metro

- a) Bagaimana sejarah berdirinya BPRS Metro Madani KP. Metro?
- b) Apa Visi dan Misi BPRS Metro Madani KP. Metro?
- c) Bagaimana peran BPRS Metro Madani KP. Metro atas kepuasan nasabah terhadap kedisiplinan dan pelayanan di BPRS Metro Madani KP. Metro?
- d) Sejauh mana peran yang di berikan pihak BPRS Metro Madani KP.Metro tentang kepuasan nasabah terhadap kedisiplinan dan pelayanan?
- e) Apa yang di lakukan pihak bank jika nasabah merasa tidak puas terhadap kedisiplinan dan pelayanan yang diberikan?
- f) Kendala apa saja yang ditimbulkan pihak bank untuk mengatasi nasabah?
- g) Peraturan apa saja yang ada di bank terhadap pegawai dan nasabah?
- h) Strategi apa yang diberikan nasabah agar nasabah merasa puas atas pelayanan dan kedisiplinan di BPRS Metro Madani KP. Metro?
- i) Berapa banyak nasabah di BPRS Metro Madani KP. Metro dalam lima tahun ini?

2) Wawancara Nasabah Tentang Pelayanan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani.KP Metro

- a) Bagaimana peran yang di berikan oleh pihak BPRS Metro Madani KP. Metro tentang kepuasan nasabah terhadap kedisiplinan dan pelayanannya?
- b) Apakah Ibu/bapak puas terhadap kedisiplinan dan pelayanan di BPRS Metro Madani KP. Metro?
- c) Bagaimana hubungan yang terjadi antara pihak BPRS Metro Madani KP. Metro dengan nasabah?
- d) Apakah anda menyukai kedisiplinan dan pelayanan di BPRS Metro Madani KP. Metro?

- e) Sudah berapa lama anda mempercayai BPRS Metro Madani KP. Metro?
- f) Menurut anda kekurangan di BPRS Metro Madani KP. Metro apa?

B. Dokumentasi

- a) Profil BPRS Metro Madani.KP.Metro
- b) Visi dan Misi BPRS Metro Madani.KP.Metro
- c) Struktur Organisasi BPRS Metro Madani.KP.Metro
- d) Program BPRS Metro Madani.KP.Metro

Pembimbing



Liberty, SE, MA
NIP.19740824N200003 2 002

Metro, 22 November 2022

Mahasiswa Ybs



Bunga Rindiana
NPM.1903020011



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
2	Senin: 26/9 - 27/9	<p>Pertanyaan penelitian diubah untuk bahasa yg lebih ilmiah, tidak hanya menambahkan habimat tanya saja.</p> <p>Penulisan bahasa asing: Arab atau Inggris, konsistensi penulisannya (eetak wiring)</p> <p>Data primer di sebutkan di berapa banyak jumlah dan siapa saja yg di gunakan sebagai informen</p>	  

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA
NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Bunga Rindiana
NPM.1903020011



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VIII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
3	Kamis 29/9-22	<p>Teknis penulisan < footnot > antar BAB kembali ke no.1</p> <hr/> <p>Narasi penulisan, jangan ada kalimat kesimpulan jika masih pembahasan -</p> <hr/> <p>Ukuran / Indikator Kepuasan harus di fahami dan Cari literaturanya</p> <hr/> <p>Uraian di Bab 2 runtukan sesuai variabel judul .</p> <hr/> <p>perbaiki .</p>	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA
NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Bunga Rindiana
NPM.1903020011



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu : 5/10 - 22	Secara lisan proposal telah di perbaiki sesuai Saran Saat bimbingan	
		Proposal Acc	
		Siap di Seminarkan	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA
NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Bunga Rindiana
NPM.1903020011



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at: 2/12 - 22	Bimbingan APD & Outline	
		Acc APD	
		Acc Outline	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA

NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Bunga Rindiana

NPM.1903020011



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis : 12/1 - 23	Bab 1.2.3 telah di seminarakan dan telah di perbaiki sesuai arahan saat seminar	
		Proposal Acc	
		Lanjutkan ke tahap selanjutnya	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa PBS,

Bunga Rindiana



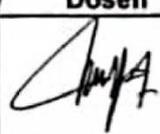
**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	# Jumat : 20/11-23	Bimbingan Bab 4.5 Gambaran umum Hg dji yg di bidik lebih di fokuskan, Bukan Hg geografisnya, tetapi Hg konsep himaja nya letak Geografis tidak perlu di tampilkan sacara mendalam Visi & misi jd ada keterkaitan maka di uasahkan hubungannya jd tdk ada kaitan / adalanya nya maka buany saja H	   

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA
NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa FBS,

Bunga Rindiana
NPM.1903020011



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana
NPM : 1903020011
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	luar 27/ -28 1	Buat gambar skema/struktur organisasi, kepengurusannya sesuai arahan saat bimbingan	
		Kalimat Sambung jangan di jadikan kalimat Awal (dan, jika, kemudian, lalu)	
		Paragraf di perbaiki	
		Hi	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA

NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Bunga Rindiana

NPM.1903020011



**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.ain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-4208/In.28.1/J/TL.00/12/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Liberty (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **BUNGA RINDIANA**
NPM : 1903020011
Semester : 7 (Tujuh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kedisiplinan Dan Pelayanan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Pusat Metro

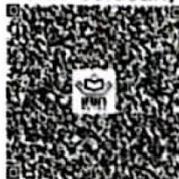
Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 06 Desember 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Bunga Rindiana

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS

NPM : 1903020011

Semester/TA : VII/2022

Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Selasa 6/9-22	Bimbingan Proposal. Teknis penulisan konsistensi para mengacu pd buku panduan terbaru Perbanyak referensi sumber baca sbg bahan Cari ayat / hadis yg sesuai dgn pembahasan Judul	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA
NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Bunga Rindiana
NPM.1903020011

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Bapak Joko susilo selaku kepala Sumber Daya Manusia (SDM) pada BPRS Metro Madani KP. Metro



Wawancara dengan Bapak Muhammad Ali Mansur selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



Wawancara dengan Mba Cahaya selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



Wawancara dengan Mas Dwi Nur Arifin selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



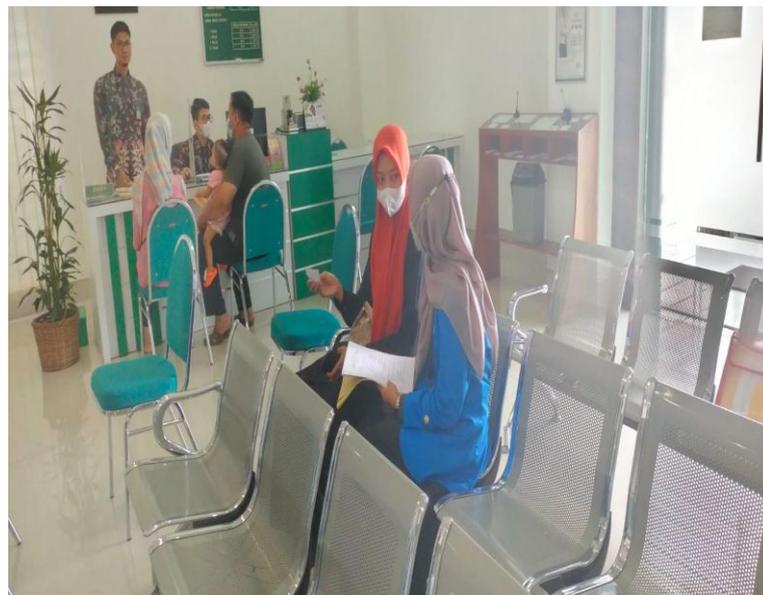
Wawancara dengan Ibu Mayang selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



Wawancara dengan Bapak Lukman dan Ibu Aska selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



Wawancara dengan Mba Dessy Ayu selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



Wawancara dengan ibu Salma selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



Wawancara dengan Ibu Marlina selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



Wawancara dengan mas Aziz selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



Wawancara dengan Mba Suzana selaku nasabah pada BPRS Metro Madani KP. Metro



RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Bunga Rindiana, merupakan putri kedua dari Bapak Soni Erwin dan Ibu Sukarni. Lahir di Way Kanan pada tanggal 23 Desember. Dibesarkan di Way Kanan Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Waykanan Desa Kalipapan. Ia menyelesaikan pendidikan formalnya di SD N 1 Kalipapan Kecamatan Negeri Agung Kabupaten Waykanan dan lulus pada tahun 2013. Kemudian peneliti meneruskan studinya di SMP N 3 Negeri Agung, dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu, peneliti meneruskan studi di SMA N 2 Negeri Agung dan lulus pada tahun 2019. Setelah lulus SMA, peneliti melanjutkan studinya di IAIN Metro melalui seleksi penerimaan SPAN-PTKI. Pada tahun 2019 penulis di terima di kampus IAIN Metro dan mengambil Jurusan S1 Perbankan Syariah. Harapan penulis dapat menyelesaikan study S1 pada tahun 2023 dengan predikat cumlaude dan dapat tercapai semua yang di harapkan selama ini dan ilmu yang di dapat bermanfaat untuk masyarakat dan bahagia dunia akhirat. Adapun kegemaran penulis yaitu Treveling, memasak, naik gunung dan membuat kue. Motto hidup saya “bergeraklah tanpa banyak berbicara”