

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH
(Studi Pada Masyarakat Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari
Kabupaten Lampung Timur)**

Oleh :

**DEA AYU FEBRY ANI
NPM. 1903021015**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

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

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH
(Studi Pada Masyarakat Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari
Kabupaten Lampung Timur)**

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

Oleh :

DEA AYU FEBRY ANI
NPM. 1903021015

Dosen Pembimbing : Diana Ambarwati, M.E.Sy

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Dea Ayu Febry Ani
NPM : 1903021015
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH (Studi Pada Masyarakat Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyah. Demikian harapan kami dan atas penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, Mei 2023
Dosen Pembimbing

Diana Ambarwati, M.E.Sy
NIDN. 2116098101

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH (Studi Pada Masyarakat Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)

Nama : Dea Ayu Febry Ani

NPM : 1903021015

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Mei 2023
Dosen Pembimbing



Diana Ambarwati, M.E.Sy
NIDN. 2116098101



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-2269 / ln. 28.3 / D / 11.00.9 / 06/2023

Skripsi yang berjudul: PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH (Studi Pada Masyarakat Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur) disusun oleh: Dea Ayu Febry Ani, NPM: 1903021015, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/13 Juni 2023.

TIM PENGUJI

Ketua/Moderator : Diana Ambarwati, M.E.Sy

Penguji I : Putri Swastika, Ph.D

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

Sekretaris : Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H
NIP. 19720611 199803 2 001

ABSTRAK

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH

(Studi Pada Masyarakat Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari
Kabupaten Lampung Timur)

Oleh :

DEA AYU FEBRY ANI
NPM. 1903021015

Bank syariah dalam perkembangannya dapat disebabkan oleh kemajuan kualitas pelayanannya. Dengan kualitas pelayanan yang baik nasabah atau calon nasabah akan berkesinambungan dan tertarik untuk menjadi nasabah di Bank Syariah. Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi masyarakat Desa Banarjoyo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah serta keputusan menjadi nasabah Bank Syariah. Untuk mengukur kepuasan nasabah atau calon nasabah terhadap kualitas pelayanannya dapat dilihat dari persepsi, apabila persepsi pada kualitas pelayanan yang diberikan baik maka persepsi tersebut merupakan persepsi positif. Begitupun sebaliknya, apabila persepsi pada kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka persepsi tersebut merupakan persepsi negatif. Persepsi yang berbeda-beda pada kualitas pelayanan ini juga memberikan dampak yang berbeda terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah

Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan di Desa Banarjoyo. Sifat penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif, yang akan memaparkan secara sistematis berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah. Sumber data pada penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara semi struktur yang dilakukan dengan sumber data primer yaitu masyarakat yang ada di Desa Banarjoyo dan menggunakan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Teknik penjaminan keabsahan data menggunakan triangulasi teknik. Setelah data-data terkumpul peneliti menganalisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif secara induktif.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa masyarakat memiliki persepsi cenderung positif terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah. Meskipun masih terdapat persepsi negatif dan itu membutuhkan perbaikan dari Bank Syariah. Sedangkan persepsi tersebut dari sisi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati cukup memberikan kontribusi terhadap keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah, walaupun sebagian masyarakat ada yang kurang tertarik menjadi nasabah Bank Syariah karena hal tersebut.

Kata Kunci: *Persepsi, Masyarakat, Kualitas Pelayanan Bank Syariah*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dea Ayu Febry Ani
NPM : 1903021015
Program Studi : S1-Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Mei 2023
Yang menyatakan



Dea Ayu Febry Ani
NPM. 1903021015

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya: “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (QS. Al-Baqarah ayat 286).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan rasa bahagia peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu Nur Arifah, Ibuku tercinta, tersayang, dan tersegalanya yang selalu memberikan doa, cinta, dan kasih sayangnya, serta berjuang untuk kehidupanku sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga, kerabat, dan saudara yang memberikan doa, motivasi, dan dukungan semangat.
3. Ibu Diana Ambarwati, M.E.Sy selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang berharga dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang telah mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater IAIN Metro Lampung yang menjadi tempat peneliti menuntut ilmu.

Terimakasih peneliti ucapkan atas doa dan bantuan yang telah diberikan. Semoga orang-orang yang berjasa dalam penyelesaian skripsi ini dibalas dengan pahala yang berlipat-lipat dari Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penelitian skripsi ini merupakan sebagian dari persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi program strata satu yakni (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti banyak menerima masukan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M. Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Diana Ambarwati, M.E.Sy selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang berharga kepada penelliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Bapak Heriyadi selaku Kepala Desa Banarjoyo.
7. Masyarakat yang ada di Desa Banarjoyo.

Peneliti menyadari bahwasanya masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk dapat membantu memperbaiki penelitian skripsi yang lebih baik. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang Perbankan Syariah.

Metro, Mei 2023
Peneliti,



Dea Ayu Febry Ani
NPM. 1903021015

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Persepsi	12
1. Pengertian Persepsi	12
2. Pembagian Persepsi.....	13
B. Kualitas Pelayanan Bank Syariah	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Pelayanan Bank Syariah.....	16
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	18

C. Pengambilan Keputusan.....	19
1. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	19
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	23
1. Jenis Penelitian.....	23
2. Sifat Penelitian	23
B. Sumber Data.....	24
1. Sumber Data Primer	24
2. Sumber Data Sekunder.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
1. Wawancara.....	26
2. Dokumentasi	27
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	27
E. Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
1. Sejarah Desa Banarjoyo	30
2. Visi dan Misi Desa Banarjoyo	30
3. Tipologi Masyarakat Desa Banarjoyo.....	31
B. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah	33
1. Persepsi Tentang Pelayanan Fisik.....	34
2. Persepsi Tentang Produk Bank Syariah	37
3. Persepsi Tentang <i>Front Liner</i>	40
C. Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Serta Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah	44

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Mata Pencaharian	31
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan	32
Tabel 4.3 Keagamaan.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengumpulan Data (APD)
3. Surat Izin Prasurey
4. Surat Balasan Izin Prasurey
5. Surat Izin Research
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Tugas Research
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
11. Dokumentasi
12. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah adalah bank yang dalam pelaksanaan kegiatan usahanya berlandaskan pada prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa pada lalu lintas pembayaran.¹ Bank Syariah terdapat tiga fungsi utama yakni untuk menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana bagi masyarakat, dan juga memberikan pelayanan berupa jasa perbankan syariah.²

Kualitas pelayanan adalah sifat atau ciri secara keseluruhan dalam suatu produk atau pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap usaha untuk memenuhi kebutuhan baik secara tersirat maupun yang dinyatakan. Kualitas pelayanan merupakan landasan untuk menciptakan nilai bagi perusahaan dan pelanggan, dengan pelayanan yang diberikan secara baik serta efisien. Kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi tingkat keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.³

Dalam memberikan pelayanan haruslah disertai dengan sifat lemah lembut agar pelanggan menilai pelayanan dengan baik. Seperti yang dijelaskan dalam surah Al-Imran [3]: 159 :

¹ Nila Pratiwi dan Putri Fanny Alita, "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional Di Bursa Efek Indonesia", *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 1/Januari-Juni 2018, h. 104.

² Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Jakarta: Qiara Media, 2019), h.28.

³ Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), h. 65.

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

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁴

Pada ayat diatas kita dianjurkan untuk selalu berlaku lemah lembut kepada orang lain. Apabila dikaitkan dengan pelayanan, pada ayat tersebut dapat memberikan pelajaran bahwa kita haruslah bersikap baik dalam melayani orang lain. Pelayanan yang baik akan sangat dibutuhkan untuk menambah dan mempertahankan pelanggan.

Persepsi memiliki arti sebagai suatu proses bagi individu dalam menentukan, mengorganisasikan, memberikan masukan berupa informasi yang dapat memberikan gambaran. Persepsi bukan hanya berkaitan dengan rangsangan pada fisik namun juga memiliki hubungan dengan rangsangan yang terdapat di lingkungan dan suatu kondisi yang dirasakan seseorang. Dengan adanya persepsi seseorang dapat menentukan terhadap keputusan untuk memilih suatu produk dan jasa yang digunakan.⁵

Dilansir dari berita mediaasuransinews.co.id, bahwa pangsa pasar (market share) pada perbankan syariah di Indonesia telah mencapai 6,65% per

⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 95.

⁵ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 251.

Februari 2022. Meskipun telah keluar dari jebakan pangsa pasar 5%, namun tetap saja tidak mudah untuk meningkatkan pangsa pasar 10% atau bahkan sampai 20%. Meski aset perbankan syariah lebih bertumbuh dibandingkan bank konvensional, tetap saja belum tentu menghasilkan pangsa pasar yang lebih besar. Karena itu, Bank Syariah harus konsisten menjaga industrinya dengan baik dan bijaksana agar kualitasnya semakin bernilai positif dalam mensejahterakan masyarakat.⁶

Kecilnya jumlah *market share* yang diraih oleh Bank Syariah dapat disebabkan pada persepsi masyarakat yang masih kurang terhadap Bank Syariah dibandingkan Bank Konvensional. Meskipun dalam kualitas pelayanan Bank Syariah selalu ditingkatkan tetap akan tertinggal dengan Bank Konvensional, dimana terdapat beberapa kekurangan atau kelemahan seperti dari kelengkapan produk, kecepatan pada pelayanan, serta teknologi yang masih tertinggal jauh dengan Bank Konvensional yang sudah beroperasi sejak lama.⁷

Dalam mengambil keputusan menjadi nasabah, salah satu faktor yang mempengaruhinya yaitu kualitas pelayanan. Kualitas bagi perbankan dinilai sangat penting ditengah persaingan antar bank yang semakin ketat. Salah satu cara untuk meningkatkan pangsa pasar (*market share*) yaitu dengan peningkatan pelayanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang dapat

⁶ Edi Santosa, “*Market Share* Perbankan Syariah 6.65%”, dalam <https://mediaasuransinews.co.id/keuangan/market-share-perbankan-syariah-665-persen/> (diakses pada Selasa, 27 Desember 2022, pukul 19:50 WIB).

⁷ Abu Hasan Asy’ari, “Pengaruh Persepsi, Motivasi, dan Pengetahuan Masyarakat Dalam Memilih Produk Bank Syariah Di Banjarmasin”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 7, No. 2/Juli 2021, h. 160.

berpengaruh pada persepsi nasabah dapat dilihat dari beberapa dimensi seperti kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).⁸ Pada penelitian ini ditemukan beberapa masalah diantaranya dalam melayani nasabah atau pengunjung yang kurang tanggap. Selain itu bukti fisik berupa fasilitas yang masih kurang lengkap apabila dibandingkan dengan Bank Konvensional.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting agar bank dapat bertahan dan menjadi pilihan bagi nasabah. Dalam lembaga keuangan perbankan hampir semuanya menyatakan tujuan perusahaan yaitu untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan maksimal didapat apabila nasabah mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal, sebaliknya jika kualitas pelayanannya buruk dapat mengurangi kepercayaan nasabah yang mengakibatkan nasabah meninggalkan bank.⁹

Berdasarkan perkembangan pada Bank Syariah, masih perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah dengan objek penelitiannya yaitu masyarakat yang merupakan nasabah Bank Syariah di Desa Banarjoyo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur. Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Desa Banarjoyo sebagian besar masyarakatnya telah mengenal jenis lembaga

⁸ Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 3/2019, h. 17.

⁹ Munawar Thoharudin, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kal-Bar Syariah Cabang Sintang", *Jurnal Bisnis dan Perbankan*, Vol. 6, No. 2/September 2020, h. 102-103.

keuangan baik syariah maupun konvensional. Sebelumnya pada Desa Banarjojo terdapat 2 BMT yaitu BMT Arsyada dan BMT EL-Hidayah sehingga masyarakatnya tidak terlalu asing dengan layanan jasa pada lembaga keuangan syariah.

Berdasarkan survey yang peneliti lakukan di Desa Banarjojo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur, mayoritas masyarakatnya menggunakan layanan pada Bank Konvensional. Pada penelitian ini terdapat masyarakat Desa Banarjojo yang menggunakan layanan jasa Bank Syariah. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah belum sepenuhnya memuaskan. Hal ini dapat diketahui berdasarkan wawancara dengan masyarakat Desa Banarjojo yang menggunakan layanan pada Bank Syariah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Jannah yang merupakan nasabah Bank Syariah, saat mengunjungi Bank Syariah dalam hal pelayanannya sangat ramah, penjelasan detail, dan lingkungannya nyaman, hal ini menjelaskan bahwa kehandalan pada pelayanannya sudah baik. Namun pelayanan dalam menangani nasabah yang mengalami masalah belum cepat sehingga nasabah mengantri cukup lama, kurang tanggapnya dalam melayani ini berkaitan dengan daya tanggap yang belum memuaskan.¹⁰

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Heri yang merupakan nasabah Bank Syariah, pengalaman selama menjadi nasabah Bank Syariah pelayanannya bagus dan pegawainya ramah, namun fasilitasnya masih kurang

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Jannah (Guru), tanggal 19 Desember 2022 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

memuaskan, seperti kurangnya kursi untuk ruang tunggu dalam menunggu antrian dan fasilitas ATM yang kurang menyebar luas, sehingga membuat kesulitan dalam melakukan tarik tunai. Permasalahan ini berkaitan dengan pelayanan berupa bukti fisik yang ada di Bank Syariah. Meskipun pelayanannya kurang memuaskan Pak Heri masih menjadi nasabah Bank Syariah. Selain itu pelayanan yang diberikan Bank Syariah dalam hal daya tanggap, jaminan, dan empatinya sudah cukup baik.¹¹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ana yang merupakan nasabah di Bank Syariah. Persepsi Ibu Ana terhadap pada Bank Syariah yang beliau kunjungi, merasa nyaman, tata letak ruangnya rapih tapi ruangnya tidak begitu luas, namun untuk parkirannya luas. Untuk pelayanan pegawai di Bank Syariah menurut beliau lebih ramah dan cepat daripada di Bank Konvensional, yang terkadang rumit dalam melayani pengunjung yang datang ke Bank Konvensional. Hal ini menunjukkan pelayanan berupa empati dan bukti fisik yang cukup memberikan persepsi positif, meskipun masih terdapat kekurangan yaitu dari segi ruangan yang kurang luas.¹²

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Desa Banarjojo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur, berdasarkan data sementara yang peneliti wawancarai, masyarakat Desa Banarjojo masih banyak yang belum menggunakan jasa pada Bank Syariah, dari 20 orang yang peneliti temui hanya terdapat 7 orang saja yang menggunakan jasa pada

¹¹ Wawancara dengan Bapak Heri (Petani), tanggal 19 Desember 2022 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

¹² Wawancara dengan Ibu Ana (Pedagang), tanggal 19 Desember 2022 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Bank Syariah. Selain itu terdapat persepsi dari masyarakat yang merasa kurang puas dari pelayanan Bank Syariah, seperti antrian yang cukup lama, fasilitas seperti kursi ruang tunggu yang kurang, ATM yang kurang menyebar luas, dan letak ruangnya yang kurang luas. Pelayanan yang kurang memuaskan tersebut berkaitan dengan daya tanggap dan bukti fisik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui persepsi masyarakat Desa Banarjojo terhadap kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah, apakah persepsi tersebut dapat mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah. Dengan demikian peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Serta Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Banarjojo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur)”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka pertanyaan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana persepsi masyarakat di Desa Banarjojo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di Desa Banarjojo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur menjadi nasabah Bank Syariah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah.
- b. Mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah.

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis diantaranya yaitu:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan khasanah keilmuan yang berkaitan dengan perbankan syariah dan strategi pengembangannya terutama tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah serta keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah..

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi baik kepada peneliti dan praktisi tentang persepsi masyarakat di Desa Banarjoyo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah serta

keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah. Serta diharapkan juga dapat dijadikan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi tentang penelitian terdahulu mengenai uraian persoalan yang terkait dengan penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Skripsi Nabila Nailul Muna, dengan judul “Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah VS Bank Konvensional (Studi Kasus Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Provinsi Lampung)”.¹³ Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi seperti indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian serta empati. Persamaan penelitian yang ditulis dalam penelitian ini terletak pada persamaan variabel yaitu persepsi mengenai kualitas pelayanan. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu, peneliti sebelumnya sasaran penelitiannya adalah dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro, sedangkan dalam penelitian ini sasaran penelitiannya adalah masyarakat yang ada di Desa Banarjoyo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur. Selain itu, pada penelitian sebelumnya ingin mengetahui persepsi kualitas pelayanan pada Bank Syariah dan Bank Konvensional, sedangkan peneliti hanya memfokuskan pada persepsi kualitas pelayanan di Bank Syariah.

¹³ Nabila Nailul Muna, *Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah VS Bank Konvensional*, (Skripsi: IAIN Metro, 2019).

2. Jurnal Reza Hilmy Luayyin, Mohammad Arifin, dan Muhammad Alfi Syahrin, dengan judul “Persepsi Mahasiswa Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Probolinggo”.¹⁴ Hasil dari penelitian ini yaitu persepsi mahasiswa dalam memilih bank syariah terdiri dari empat faktor yaitu faktor ekonomi, faktor sosial, faktor agama, dan faktor psikologis. Persamaan penelitian yang ditulis dalam penelitian ini terletak pada persamaan variabel yaitu persepsi dan menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu pada penelitian sebelumnya hanya menggunakan dua variabel yaitu persepsi dan memilih Bank Syariah, pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga variabel yaitu persepsi, kualitas pelayanan, serta keputusan menjadi nasabah Bank Syariah.
3. Jurnal Arief Firidy Firmansyah, dengan judul “Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah”.¹⁵ Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif pengetahuan nasabah dan pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di BNI Syariah KC Surabaya. Persamaan penelitian yang ditulis dalam penelitian ini terletak pada persamaan variabel yaitu pada kualitas pelayanan. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu, peneliti sebelumnya

¹⁴ Reza Hilmy Luayyin, Mohammad Arifin, dan Muhammad Alfi Syahrin, *Persepsi Mahasiswa Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Probolinggo*, Dalam Jurnal JSE: Jurnal Sharia Economica, Vol. 1, No. 2 (Probolinggo: STAI Muhammadiyah Probolinggo), Juli 2022.

¹⁵ Arief Firidy Firmansyah, *Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 3 (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya), Tahun 2019.

menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian persepsi adalah suatu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan, serta proses yang dialami seseorang dalam mengetahui berbagai hal yang dirasakan melalui pancaindranya.¹ Persepsi dapat didefinisikan dengan sudut pandang seseorang terhadap lingkungannya yang berada di sekelilingnya. Selain itu persepsi dapat juga didefinisikan respon terhadap suatu objek yang berbeda. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa persepsi merupakan suatu penilaian subyektif atau suatu respon yang dimiliki seseorang atas suatu fenomena yang diamati.²

Menurut Bernard Barelson sebagaimana dikutip oleh Anang, persepsi memiliki arti sebagai suatu proses bagi individu dalam menentukan, mengorganisasikan, memberikan masukan berupa informasi yang dapat memberikan gambaran. Persepsi bukan hanya berkaitan dengan rangsangan pada fisik namun juga memiliki hubungan dengan rangsangan yang terdapat di lingkungan dan suatu kondisi yang dirasakan seseorang.³

¹ KBBI, "Persepsi", dalam <https://kbbi.web.id/persepsi.html> (diakses pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 14:22 WIB).

² Rizky Dermawan, *Pengambilan Keputusan Landasan Filosofis, Konsep, dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 50.

³ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 251.

2. Pembagian Persepsi

Dalam mempersepsikan sesuatu berlandaskan pada penilaian terhadap suatu obyek, dibagi menjadi dua yakni:⁴

a. Persepsi Positif

Persepsi positif merupakan penilaian seseorang terhadap suatu informasi atau objek tertentu dimana yang memberikan persepsi mengarah pada pandangan positif yaitu menerima obyek sesuai dengan keinginannya. Munculnya persepsi ini karena adanya kepuasan terhadap obyek yang diberikan untuk dipersepsikan atau adanya pengalaman baik terhadap obyek tersebut. Dalam hal ini, seseorang menerima pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

b. Persepsi Negatif

Persepsi negatif merupakan penilaian seseorang terhadap suatu informasi atau obyek tertentu dimana yang memberikan persepsi mengarah pada pandangan negatif, yaitu berlawanan terhadap obyek yang diharapkan dan tidak sesuai dengan keinginannya. Munculnya persepsi ini karena adanya ketidakpuasan terhadap obyek yang diberikan untuk dipersepsikan, kurangnya pengetahuan terhadap obyek, atau adanya pengalaman kurang baik terhadap obyek tersebut. Dalam hal ini, seseorang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

⁴ Asriandi, dkk, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), h. 69.

B. Kualitas Pelayanan Bank Syariah

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller sebagaimana dikutip Ririn adalah sifat atau ciri secara keseluruhan dari suatu produk atau pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap usaha untuk memenuhi kebutuhan baik secara tersirat maupun yang dinyatakan. Kualitas pelayanan merupakan landasan untuk menciptakan nilai bagi perusahaan dan pelanggan, dengan pelayanan yang diberikan secara baik serta efisien. Kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi tingkat keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.⁵

Jadi dapat disimpulkan dari pengertian diatas kualitas pelayanan yakni ukuran seberapa jauh dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu kegiatan dalam memberi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta cara penyampaian yang tepat untuk mewujudkan harapan pelanggan.

Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik oleh pelanggan. Jika pelayanan yang dirasakan atau diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan dengan kualitas yang ideal oleh pelanggan. Begitupun sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan atau

⁵ Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), h. 65.

diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan dengan kualitas yang buruk oleh pelanggan.⁶

Berdasarkan kesimpulan dari pengertian diatas, pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi keinginannya. Dalam memberikan pelayanan haruslah disertai dengan sifat lemah lembut agar pelanggan menilai pelayanan dengan baik. Seperti yang dijelaskan dalam surah Al-Imran [3]: 159 :

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

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁷

Pada ayat diatas kita dianjurkan untuk selalu berlaku lemah lembut kepada orang lain. Apabila dikaitkan dengan pelayanan, pada ayat tersebut dapat memberikan pelajaran bahwa kita haruslah bersikap baik dalam melayani orang lain. Pelayanan yang baik akan sangat dibutuhkan untuk menambah dan mempertahankan para pelanggan.

⁶ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), h. 26.

⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 95.

2. Pelayanan Bank Syariah

Pelayanan yang ada di Bank Syariah kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Kondisi fisik seperti bangunan, kebersihan, kenyamanan, dan tata letak ruangan.
- b. Produk yang ditawarkan kepada nasabah, dimana produk tersebut merupakan produk yang diinginkan nasabah yang dapat memberikan keuntungan lebih baik dibandingkan bank konvensional dan mudah digunakan seperti tersedianya jaringan ATM dan sebagainya.
- c. Pelayanan *front liner* yaitu satpam, *customer service*, dan *teller*.⁸

Frontliners merupakan pegawai atau staff bank yang posisinya berada di garis terdepan dalam hal melayani nasabah. *Frontliners* bank terdiri dari:

- a. *Teller* yaitu pegawai yang bertugas melayani pengiriman uang, setoran uang, penarikan, penukaran uang, pemindahbukuan (*overbooking*), dan hal-hal yang berhubungan dengan berbagai transaksi keuangan nasabah.
- b. *Customer service* yaitu pegawai yang bertugas melayani untuk menjelaskan suatu produk, melayani pemesanan ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, melayani pembukaan rekening, melayani atau menghandle komplain nasabah, dan lain-lain.

⁸ Sri Widyastuti, *Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis*, (Jakarta: IRDH, 2019), h. 91.

- c. Satpam yaitu pegawai yang memastikan dan menjaga keamanan pada nasabah dan aset di perusahaan.
- d. Supervisor layanan yaitu pegawai bank yang meyakinkan dan mengatur staff yang dimiliki agar bekerja dengan positif atau baik, sehingga layanan pada nasabah dapat berjalan lancar dan memuaskan. Supervisor juga memiliki tanggung jawab pada staffnya agar dapat menjalankan ketentuan layanan yang ditetapkan oleh perusahaan.⁹

Pelayanan pada dasarnya dibagi menjadi dua, yakni pelayanan antrian dan pelayanan *online*. Model sistem pelayanan pada Bank Syariah yaitu:

- a. Aspek pelayanan, berupa kesopanan dan kerapihan karyawan, pelayanan yang diberikan untuk nasabah, tempat dan sarana fasilitas bank, serta kemudahan nasabah bertransaksi.
- b. System antrian, berupa antrian pada *teller*, antrian pada *customer service*, antrian yang mempermudah nasabah, dan antrian yang panjang.
- c. Layanan *online*, seperti memberikan informasi yang lengkap melalui layanan *online* dan tata cara mengaksesnya, layanan *online* yang mempermudah nasabah, dan validasi layanan *online*.

⁹ Nur Ellynawati, "Minat *Frontliners* Bank Syariah Terhadap Sertifikasi Kompetensi Untuk Meningkatkan Kompetensi Keahlian (Studi Kasus di Bank Syariah Anak Perusahaan Bank BUMN dan UUS Bank BUMN di Yogyakarta)", *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 4, No. 1/Januari 2020, h. 6.

- d. Akses layanan *online* seperti kemudahan dari kartu ATM, *SMS banking*, dan *Internet banking*.¹⁰

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Prasuraman sebagaimana dikutip oleh Ririn dan Fikri dalam kualitas pelayanan terdapat lima dimensi pokok yaitu:¹¹

a. Keandalan (*Reliability*)

Suatu kemampuan yang diberikan perusahaan dalam melakukan pelayanan yang sesuai keinginan dan harapan konsumen secara efektif dan efisien. Kinerja harus memenuhi dengan harapan pelanggan yakni pelayanan yang sesuai, kecepatan waktu, ketepatan dalam melayani, dan sikap simpati.

b. Bukti Fisik (*Tangible*)

Suatu kemampuan yang ditunjukkan perusahaan berupa eksistensi kepada pihak eksternal. Pelayanan yang baik yaitu dengan menunjukkan bukti fisik baik sarana dan prasarana yang dibutuhkan konsumen/nasabah, penampilan yang baik, serta kondisi lingkungan yang aman dan nyaman sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang ditargetkan. Bukti fisik yaitu berupa peralatan dan perlengkapan dengan teknologi yang ada, kenyamanan ruangan, serta penampilan karyawannya.

¹⁰ Hery Purwanto, "Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah", *Syariati*, Vol. 5, No. 1/Mei 2019, h. 106.

¹¹ Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, h. 70-71.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat bagi pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang akurat dan jelas.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan wajib diberikan perusahaan kepada konsumen atau nasabahnya. Jaminan tersebut dapat berupa profesionalitas dalam bekerja, pengetahuan yang luas mengenai produk/jasa, dan sikap sopan santun. Jaminan juga memiliki beberapa komponen seperti jaminan keamanan, jaminan adanya komunikasi yang memadai, jaminan kompetensi, kredibilitas, dan sopan santun.

e. Empati (*Empathy*)

Empati ini merupakan pelayanan kepada konsumen atau nasabah dengan memberikan perhatian yang baik dan tulus kepada pelanggan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan yang diharapkan konsumen.

C. Pengambilan Keputusan

1. Pengertian Pengambilan Keputusan

Menurut Kotler sebagaimana dikutip dalam jurnal oleh Sufitrayati dan Fanny keputusan merupakan sebuah proses dari pendekatan dalam menyelesaikan masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, beberapa penilaian alternatif, mencari informasi penelitian, membuat suatu keputusan

dalam berperilaku membeli setelah proses pembelian yang dilakukan oleh seorang konsumen.¹²

Secara umum pengambilan keputusan bisa diartikan pemilihan diantara beberapa alternatif pilihan yang tersedia, dengan berdasar dan tepat sasaran sesuai dengan harapan dan keinginan pembuat keputusan yang dapat mencakup seperti pembuatan pemilihan dan pemecahan masalah.¹³

Berdasarkan pengertian diatas dapat dipahami bahwa pengambilan keputusan adalah suatu tindakan dalam menyelesaikan permasalahan, didahului dengan pengenalan masalah lalu mencari pokok permasalahan dengan cara menguraikan masalah, kemudian permasalahan tersebut dirumuskan dengan berbagai pilihan yang ada untuk kemudian di selesaikan berdasarkan data dan fakta yang akurat.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membuat keputusan, diantaranya faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi:¹⁴

Pertama, faktor budaya terdiri dari beberapa sub bab yang berkaitan, diantaranya: (1) Budaya merupakan serangkaian nilai, keinginan, persepsi, dan perilaku yang dipelajari keluarga atau instansi

¹² Sufitrayati dan Fanny Nailufar, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari'ah Di Kota Banda Aceh", *Ihtiyath*, Vol. 2, No. 1/September 2018, h. 6.

¹³ Aspizain Chaniago, *Teknik Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2017), h. 3.

¹⁴ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, h. 44

penting yang lain di lingkungan masyarakat. (2) Sub budaya merupakan kelompok orang yang mempunyai penilaian yang sama baik berdasarkan situasi dan pengalaman kehidupan yang sama. (3) Kelas sosial merupakan pembagian dari kelompok masyarakat yang konstan dan relatif teratur dengan anggota yang mempunyai sifat yang serupa.¹⁵

Kedua, faktor sosial terdiri dari kelompok, keluarga, serta peran dan status. Berikut rinciannya: (1) Kelompok dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pada seseorang. Kelompok dapat berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung dan biasanya mempunyai pemimpin yang berpengaruh terhadap anggota lainnya. (2) Keluarga, anggota keluarga mempengaruhi perilaku konsumen dan termasuk organisasi terpenting dalam masyarakat. (3) Peran dan status yakni kedudukan yang diberikan kepada masyarakat, dimana peran membawakan suatu status pada seseorang. Peran dan status ini bukan variabel yang tetap atau konstan.¹⁶

Ketiga, faktor pribadi berpengaruh juga pada keputusan seseorang, berikut rinciannya: (1) Usia dan tahap siklus hidup jadi kebutuhan seseorang bisa berubah sesuai dengan usianya, terkadang usia juga bisa merubah selera seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. (2) Pekerjaan dan lingkungan ekonomi jadi dengan jabatan kerja yang dimiliki mempengaruhi seseorang untuk menentukan keputusan terhadap produk

¹⁵ Nurmin Arianto, *Manajemen Pemasaran*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2022), h. 18.

¹⁶ Sunarto, "Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3S", *Jurnal Moneter*", Vol. 5, No. 1/April 2018, h. 36.

dan jasa digunakan. (3) Gaya hidup yang menggambarkan pola hidup seseorang berkaitan dengan hubungan dalam kegiatan seseorang terhadap lingkungannya. (4) Kepribadian dan konsep diri merupakan karakteristik bawaan psikologi yang khas serta menghasilkan tanggapan yang konsisten terhadap rangsangan lingkungan sekitarnya.

Keempat, faktor psikologi pada ini terdapat empat faktor pokok yakni: (1) Motivasi merupakan suatu konsep yang dipakai saat muncul keinginan dari dalam diri dan mengarahkan kita untuk melakukan suatu tindakan. Semakin tinggi dorongan motivasinya maka semakin tinggi pula intensitas tindakannya. (2) Persepsi merupakan suatu proses tindakan seseorang dalam memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan masukan informasi guna membentuk suatu gambaran yang memiliki makna atau arti mengenai sesuatu. (3) Proses belajar (pembelajaran) menjelaskan mengenai perubahan tingkah laku seseorang yang timbul dari pengalaman. (4) Kepercayaan dan sikap jadi kepercayaan dapat membentuk citra merk di kalangan konsumen, sedangkan sikap yaitu suatu perilaku seseorang dalam menentukan suatu objek.¹⁷

¹⁷ Nurmin Arianto, *Manajemen Pemasaran*, h. 19

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field Research*) adalah penelitian yang dilaksanakan dengan cara yang sistematis berdasarkan data yang ada di lapangan, seperti mengamati karakter atau perilaku seseorang atau makhluk hidup lainnya.¹ Penelitian lapangan ini dilakukan di lingkungan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan langsung di lokasi yang di pilih untuk penelitian dan berada di masyarakat tertentu. Adapun lokasi penelitian yang dipilih adalah di Desa Banarjoyo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur dengan narasumber masyarakat yang ada di desa tersebut.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan salah satu jenis penelitian yang memberikan gambaran terhadap suatu kejadian, variabel, atau suatu gejala yang ada.² Penelitian kualitatif bersifat deskriptif yakni menggambarkan fenomena yang

¹ Slamet Riyanto dan Andi Rahman Putera, *Metode Riset Penelitian Kesehatan dan Sains*, (Yogyakarta: Deepublish, 2022), h. 6.

² Fenti Hikmawati, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Depok: Rajawali Pers, 2020), h. 88.

diperoleh peneliti dengan memberikan bukti berupa keadian yang ada di lapangan.³

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena secara sistematis mengenai persepsi masyarakat di Desa Banarjojo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah serta keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah.

B. Sumber Data

Dalam penelitian sumber data adalah sumber subyek dimana data didapatkan. Sumber data dibagi menjadi dua yakni, data primer dan data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer dapat diperoleh peneliti melalui kuesioner, observasi, atau melalui wawancara dengan narasumber.⁴ Sumber data primer pada penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi nasabah Bank Syariah di Desa Banarjojo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah serta keputusan menjadi nasabah Bank Syariah.

³ Zuchri Abdussamad, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Syakir Media Press, 2021), h. 31.

⁴ Slamet Riyanto dan Andi Rahman Putera, *Metode Riset Penelitian*, h. 33.

Dalam menentukan masyarakat yang dijadikan sumber data primer menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan melihat beberapa pertimbangan tertentu.⁵ Dalam teknik ini peneliti memilih sampel dengan kriteria-kriteria yang ditentukan berdasarkan tujuan penelitian, yaitu difokuskan pada masyarakat Desa Banarjoyo yang pernah atau sedang menggunakan jasa pada Bank Syariah. Dalam penelitian ini sumber data primer yang peneliti gunakan yaitu berjumlah 7 orang, diantaranya yaitu Ibu Jannah, Bapak Heri, Ibu Ana, Bapak Chandra, Bapak Rudi, Bapak Fitra, dan Bapak Muh yang merupakan informasi dari kunci penelitian ini.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti yang mengumpulkan data, sumber data ini diperoleh melalui orang lain atau berupa dokumen seperti buku, jurnal, dan lain-lain.⁶

Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku seperti buku *Perilaku Konsumen* oleh M. Anang Firmansyah. Artikel berita *mediaasuransinews.co.id*. Jurnal seperti *Jurnal Ekonomi Islam*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* dan lain sebagainya. Al-Qur'an yaitu pada Surah Al-Imran ayat 159. Internet yang berkaitan dengan persepsi, kualitas pelayanan, dan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah.

⁵ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 85.

⁶ Fenti Hikmawati, *Pengantar Metodologi Penelitian*, h. 33.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dilakukan peneliti untuk menemukan suatu permasalahan yang diteliti, selain itu peneliti juga ingin mengetahui suatu hal yang berkaitan dengan penelitian kepada informan secara mendalam.⁷ Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang lebih bebas daripada wawancara terstruktur. Wawancara semi terstruktur ini untuk menemukan suatu permasalahan yang lebih terbuka, pihak yang di wawancara mengungkapkan pendapatnya dan peneliti mencatat yang di jelaskan oleh pihak yang di wawancara.⁸

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung terhadap reponden yakni masyarakat Desa Banarjoyo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur dalam memberikan persepsi terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah serta keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah, dengan teknik wawancara semi terstruktur guna memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian.

⁷ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 231.

⁸ Zuchri Abdussamad, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 146.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode untuk mencari data mengenai variabel yang dapat berupa catatan, buku, transkrip, majalah, surat kabar, dan lain sebagainya. Metode dokumentasi merupakan metode yang mudah, apabila terjadi kekeliruan sumber datanya tidak berubah atau tetap.⁹ Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data informasi mengenai hal-hal seperti profil dan keadaan masyarakat di Desa Banarjoyo yang berkaitan dengan hal yang diperlukan dalam penelitian.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Dalam mengecek keabsahan data dapat dilakukan dengan menggunakan triangulasi. Keabsahan data ini digunakan untuk membuktikan penelitian yang dilakukan merupakan penelitian ilmiah dan untuk menguji data yang diperoleh. Pada penelitian kualitatif ini, teknik penjamin keabsahan data yang peneliti gunakan yaitu triangulasi teknik. Triangulasi adalah pemeriksaan atau pengecekan data secara berulang-ulang.¹⁰

Triangulasi teknik yaitu digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama namun tekniknya berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan dokumentasi. Apabila data yang diperoleh berbeda, maka peneliti melakukan diskusi kembali dengan sumber data yang terkait atau yang lain,

⁹ Zuchri Abdussamad, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 150.

¹⁰ Helaludin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), h. 22.

untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semua data benar namun sudut pandangnya berbeda-beda.¹¹

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu suatu proses pengelolaan data hasil dari wawancara, dokumentasi, dan lainnya berupabentuk catatan fakta, teori, metodologis, dan bahan-bahan tertulis lainnya yang memungkinkan peneliti mendapatkan hal-hal yang sesuai dengan penelitian.¹²

Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif, yakni menganalisis berdasarkan pada data yang ada di lapangan. Peneliti terjun ke lapangan mencari data untuk selanjutnya dikembangkan, kemudian dirumuskan berdasarkan data yang ada, kemudian mencari data kembali berulang-ulang sehingga peneliti dapat menyimpulkan data tersebut. Data yang diperoleh tersebut dianalisis sehingga dapat memberikan kesimpulan yang dapat dipahami untuk hasil dari penelitian.¹³

Dari uraian tersebut peneliti menganalisis data yang telah diolah agar lebih mudah dimengerti dengan teknik analisis data kualitatif, kemudian memberikan kesimpulan dari hasil penelitian. Dalam hal ini diperoleh data mengenai persepsi masyarakat di Desa Banarjojo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah, serta

¹¹ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 274.

¹² Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, Vol. 17, No. 33/Januari-Juni 2018, h. 86.

¹³ Zuchri Abdussamad, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 159.

keputusan menjadi nasabah Bank Syaiah, kemudian data tersebut akan ditarik kesimpulannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Desa Banarjoyo

Pada hari Jum'at Kliwon yang bertepatan dengan bulan Assyura' pada tahun 1939 Desa Banarjoyo dibuka oleh Pemerintahan Belanda (Kolonial). Pada saat itu Desa Banarjoyo masih seperti hutan belantara dan masyarakatnya masih tinggal di bedeng-bedeng. Kemudian pada saat itu sebutan nama desanya yaitu bedeng 46. Selanjutnya pada tahun 1940, nama Desa Banarjoyo diresmikan. Pada masa itu bentuk pemerintahannya terdiri dari suatu kelompok penduduk yang terbagi menjadi empat dusun yaitu, dusun I bernama Dusun Adirejo, dusun II bernama Dusun Gading Rejo, dusun III bernama Dusun Boyolali, dusun IV bernama Dusun Pacitan.¹

2. Visi dan Misi Desa Banarjoyo

Visi Desa Banarjoyo adalah sebagai berikut:

“Memacu peningkatan masyarakat Desa Banarjoyo didasari oleh keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.”

Sedangkan misi Desa Banarjoyo adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan Desa Banarjoyo kepada masyarakat.

¹ Dokumentasi Profil Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur, dikutip pada 11 Mei 2023.

- b. Peningkatan kualitas dan kuantitas prasarana umum dalam menunjang penghidupan dan ketahanan ekonomi masyarakat.
- c. Peningkatan peran aktif masyarakat di dalam proses perencanaan maupun pelaksanaan pembangunan sumber daya manusia dan stabilitas keamanan ketertiban masyarakat.²

3. Tipologi Masyarakat Desa Banarjoyo

Desa Banarjoyo merupakan salah satu dari 17 (tujuh belas) desa yang ada di Kecamatan Batanghari. Luas Desa Banarjoyo yaitu 437 Ha dengan jumlah penduduk keseluruhan 3.758 orang, dengan laki-laki 1.941 orang dan perempuan 1.817 orang. Mata pencaharian Desa Banarjoyo paling banyak yaitu sebagai petani dengan persentase 35,21%. Hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Mata Pencaharian

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Buruh Tani	202	18,38%
2	Petani	387	35,21%
3	Peternak	56	5,10%
4	Pedagang	89	8,10%
5	Tukang Kayu	168	15,29%
6	Tukang Batu	-	0%
7	Penjahit	6	0,55%
8	PNS	107	9,73%
9	Pensiunan	48	4,37%
10	TNI/Polri	24	2,18%
11	Perangkat Desa	12	1,09%
Jumlah		1.099	100%

Sumber: Profil Desa Banarjoyo, disusun pada 20 November 2022

² Dokumentasi Profil Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur, dikutip pada 11 Mei 2023

Pada Desa Banarjoyo terdapat lembaga pendidikan TK/Paud, SD/MI, SLTP/MTS, dan SLTA/MA. Jika dilihat dari sisi pendidikan, masyarakat Desa Banarjoyo memiliki tingkat pendidikan paling banyak pada tingkat SLTA/MA yaitu 36,08%. Hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	SD/MI	762	30,75%
2	SLTP/MTS	544	21,95%
3	SLTA/MA	894	36,08%
4	S2/S1/Diploma	153	6,17%
5	Putus Sekolah	125	5,05%
6	Buta Huruf	-	0%
Jumlah		2.478	100%

Sumber: Profil Desa Banarjoyo, disusun pada 20 November 2022

Desa Banarjoyo terdapat tempat ibadah yaitu masjid 4 unit, musholla 7 unit, dan gereja 2 unit. Pada masyarakatnya didominasi dengan agama Islam yakni sebesar 96,72%. Adapun data terkait keagamaan yang ada di Desa Banarjoyo dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Keagamaan

No	Agama	Jumlah	%
1	Islam	3098	96,72%
2	Katolik	25	0,78%
3	Kristen	80	2,50%
4	Hindu	-	0%
5	Buddha	-	0%
Jumlah		3.203	100%

Sumber: Profil Desa Banarjoyo, disusun pada 20 November 2022

B. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah

Pertumbuhan yang dialami Bank Syariah menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Bank Syariah semakin meningkat dan positif. Bagi perbankan syariah, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan. Dengan pelayanan yang baik dapat membantu Bank Syariah dalam menghadapi persaingan di era globalisasi pada saat ini. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.³

Kepuasan nasabah merupakan salah satu bentuk persepsi positif yang dirasakan ketika mendapat kualitas pelayanan yang baik. Persepsi merupakan suatu hal yang berhubungan dengan rangsangan yang dirasakan oleh seseorang di lingkungan sekitar sehingga mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang.⁴ Pada penelitian ini peneliti memfokuskan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah, yakni dari kondisi fisik, produk, dan pelayanan dari *front liner* yaitu *teller*, *customer service*, dan satpam.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada masyarakat Desa Banarjoyo dengan jumlah 7 (tujuh) orang informan. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui persepsi kualitas pelayanan Bank Syariah yang ada di Desa Banarjoyo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur. Berikut peneliti paparkan persepsi masyarakat Desa Banarjoyo terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah sebagai berikut:

³ Zulfikri Charis Darmawan dan Ahmad Ajib Ridwan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 2/2018, h. 109.

⁴ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 251.

1. Persepsi Tentang Pelayanan Fisik

Pelayanan fisik ini merupakan suatu kondisi fisik yang terdapat di Bank Syariah, bisa juga disebut sarana dan prasarana yang ada di Bank Syariah. Terdiri dari bangunan, kebersihan, kenyamanan, dan tata letak ruangnya.⁵ Berikut peneliti paparkan bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan fisik yang dimiliki Bank Syariah.

Pertama peneliti mewawancarai Ibu Jannah yang merupakan nasabah Bank Syariah. Menurut Ibu Jannah pelayanan fisik di Bank Syariah bersih dan nyaman, tata letak ruangnya luas dan lebih islami. Paparan ini tercermin di dalam hasil wawancara berikut.

“Bank Syariah bersih, nyaman sama seperti Bank pada umumnya, tata letak ruangnya ya cukup luas dan enak untuk dipandang. Beda sama Bank Konvensional disini, agak kurang luas tempatnya. Pas masuk ke Bank Syariah itu hawanya sesuai lah sama kita yang pengennya tuh Islami yang nyaman adem, kalo di Bank Konvensional kan kerasa lah kayak di tempat umum biasa. Hiasan-hiasan dindingnya atau gambar-gambar di dinding kerasa islaminya di Bank Syariah.”⁶

Wawancara masyarakat Desa Banarjojo berikutnya yaitu dengan Bapak Heri yang merupakan nasabah di Bank Syariah. Menurut Bapak Heri untuk pelayanan fisik kursi untuk kursi ruang tunggu saat antrian dirasa kurang. Namun untuk ruangnya bersih dan nyaman.

“Bank Syariah bersih, nyaman, tata letak ruangnya sudah baik, cuman di ruang tunggu itu masih kekurangan kursi kadang kalo antri.”⁷

⁵ Sri Widyastuti, *Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis*, (Jakarta: IRDH, 2019), h. 91.

⁶ Wawancara dengan Ibu Jannah (Guru), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

⁷ Wawancara dengan Bapak Heri (Petani), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Ana yang merupakan nasabah di Bank Syariah. Persepsi Ibu Ana terhadap pelayanan fisik pada Bank Syariah yang beliau kunjungi, ketika berada diruangan merasa nyaman,tata letak ruangnya rapih tapi tidak begitu luas, dan parkirannya luas.

“Bersih,nyaman sejuk pas diruangan, tata letak ruangnya rapih tapi ga begitu luas ruangnya, tapi kalo untuk parkirannya luas.”⁸

Persepsi selanjutnya yaitu dari Bapak Chandra yang merupakan nasabah Bank Syariah. Menurut beliau Bank Syariah dari segi pelayanan fisiknya sudah baik, seperti kebersihan, kenyamanan, dan tata letak ruangnya.

“Kebersihan cukup baik, kenyamanannya juga baik, untuk tata letak ruangnya enak dipandang dan sudah bagus.”⁹

Wawancara selanjutnya yaitu kepada Bapak Rudi merupakan nasabah Bank Syariah. Persepsi Bapak Rudi mengenai pelayanan fisik di Bank Syariah ini sudah cukup baik.

“Kebersihannya cukup baik, nyaman, dan tata letak ruangnya sudah baik.”¹⁰

Kemudian wawancara selanjutnya diungkapkan oleh Bapak Fitra yang merupakan nasabah Bank Syariah. Menurut Bapak Fitra untuk pelayanan Bank Syariah baik dari segi kebersihan, kenyamanan dan tata letaknya sudah baik.

⁸ Wawancara dengan Ibu Ana (Pedagang), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

⁹ Wawancara dengan Bapak Chandra (Agen Travel), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Rudi (Pegawai Rumah Sakit), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

“Kebersihan Bank Syariah baik, kenyamanan baik, tata ruangnya sudah bagus.”¹¹

Selanjutnya persepsi dari Bapak Muh, beliau merupakan nasabah Bank Syariah. Menurut Bapak Muh Bank Syariah bersih, nyaman, ciri khasnya islami.

“Bersih, dalam ruangnya nyaman, tata letak ruangnya sudah bagus, punya ciri khas yang islami.”¹²

Dari persepsi masyarakat tentang pelayanan fisik, banyak yang menyatakan bahwa Bank Syariah untuk kebersihan dan kenyamanan ruangnya sudah cukup baik, ruangnya juga lebih islami, dan parkirannya luas, namun dalam hal ruangnya ada yang menyatakan ruangnya kurang luas. Selain itu ada yang menyatakan dalam pelayanan fisik masih terdapat kekurangan seperti kursi ruang tunggu.

Pada penelitian lain, pelayanan fisik dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menjadi nasabah Bank Syariah, penelitian ini dilakukan oleh Nurul Inayah dan Sri Sudiarti (2017), hasil dari penelitiannya objek fisik bank memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Semakin baik kondisi fisik di bank maka keputusan menabung juga akan meningkat. Yang berarti jika kondisi fisik di Bank Syariah mendukung akan meningkatkan keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah tersebut.¹³

¹¹ Wawancara dengan Bapak Fitra (Pedagang), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

¹² Wawancara dengan Bapak Muh (Pedagang), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

¹³ Nurul Inayah dan Sri Sudiarti, “Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Di PT. BPRS Puduarta Insani)”, *At-Tawassuth*, Vol. 2, No.1/2017, h. 210.

2. Persepsi Tentang Produk Bank Syariah

Produk Bank Syariah ini berupa ATM, *mobile banking*, *internet banking* dan *sms banking*. Produk tersebut merupakan suatu fasilitas pelayanan yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan bagi para nasabah untuk kegiatan transaksi.¹⁴ Berikut peneliti paparkan terkait persepsi masyarakat terhadap produk pelayanan Bank Syariah.

Wawancara dengan Ibu Jannah terkait dengan produk Bank Syariah, menurutnya *mobile banking* memudahkan beliau dalam transaksi, namun beliau juga pernah mengalami kendala saat menggunakan *mobile banking*. Saat itu *mobile banking* beliau sudah mendapatkan kode dari *sms* dan sudah dikenai biaya, namun saat dicoba kode tersebut tidak dapat digunakan untuk *mobile banking*. Selain itu untuk ATM nya lebih disebarluaskan di tempat yang dapat dijangkau masyarakat.

“Pake *mobile banking* itu keuntungannya ya ada, karena kan jadi lebih mudah kalo bertransaksi, jadi ga perlu ke banknya langsung, cukup pake *mobile banking* di hp. Pas waktu itu make *mobile banking* pernah gangguan, pas disuruh masukin kode dari *sms* kodenya ga bisa dipake. Udah nyoba ke empat kalinya masukin kode dari *sms* ya gagal terus, padahal udanh kena potongan dari kode *sms* nya. Kalo untuk ATM Bank Syariah kan tempatnya masih sama di lokasinya, kalo bank lain kan ATM nya dimana-mana. Jadi kalo bisa ada spot ATM di sebar luaskan kek di Alfamart, Indomart, dan tempat yang mudah dijangkau masyarakat jadi lebih memudahkan.”¹⁵

Wawancara selanjutnya dengan Bapak Heri, menurut beliau untuk produk Bank Syariah seperti ATM untuk Bank Syariah jumlahnya masih

¹⁴ Sri Widyastuti, *Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis*, h. 91.

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Jannah (Guru), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

sedikit. Pada produk layanan seperti *mobile banking* cukup memberikan keuntungan untuk transfer, namun kurang begitu memahami fitur-fiturnya.

“Memberikan keuntungan ada kalo pake *m-banking* kan bisa transfer-transfer dari hp tapi ya kurang paham banget sama *m-banking* banyak fiturnya, tapi untuk ATM Bank Syariah nya jumlahnya sedikit cuman ada di banknya. Kalo ATM si mudah digunakan, cuman kalo layanan *mobile banking* nya cuman buat transfer-transfer aja, jarang di pake, kan ada beberapa fiturnya itu masih kurang paham buat apa aja. Kalo *internet banking* nya ga pernah nyoba, cuman ATM sama *mobile banking* itu aja.”¹⁶

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Ana, beliau kurang mengetahui dan tidak menggunakan produk pelayanan bank syariah *mobile banking*, *sms banking*, dan *internet banking*.

“Kurang tau sistem layanannya itu, produknya kurang paham, ga make juga.”¹⁷

Persepsi produk Bank Syariah selanjutnya yaitu dari Bapak Chandra. Menurut Bapak Chandra ketika melakukan transaksi menggunakan Bank Syariah dengan Bank lain potongan biayanya cukup mahal, selain itu untuk ATM Bank Syariah tidak menyebar luas seperti Bank Konvensional.

“Produk Bank Syariah itu kan masih agak tertinggal ya sama Bank Konvensional apalagi dari segi ATM nya itu juga ga banyak, kalo dari segi kemudahan sama keuntungannya di *m-banking* atau *internet banking* ya mungkin cuman lebih mudah transaksinya ga harus ke bank gitu. Untuk layanannya kurang tau banget, karena jarang pake juga. Tapi pernah transaksi pake layanan di Bank Syariah untuk potongan transaksinya lebih besar kalo ke Bank lain. Bank Syariah juga ATM nya juga belum ada dimana-mana.”¹⁸

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Heri (Petani), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Ana (Pedagang), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Chandra (Agen Travel), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Persepsi selanjutnya yaitu dari Bapak Rudi, menurut beliau untuk produk pelayanan seperti *mobile banking* sangat memberikan keuntungan berupa kemudahan dalam berbagai transaksi, namun terkadang masih mengalami gangguan.

“Di Bank Syariah produknya memberikan keuntungan dan penggunaan *mobile banking* yang selama ini di pake juga lebih mudah dibandingkan Bank Konvensional. Bisa digunain untuk berbagai transaksi, kayak untuk bayar BPJS, asuransi, pulsa, listrik, pake *mobile banking* Bank Syariah, layanannya banyak ibaratnya segala sesuatunya dimudahkan dari sistem layanan Bank Syariah itu. Pelayanan *mobile banking* selama memakai baik, lengkap juga buat beberapa transaksi, jadi mempermudah kalo mau bayar-bayar kayak token listrik, pulsa, asuransi sama yang lainnya. Tapi kadang jaringannya gangguan, selama make ya aman-aman aja kalo ga gangguan.”¹⁹

Selanjutnya persepsi yang diungkapkan oleh Bapak Fitra, beliau tidak menggunakan produk layanan Bank Syariah sehingga kurang memahami produk pelayanan tersebut.

“Sistem layanannya kurang tau, soalnya gapunya ATM Bank Syariah sama layanan yang lain, jadi kurang tau soal produk pelayanannya.”²⁰

Kemudian wawancara selanjutnya yaitu dengan Bapak Muh, beliau tidak menggunakan produk pelayanan seperti *mobile banking* di Bank Syariah. Beliau hanya menggunakan ATM, beliau mengatakan lebih di perluas lagi untuk ATM Bank Syariah.

“Kurang tau keuntungannya, karena ga make *mobile banking*, kalo ATM nya di Bank Syariah make mudah juga penggunaannya. Cuma make ATM, tapi ATM Bank Syariah nya itu masih minim

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Rudi (Pegawai Rumah Sakit), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

²⁰ Wawancara dengan Bapak Fitra (Pedagang), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

banget. Coba disebarluaskan gitu jadi lebih memudahkan nasabahnya nanti kalo mau ngambil uang.”²¹

Dalam persepsi masyarakat terkait pelayanan produk Bank Syariah seperti ATM, *mobile banking*, dan *internet banking* memberikan kemudahan bagi penggunaannya dalam kegiatan transaksi keuangan, dengan adanya produk layanan tersebut nasabah tidak perlu datang langsung ke Bank Syariah untuk transaksi. Namun banyak yang belum mengerti tentang penggunaan sistem layanan *mobile banking* dan *internet banking*, sehingga fasilitasnya ada tapi tidak digunakan secara maksimal. Selain itu untuk ATM di Bank Syariah masih kurang menyebarluas.

Pada penelitian lain produk pelayanan Bank Syariah berupa ATM, *mobile banking*, *internet banking* dapat mempengaruhi kepuasan menjadi nasabah Bank Syariah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zazat Rahmad Ramadhan (2021), pada penelitiannya variabel *internet banking*, variabel *m-banking*, dan variabel ATM secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat dan kepuasan nasabah Bank Syariah.²²

3. Persepsi Tentang *Front Liner*

Front liner merupakan pegawai yang posisinya berada di garis terdepan dalam melayani nasabah di Bank Syariah. *Front liner* ini berupa *teller*, *customer service*, satpam yang memiliki tugas masing-masing

²¹ Wawancara dengan Bapak Muh (Pedagang), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

²² Zazat Rahmad Ramadhan, *Pengaruh Internet Banking, M-Banking, dan ATM Terhadap Minat dan Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri*, (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2021), h. 101.

dalam melayani nasabah. *Teller* yang bertugas melayani transaksi keuangan nasabah, *customer service* yang membantu menangani masalah pada nasabah, dan satpam yang menjaga keamanan dan kenyamanan nasabahnya.²³ Berikut peneliti paparkan persepsi masyarakat tentang *front liner* (*teller*, *customer service*, dan satpam).

Hasil wawancara dengan Ibu Jannah terhadap pegawai Bank Syariah seperti *teller*, *customer service*, dan satpam pelayanannya ramah dan murah senyum. Selain itu pakaian yang digunakan pegawai di Bank Syariah lebih islami sesuai dengan syariat islam berbeda halnya dengan Bank Konvensional. Namun untuk antriannya beliau menunggu cukup lama, pelayanan dalam menangani nasabah yang mengalami masalah belum cepat namun penjelasannya detail.

“Untuk pelayanan pegawai bank semuanya ramah. Kalo nasabah dateng kan ga ngerti apa-apa terus dibantu, kita seneng kan kalo diterima dengan baik, ditanya sampe detail, pegawainya sabar, kalo misalkan ada nasabah yang ga banyak tau itu sabar ngelayaninnya. Dulu pernah juga jadi nasabah di salah satu Bank Konvensional udah lama, kayaknya karena emang nasabahnya lagi banyak, pegawainya itu suntuk banget ga sabar ngerasa nasabahnya itu ga ngerti apa-apa terus akhirnya pegawainya marah-marah sewot ya kan ga bagus banget. Tapi kalo Bank Syariah selama pertama kali jadi nasabah pelayanan pegawainya baik. Untuk *customer servicenya* lumayan lama kalo melayani, karena penjelasannya detail banget, terus CS nya juga cuman satu. Untuk pakaian pegawainya di Bank Syariah ya pada rapih bagus lebih keislaman kan sesuai sama kita sebagai muslim kan harus berpakaian yang syar’i.”²⁴

²³ Nur Ellynawati, “Minat *Frontliners* Bank Syariah Terhadap Sertifikasi Kompetensi Untuk Meningkatkan Kompetensi Keahlian (Studi Kasus di Bank Syariah Anak Perusahaan Bank BUMN dan UUS Bank BUMN di Yogyakarta)”, *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 4, No. 1/Januari 2020, h. 6.

²⁴ Wawancara dengan Ibu Jannah (Guru), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Wawancara selanjutnya dengan Bapak Heri, persepsi beliau terhadap pegawai Bank Syariah sudah cukup baik dan ramah dalam melayani nasabahnya. Hanya saja antrian saat di *teller* cukup lama, ditambah lagi terkadang tidak mendapatkan tempat duduk saat mengantri.

“Pelayanan pegawai Bank Syariah semuanya cukup baik, semuanya ramah. Antriannya nunggu di *teller* lama, kadang juga ga kebagian tempat duduk. Tapi antriannya ga lama kayak di Bank Konvensional, yang antriannya sampe panjang.”²⁵

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Ana, menurut beliau pelayanan pegawai *front liner* di Bank Syariah lebih ramah dan cepat daripada di Bank Konvensional.

“Pelayanannya ramah, enak, cepet juga, pas dateng langsung ditanyain kebutuhannya apa dibantu juga, beda sama bank konvensional itu kadang pegawainya cuek terus pelayanannya rumit juga.”²⁶

Persepsi tentang *front liner* selanjutnya diungkapkan oleh Bapak Chandra. Saat berkunjung di Bank Syariah beliau disambut ramah dan baik. Dari segi penampilan pegawai Bank Syariah cenderung islami, dan antriannya cukup lama tapi tidak seperti Bank Konvensional.

“Pelayanannya cukup bagus, sangat ramah. Pas berkunjung disambut baik sama satpamnya dan ditawarkan juga beberapa produk pembiayannya. Dari penampilan pegawainya juga lebih cenderung keislami, untuk antriannya cukup lama, juga bertele-tele prosesnya tapi antriannya ga selama di Bank Konvensional.”²⁷

²⁵ Wawancara dengan Bapak Heri (Petani), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

²⁶ Wawancara dengan Ibu Ana (Pedagang), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

²⁷ Wawancara dengan Bapak Chandra (Agen Travel), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Persepsi selanjutnya yaitu diungkapkan oleh Bapak Rudi, selama menjadi nasabah Bank Syariah pelayanannya baik dan memuaskan, sesuai dengan operasional prosedur. Dalam hal antrian Bank Syariah lebih baik dibandingkan dengan Bank Konvensional.

“Pelayanan pegawainya baik memuaskan. Pas kesana disambut ramah, sopan, pelayanannya cepet, sesuaiilah sama standar peraturan yang berlaku, untuk antriannya ga lama-lama banget kalo dibandingin sama bank konvensional.”²⁸

Kemudian persepsi menurut Bapak Fitra, pelayanan pegawainya ramah, sopan, dan pakaiannya rapih, antrian yang ada di Bank Syariah juga tidak terlalu lama

“Pelayanan dari semua pegawainya sopan dan ramah pas melayani, dan pakaian yang dipake rapih, antriannya ga terlalu lama.”²⁹

Persepsi selanjutnya yaitu oleh Bapak Muh, menurut beliau pelayanan pegawai Bank Syariah sudah baik dan sopan, serta untuk penanganan masalah nasabah cukup detail, antriannya juga tidak lama.

“Untuk pegawai nya dalam melayani sudah baik dan sopan juga pas bantu nasabah. Terus kalo menjelaskan sama menangani masalah nasabah itu bagus detail penyampaiannya, sistem antrian ga lama, lebih cepet daripada Bank Konven.”³⁰

Persepsi masyarakat pada pelayanan *front liner* (*teller, customer service*, dan *satpam*) di Bank Syariah semuanya ramah dan murah senyum, dari segi penampilan karyawannya rapih dan lebih islami. Dalam

²⁸ Wawancara dengan Bapak Rudi (Pegawai Rumah Sakit), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

²⁹ Wawancara dengan Bapak Fitra (Pedagang), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Lampung Timur.

³⁰ Wawancara dengan Bapak Muh (Pedagang), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

menangani masalah nasabah cukup detail, namun ada juga yang menyatakan antriannya cukup lama.

Dari hasil wawancara diatas diketahui ternyata pelayanan *front liner* (*teller, customer service*, dan satpam), dapat menjadi faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menjadi nasabah Bank Syariah. Hal ini terkait dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sagawidiy Putri Mantika (2021), dalam penelitiannya hasil uji regresi secara parsial maupun simultan variabel kualitas pelayanan *front liner* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri.³¹

C. Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Serta Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah cukup beragam. Persepsi tentang pelayanan fisik pada 7 informan berpersepsi positif, hal tersebut dilihat dari kebersihan, kenyamanan, dan tata letak ruangan yang sudah baik. Untuk persepsi tentang produk layanan Bank Syariah pada 7 informan yang berpersepsi positif hanya 1, hal tersebut dikarenakan terdapat persepsi negatif terhadap produk pelayanan Bank Syariah seperti beberapa masyarakat yang tidak menggunakan dan kurang memahami layanan *mobile banking* dan *internet banking*, adanya gangguan jaringan *mobile banking*, dan ATM yang kurang menyebar luas. Pada persepsi *front liner* (*teller, customer service*, dan satpam) 7 informan berpersepsi positif, hal tersebut dilihat dari

³¹ Sagawidiy Putri Mantika, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner, Nilai Nasabah dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Wilayah Jabodetabek*, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), h. 94.

persepsi masyarakat yang menilai pegawai Bank Syariah sopan dan ramah dalam melayani, penampilan pegawainya yang islami, dalam menjelaskan sesuatu sangat detail.

Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik oleh pelanggan. Begitupun sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk oleh pelanggan.³² Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah cenderung kepada persepsi positif.

Dalam mengambil keputusan menjadi nasabah, salah satu faktor yang mempengaruhinya yaitu kualitas pelayanan. Kualitas bagi perbankan dinilai sangat penting ditengah persaingan antar bank yang semakin ketat. Salah satu upaya meningkatkan *market share* yaitu meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Perilaku nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa dimensi. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi seperti kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).³³

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menganalisa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati

³² Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), h. 25.

³³ Arief Firidy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 3/2019, h. 17.

(*empathy*). Adapun pemaparan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan tersebut sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Desa Banarjoyo, Bank Syariah dalam memberikan pelayanan berupa kehandalan sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari beberapa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan Bank Syariah seperti ketepatan waktu dalam melayani nasabah sehingga tidak terlalu menunggu lama. Ketepatan dan keseriusan dalam menangani masalah baik dan detail.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aisar Riski Baizura (2022), kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut menjelaskan bahwa bank yang dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat, dan terpercaya, serta standar pelayanannya yang baik, maka nasabah akan loyal terhadap bank tersebut.³⁴

2. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik pada Bank Syariah yaitu berupa sarana dan prasarana yang dibutuhkan nasabah, penampilan pegawai yang baik, dan kenyamanan yang dirasakan di Bank Syariah. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Desa Banarjoyo, masih terdapat kekurangan dalam pelayanan berupa bukti fisik yang ada di Bank Syariah. Seperti kurangnya tempat duduk, ATM yang kurang menyebar luas. Namun bukti fisik yang

³⁴ Aisar Riski Baizura, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19*, (Skripsi: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), h. 119.

ada di Bank Syariah juga banyak yang mengatakan positif, seperti kebersihan dan kenyamanan ruangnya, parkir yang luas, tata letak ruangnya baik, pakaian pegawai yang rapi dan islami.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aisar Riski Baizura (2022), bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut menjelaskan bahwa bank mampu memberikan pelayanan tampilan fisik yang bersih, nyaman, menarik, dan ketersediaan fasilitas yang memadai, sehingga menyebabkan nasabahnya loyal terhadap bank tersebut.³⁵

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan untuk kebutuhan nasabah, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, dan menyampaikan informasi yang jelas. Dalam wawancara yang telah dilakukan, saat melayani nasabah pegawainya memberikan penjelasan yang detail sehingga nasabah yang mengalami masalah dapat tuntas dalam penyelesaiannya. Selain itu kecepatan pelayanannya lebih baik jika dibandingkan di Bank Konvensional dan respon pegawainya terhadap nasabah juga cepat. Namun ada juga yang masih kurang memuaskan dari daya tanggap pelayanan Bank Syariah, seperti antriannya yang kadang lama disebabkan pegawai Bank Syariah harus menyampaikan secara jelas saat melayani tiap nasabah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aisar Riski Baizura (2022), daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap loyalitas

³⁵ Aisar Riski Baizura, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19*, h. 120.

nasabah. Dalam menanggapi keluhan nasabah dilakukan dengan cepat serta memberikan informasi yang detail dan jelas sehingga nasabah merasa dihargai dan mudah mengerti, hal ini membuat nasabah menjadi loyal terhadap bank tersebut.³⁶

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu suatu kemampuan pegawai dalam meyakinkan konsumen terhadap produk dan jasa yang tersedia, tutur sopan dan santun, sikap ramah tamah, dan menguasai setiap produk yang ada. Persepsi masyarakat Desa Banarjojo berdasarkan wawancara masyarakat yang menjadi nasabah Bank Syariah merasa puas terhadap pelayanan yang ramah, sopan, dan keterampilan para pegawainya. Banyak yang merasa aman dan percaya terhadap pelayanan di Bank Syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Aisar Riziki Baizura (2022), jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Jika bank selalu memberikan sikap yang sopan dan ramah pada setiap nasabah, hal tersebut dapat memberikan rasa percaya dan aman dalam bertransaksi, kemudian mampu menyelesaikan berbagai permasalahan nasabah dengan baik, hal tersebut menyebabkan nasabah merasa aman dan loyal menjadi nasabah.³⁷

³⁶ Aisar Riski Baizura, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19*, h. 121

³⁷ Aisar Riski Baizura, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19*, h. 119

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan pelayanan dengan memberikan perhatian kepada konsumen. Dalam wawancara yang telah dilakukan mayoritas mempersepsikan perhatian dalam melayani nasabah sangat baik, pegawainya murah senyum dan ramah, dapat memahami kebutuhan nasabah, dan sabar dalam melayani nasabahnya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aisar Riski Baizura (2022), empati (*empathy*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Apabila nasabah berasal dari kalangan menengah kebawah akan sangat menilai sisi kepedulian, kekeluargaan, serta membantu terhadap sesama maka empati ini merupakan hal yang diharapkan sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga nasabah loyal terhadap bank tersebut.³⁸

Berdasarkan hasil uraian diatas dapat diketahui persepsi masyarakat Desa Banarjoyo dilihat dari ke 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan lebih cenderung berpesepsi positif terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah. Masyarakat Desa Banarjoyo yang menjadi nasabah Bank Syariah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Persepsi nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan, memberikan dampak nasabah tersebut akan konsisten untuk menjadi nasabah di Bank Syariah, hal tersebut dapat membuat nasabah menjadi loyal.

³⁸ Aisar Riski Baizura, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19*, h. 120.

Persepsi dapat dijadikan suatu alasan untuk seseorang minat terhadap sesuatu, seperti menjadi nasabah Bank Syariah. Namun apakah persepsi dari kualitas pelayanan dapat mempengaruhi seseorang terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah. Adapun dampak pelayanan Bank Syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah peneliti paparkan sebagai berikut:

Ibu Jannah masyarakat Desa Banarjojo yang merupakan nasabah Bank Syariah. Menurut beliau kualitas pelayanan pada Bank Syariah memberikan pengaruh kepada beliau untuk menjadi nasabah Bank Syariah. Pelayan pegawai Bank Syariah lebih bagus karena pegawainya banyak yang ramah, dalam menangani masalah nasabah cukup detail, terus nyaman lingkungannya lebih keislaman, berbeda dengan Bank Konvensional yang kurang ramah. Kualitas pelayanan yang dimaksud oleh Ibu Jannah masuk dalam kategori kehandalan (*reliability*). Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Jannah yaitu:

“Dampaknya ya ada, dari pegawainya Bank Syariah lebih bagus, ramah, dan respon ke nasabahnya juga bagus penjelasannya detail, terus nyaman juga lingkungannya lebih keislaman sesuai sama kita sebagai muslim, beda sama Bank Konvensional itu banyak yang kurang ramah terus tempatnya juga sama kek bank biasa pada umumnya. Diharapkan juga Bank Syariah tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dalam melayani nasabahnya tetap ramah dan sabar.”³⁹

Bapak Heri masyarakat Desa Banarjojo yang merupakan nasabah Bank Syariah. Beliau mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan Bank

³⁹ Wawancara dengan Ibu Jannah (Guru), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Syariah sangat berpengaruh terhadap keputusan seseorang menjadi nasabah. Dengan pelayanan yang bagus dan terpercaya, nasabah merasa aman dan nyaman jadi nasabah akan loyal pada Bank Syariah. Kualitas pelayanan yang dimaksud oleh Bapak Heri masuk dalam kategori jaminan (*assurance*). Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Heri yaitu:

“Dampaknya ya ada si, karena kan kalo pelayanannya bagus terus udah yakin, pelayanan nya bisa di percaya keuangannya di pakai untuk apa jelas kalo di Bank Syariah, jadi ngerasa aman sama nyaman kalo jadi nasabahnya.”⁴⁰

Ibu Ana masyarakat Desa Banarjoyo yang merupakan nasabah Bank Syariah. Beliau berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan Bank Syariah kepadanya memberikan dampak terhadap keputusannya menjadi nasabah. Jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, nasabah atau calon nasabah nanti enggan untuk kembali. Untuk pelayanan di Bank Syariah dalam memberikan perhatian pada nasabah atau pengunjung yang datang ke Bank Syariah sudah baik. Kualitas pelayanan yang dimaksud Ibu Ana masuk dalam kategori empati (*empathy*). Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ana yaitu:

“Pelayanan Bank Syariah ada si pengaruhnya jadi nasabah. Kalo pelayanan yang dikasih kurang memuaskan misal pegawainya pada cuek, kan orang pasti jadi malas datang lagi nantinya. Kalo Bank Syariah pas dateng langsung disambut baik, cepet juga prosesnya, beda sama Bank Konvensional itu kurang cepet sama rumit pelayanannya.”⁴¹

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Heri (Petani), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

⁴¹ Wawancara dengan Ibu Ana (Pedagang), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Bapak Chandra masyarakat Desa Banarjojo yang merupakan nasabah Bank Syariah. Menurut pendapat beliau kualitas pelayanan memberikan pengaruh meskipun hanya sedikit. Untuk kualitas pelayanan di Bank Syariah itu dalam meyakinkan nasabahnya lebih aman dan terjamin keamanan keuangannya. Karena setiap orang menginginkan keuangannya aman dan pelayanannya yang diberikan baik. Kualitas pelayanan yang dimaksud Bapak Chandra masuk dalam kategori jaminan (*assurance*). Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Chandra yaitu:

“Dampaknya ada meskipun cuman sedikit, kualitas pelayanan di Bank Syariah itu dalam meyakinkan nasabahnya kayak lebih aman sama terjamin juga keamanan keuangannya. Karena setiap orang kan pasti menginginkan keuangannya aman terus pelayanannya juga baik.”⁴²

Bapak Rudi masyarakat Desa Banarjojo yang merupakan nasabah Bank Syariah. Menurut beliau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah. Selama menjadi nasabah Bank Syariah beliau merasa puas terhadap pelayanan *mobile banking* Bank Syariah, selain itu lingkungan di Bank Syariah juga nyaman. Kualitas pelayanan yang dimaksud Bapak Rudi masuk dalam kategori bukti fisik (*tangible*). Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Rudi yaitu:

“Dampaknya ada, sejauh ini selama menjadi nasabah Bank Syariah kualitas pelayanan yang diberikan meningkat terus, lebih baik dari sebelumnya. Sampe sekarang masih jadi nasabahnya karena lebih unggul aja gitu, dari produk pelayanan *mobile banking* nya udah lengkap buat beberapa pembayaran atau transaksi, sama lebih mudah *mobile banking* di Bank Syariah daripada Bank Konvensional.

⁴² Wawancara dengan Bapak Chandra (Agen Travel), tanggal 13 Mei 2023 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Lingkungannya juga nyaman sama kebersihannya disana selalu dijaga.”⁴³

Bapak Fitra masyarakat Desa Banarjojo yang merupakan nasabah Bank Syariah. Beliau mengungkapkan kualitas pelayanan tidak terlalu memberikan dampak terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah. Kualitas pelayanannya Bank Syariah lebih baik dibandingkan Bank Konvensional, karena tidak ada riba jadi dalam penyimpanan keuangannya lebih aman. Kualitas pelayanan yang dimaksud Bapak Fitra masuk dalam kategori jaminan (*assurance*). Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Fitra yaitu:

“Kalo dampaknya sedikit si, kualitas pelayanannya bagus di Bank Syariah daripada Bank Konvensional, untuk sistem bagi hasilnya gaada riba jadi lebih aman aja kalo mau nyimpen uang.”⁴⁴

Bapak Muh masyarakat Desa Banarjojo yang merupakan nasabah Bank Syariah. Bapak Muh berpendapat bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah cukup memberikan dampak terhadap keputusan jadi nasabah. Di Bank Syariah antriannya tidak lama dan cukup tanggap tidak seperti di Bank Konvensional. Kualitas pelayanan yang dimaksud Bapak Muh masuk dalam kategori daya tanggap (*responsiveness*). Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Muh yaitu:

“Kualitas pelayanannya cukup berdampak. Karena di Bank Syariah antriannya kan ga lama cukup cepet prosesnya, beda sama di Bank Konvensional kan sampe panjang banget antrinya. Kalo di Bank

⁴³ Wawancara dengan Bapak Rudi (Pegawai Rumah Sakit), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Fitra (Pedagang), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Lampung Timur.

Konvensional antriannya lama sementara waktu yang digunakan kan sempit, jadi lebih cenderungnya di bank syariah.”⁴⁵

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu faktor penyebab masyarakat menjadi nasabah di Bank Syariah. Hal ini dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari berbagai faktor penyebab terhadap keputusan menjadi nasabah yang memberikan dampak paling dominan berdasarkan hasil penelitian tersebut yaitu jaminan (*assurance*).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa 7 masyarakat yang menjadi nasabah Bank Syariah memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah. Selain itu dapat diketahui pula bahwa setiap nasabah memiliki alasan berbeda-beda dalam mengambil keputusan menjadi nasabah Bank Syariah sebagai jasa keuangan. Dalam pengambilan keputusan dapat dilihat dari faktor budaya terdiri dari budaya, sub budaya, dan kelas sosial. Faktor sosial terdiri dari kelompok, keluarga, peran dan status. Faktor pribadi terdiri dari usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan lingkungan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri. Faktor psikologi terdiri motivasi, persepsi, proses belajar, kepercayaan dan sikap.

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Muh (Pedagang), tanggal 14 Mei 2023 di Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Lampung Timur.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat Desa Banarjoyo memilih menjadi nasabah Bank Syariah yaitu pekerjaan, motivasi, persepsi, dan kepercayaan.

1. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan faktor pribadi yang dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah Bank Syariah. Terdapat masyarakat Desa Banarjoyo yang menjadi nasabah Bank Syariah dikarenakan adanya suatu pekerjaan yang mempunyai aturan untuk menggunakan jasa Bank Syariah. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Pak Rudi, yang menjadi nasabah dikarenakan pekerjaan.

2. Motivasi

Motivasi merupakan faktor psikologi yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah. Motivasi menggunakan Bank Syariah karena pada Bank Syariah menggunakan sistem syariat Islam dimana sistem tersebut menghindari riba. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Jannah yang menjadi nasabah Bank Syariah karena ingin menghindari riba.

3. Persepsi

Persepsi merupakan faktor psikologi yang merupakan pandangan seseorang terhadap sesuatu yang menyebabkan orang tersebut mengambil keputusan menjadi nasabah Bank Syariah. Ibu Ana berpersepsi bahwa Bank Syariah potongan angsurannya lebih kecil dibandingkan Bank Konvensional. Sedangkan menurut Pak Muh, Bank Syariah tidak terdapat

bunga bank. Hal inilah yang membuat Ibu Ana dan Pak Muh menjadi nasabah Bank Syariah.

4. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan faktor psikologi yang dapat berpengaruh dalam mengambil keputusan menjadi nasabah Bank Syariah. Apabila nasabah merasa aman dan percaya dalam menyimpan keuangan dan pelayanan yang diberikan Bank Syariah, maka akan menimbulkan kepercayaan terhadap Bank Syariah. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Heri, Bapak Fitra, dan Bapak Muh yang percaya terhadap keamanan keuangan yang ada di Bank Syariah, sehingga mereka menjadi nasabah pada Bank Syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah dilihat dari sisi pelayanan fisik meliputi bangunam, kebersihan, kenyamanan, dan tata letak ruangan yang ada di Bank Syariah. Dari sisi pelayanan produk meliputi ATM, *mobile banking*, *internet banking*, dan *sms banking*. Dan dari sisi pelayanan *front liner* meliputi *teller*, *customer service*, dan satpam. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah cukup beragam tetapi lebih cenderung kepada persepsi positif.
2. Fakotr-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah Bank Syariah berdasarkan hasil penelitian yaitu faktor pribadi meliputi pekerjaan dan faktor psikologi meliputi motivasi, persepsi, dan kepercayaan. Dari hasil penelitian, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dilihat dari 5 (lima) dimensi yaitu kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dampak yang paling dominan untuk menjadi nasabah dari ke 5 (lima) dimensi tersebut yaitu jaminan (*assurance*).

B. Saran

Adapun saran dari peneliti untuk perkembangan dan kemajuan Bank Syariah sebagai berikut:

1. Hendaknya Bank Syariah meningkatkan kualitas pelayanan fisik seperti fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Bank Syariah.
2. Hendaknya Bank Syariah meningkatkan kualitas pelayanan produk dengan melakukan sosialisasi tentang penggunaan fasilitas *online* dengan menjaga sistem layanan *online* untuk tetap stabil agar fasilitas tersebut dapat dinikmati oleh nasabah secara maksimal. Selain itu menyebarkan produk berupa ATM agar mempermudah nasabah Bank Syariah dalam melakukan transaksi keuangan.
3. Hendaknya Bank Syariah melakukan perbaikan bidang *front liner* dengan melakukan pelatihan kepada pegawai *front liner* agar dapat melakukan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di Bank Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press, 2021.
- Andrianto dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Jakarta: CV. Qiara Media, 2019.
- Arianto, Nurmin. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2022.
- Asriandi,. dkk. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.
- Asy'ari, Abu Hasan. "Pengaruh Persepsi, Motivasi, dan Pengetahuan Masyarakat Dalam Memilih Produk Bank Syariah Di Banjarmasin". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol. 7, No. 2/Juli 2021.
- Baizura, Aisar Riski. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19*. Skripsi: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.
- Chaniago, Aspizain. *Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2017.
- Darmawan, Zulfikri Charis dan Ahmad Ajib Ridwan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 3, No. 2/2018.
- Dermawan, Rizky. *Pengambilan Keputusan Landasan Filosofis, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Ellynawati, Nur. "Minat *Frontliners* Bank Syariah Terhadap Sertifikasi Kompetensi Untuk Meningkatkan Kompetensi Keahlian (Studi Kasus di Bank Syariah Anak Perusahaan Bank BUMN dan UUS Bank BUMN di Yogyakarta)". *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*. Vol. 4, No. 1/Januari 2020.
- Fahmi, Dzul. *Persepsi*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021.
- Firmansyah, Arief Firidy. "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah". *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 2, No. 3/2019.
- Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

- Gultom, Selfi Afriani, dkk. "Apakah Religiulitas Memoderasi Keputusan Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 8, No. 2/2022.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021.
- Helaludin dan Hengky Wijaya. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Hikmawati, Fenti. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers 2020.
- Inayah, Nurul dan Sri Sudiarti. "Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Di PT. BPRS Puduarta Insani)". *At-Tawassuth*. Vol. 2, No.1/2017.
- KBBI, "Persepsi", dalam <https://kbbi.web.id/persepsi.html> (diakses pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 14:22 WIB).
- Luayyin, Reza Hilmy, Mohammad Arifin, dan Muhammad Alfi Syahrin. Persepsi Mahasiswa Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Probolinggo. *JSE: Jurnal Sharia Economica*, Vol. 1, No. 2, Juli 2022.
- Mantika, Sagawidy Putri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner, Nilai Nasabah dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Wilayah Jabodetabek*. Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Masruron, Muhammad. "Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19". *Al Birru*, Vol. 1, No. 1/Desember 2021.
- Muna, Nabila Nailul. *Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah VS Bank Konvensional*. Skripsi: IAIN Metro, 2019.
- Nasution, Muhammad Latief Ilhamy. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Medan: FEBI UIN-Press, 2018.
- Pratiwi, Nila dan Putri Fanny Alita. "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional Di Bursa Efek Indonesia". *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Vol. 3, No. 1/Januari-Juni 2018.
- Purwanto, Hery. "Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah". *Syariati*, Vol. 5, No. 1/Mei 2019.
- Rachman, Abdul, dkk. "Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia". *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*. Vol. 5, No. 2/November 2022.

- Ramadhan, Zazat Rahmad. *Pengaruh Internet Banking, M-Banking, dan ATM Terhadap Minat dan Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri*. Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2021.
- RI, Kementerian Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif". *Jurnal Alhadharah*. Vol. 17, No. 33/Januari-Juni 2018.
- Riyanto, Slamet dan Andi Rahman Putera. *Metode Riset Penelitian Kesehatan dan Sains*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.
- Romli, Mohammad. *Komparasi Market Share Bank Syariah Indonesia dan Malaysia*. *Ekomadania*. Vol. 6, No. 1/Juli 2022.
- Santosa, Edi. "Market Share Perbankan Syariah 6.65%", dalam <https://mediaasuransinews.co.id/keuangan/market-share-perbankan-syariah-665-persen/> (diakses pada Selasa, 27 Desember 2022, pukul 19:50 WIB).
- Sufitrayati dan Fanny Nailufar. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari'ah Di Kota Banda Aceh". *Ihtiyath*. Vol. 2, No. 1/September 2018.
- Sugiono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sunarto. "Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3S". *Jurnal Moneter*. Vol. 5, No. 1/April 2018.
- Thoharudin, Munawar, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kal-Bar Syariah Cabang Sintang". *Jurnal Bisnis dan Perbankan*. Vol. 6, No. 2/September 2020.
- Widyastuti, Sri. *Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: IRDH, 2019.
- Wulandari, Ririn dan Fikri Aulawi Rusmahafi. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020.

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.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0610/In.28.1/J/TL.00/03/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Diana Ambarwati (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **DEA AYU FEBRY ANI**
NPM : 1903021015
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI
BANK SYARIAH (STUDI PADA MASYARAKAT DESA BANARJOYO
KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR)

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, 10 Maret 2023
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=1903021015>. **Token = 1903021015**

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH

**(Studi Pada Masyarakat Desa Banarjojo, Kecamatan Batanghari,
Kabupaten Lampung Timur)**

A. Wawancara

1. Wawancara kepada Kepala Desa Banarjojo
 - a. Bagaimana sejarah berdirinya Desa Banarjojo?
 - b. Bagaimana visi dan misi Desa Banarjojo?
 - c. Bagaimana tipologi masyarakat Desa Banarjojo?

2. Wawancara kepada masyarakat Desa Banarjojo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur
 - a. Apakah Bapak/Ibu pernah mengunjungi Bank Syariah?
 - b. Jika pernah, Bapak/Ibu mengetahuinya dari mana?
 - c. Apakah pernah ada marketing Bank Syariah yang pernah mengunjungi masyarakat disini?
 - d. Apakah Bapak/Ibu merupakan nasabah dari Bank Syariah?
 - e. Jika nasabah Bank Syariah, mengapa anda tertarik untuk menjadi nasabah di Bank Syariah?
 - f. Jika bukan nasabah Bank Syariah, mengapa anda tidak tertarik untuk menjadi nasabah di Bank Syariah?
 - g. Bagaimana kebersihan yang ada di Bank Syariah?
 - h. Bagaimana kenyamanan yang ada di Bank Syariah?
 - i. Bagaimana tata letak ruangan yang ada di Bank Syariah?
 - j. Bagaimana produk yang ditawarkan di Bank Syariah, apakah memberikan keuntungan dan mudah digunakan?
 - k. Bagaimana pelayanan *front liner* (*teller, customer service, dan satpam*) di Bank Syariah?

- l. Bagaimana sistem antrian yang ada pada Bank Syariah?
- m. Bagaimana sistem layanan online yang ada di Bank Syariah, seperti *ATM, Mobile Banking, SMS banking, dan Internet Banking*?
- n. Apakah kualitas pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di Bank Syariah memberikan dampak dalam pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah?

B. Dokumentasi

1. Monografi Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur
2. Buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian

Mengetahui
Pembimbing Skripsi



Diana Ambarwati, M.E.Sy
NIDN. 2116098101

Metro, 05 Mei 2023
Peneliti



Dea Ayu Febry Ani
NPM. 1903021015



**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-4088/In.28/J/TL.01/11/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
Kepala Desa Banarjoyo
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **DEA AYU FEBRY ANI**
NPM : 1903021015
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS DESA BANARJOYO KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR)**

untuk melakukan prasurvey di Banarjoyo, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 29 November 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
KECAMATAN BATANGHARI
DESA BANARJOYO**

Alamat : Kantor Sekretariat Desa Banarjoyo Kode Pos 34181

Nomor : 470 / 261 / 2001 / XII / 2022
Lampiran : -
Perihal : **Izin Prasurvey**

Kepada Yth,
Ketua Jurusan IAIN Metro-Lampung
Di –
Metro

Menindak lanjuti Surat Bapak tertanggal 29 November 2022 tentang izin Prasurvey di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur, bahwa saya Kepala Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur, memberikan izin kepada mahasiswa/i :

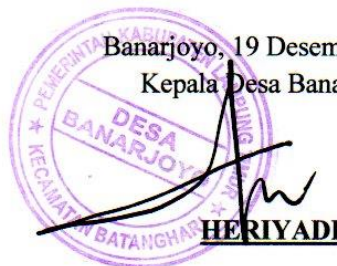
Nama : **DEA AYU FEBRY ANI**
NPM : 1903021015
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Untuk melakukan Prasurvey Di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur, dalam rangka penyelesaian tugas akhir/ Skripsi.

Demikian Surat ini saya sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Banarjoyo, 19 Desember 2022

Kepala Desa Banarjoyo


HERIYADI



**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-1335/In.28/D.1/TL.00/05/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Desa Banarjojo
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1336/In.28/D.1/TL.01/05/2023, tanggal 08 Mei 2023 atas nama saudara:

Nama : **DEA AYU FEBRY ANI**
NPM : 1903021015
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Banarjojo, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH (STUDI PADA MASYARAKAT DESA BANARJOYO KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Mei 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
KECAMATAN BATANGHARI
DESA BANARJOYO**

Alamat : Kantor Sekretariat Desa Banarjoyo Kode Pos 34181

Nomor : 141/065/2001/2023
Lampiran : -
Perihal : **Izin Research/Penelitian**

Kepada Yth,
Kepala IAIN Metro
Di –
METRO

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan Permohonan Surat dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Fakultas Perbankan Syari'ah Nomor : B-1336/In-28/D.1/TL.01/05/2023 tanggal 08 Mei 2023, maka kami memberikan izin :

Nama : **DEA AYU FEBRY ANI**
NPM : 1903021015
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Semester : VIII (Delapan)

Untuk melakukan Research/Penelitian di Desa kami yaitu di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Demikian Surat Izin Research/Penelitian ini kami berikan, semoga bermanfaat dan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banarjoyo, 11 Mei 2023
Kepala Desa Banarjoyo



HERIYADI



**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

SURAT TUGAS

Nomor: B-1336/In.28/D.1/TL.01/05/2023

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

Nama : **DEA AYU FEBRY ANI**
NPM : 1903021015
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Banarjoyo, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH (STUDI PADA MASYARAKAT DESA BANARJOYO KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 08 Mei 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat


A.A.P. SWASTIKA



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dea Ayu Febry Ani
NPM : 1903021015

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

No	Hari/Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	3/2023 /5	<ul style="list-style-type: none">- APD → disusun kembali berdasarkan teori pelayanan bank syariah.- tambahkan pertanyaan penelitian agar lebih komprehensif.- outline.<ul style="list-style-type: none">o tambahkan sub-bab pada bagian hasil & pembahasan.<ul style="list-style-type: none">→ persepsi tentang konse pelayanan fisik bank syariah.→ persepsi tentang pelayanan produk o/s.→ persepsi tentang pelayanan front liner.	

Dosen Pembimbing

Diana Ambarwati, M.E.Sy
NIDN. 2116098101

Mahasiswa Ybs,

Dea Ayu Febry Ani
NPM. 1903021015




KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dea Ayu Febry Ani
NPM : 1903021015

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

No	Hari/Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	3/2023 /3	100 APd & Outline	

Dosen Pembimbing



Diana Ambarwati, M.E.Sy
NIDN. 2116098101

Mahasiswa Ybs,



Dea Ayu Febry Ani
NPM. 1903021015



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dea Ayu Febry Ani
NPM : 1903021015

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

No	Hari/Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	22/23 15	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki susunan pembahasan terutama dengan outline- Benarkan narasi pembuka pada setiap sub bab.- Paparkan hasil wawancara dan benarkan kutipan wawancara sebagai bukti atas pemaparan anda.- tambahkan analisis / perbandingan dengan penelitian yg telah dilakukan di tempat lain atau bandingkan dengan teori yg sudah ada.	

Dosen Pembimbing

Diana Ambarwati, M.E.Sy
NIDN. 2116098101

Mahasiswa Ybs,

Dea Ayu Febry Ani
NPM. 1903021015



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dea Ayu Febry Ani
NPM : 1903021015

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

No	Hari/Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	29/23. /5	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki kesalahan penulisan kata dan kalimat.- Ace untuk di daftarkan ygm mvaagoryah	

Dosen Pembimbing

Diana Ambarwati, M.E.Sv
NIDN. 2116098101

Mahasiswa Ybs,

Dea Ayu Febry Ani
NPM. 1903021015



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

NPP: 1807062F0000001

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-537/ln.28/S/U.1/OT.01/05/2023**

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

Nama : DEA AYU FEBRY ANI
NPM : 1903021015
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 1903021015

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, 30 Mei 2023
Kepala Perpustakaan



As'ad
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 : Dea Ayu Febry Ani
NPM : 1903021015
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Serta Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Banarjo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 14%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 31 Mei 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

DOKUMENTASI



Dokumentasi dengan Perangkat Desa Banarjojo



Wawancara dengan Masyarakat Desa Banarjojo



Wawancara dengan Masyarakat Desa Banarjojo



Wawancara dengan Masyarakat Desa Banarjojo



Wawancara dengan Masyarakat Desa Banarjo



Wawancara dengan Masyarakat Desa Banarjo



Wawancara dengan Masyarakat Desa Banarjoyo



Wawancara dengan Masyarakat Desa Banarjoyo

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Dea Ayu Febry Ani lahir pada tanggal 06 Februari 2001 di Way Jepara. Merupakan anak tunggal dari Ibu Nur Arifah dan Bapak Suhendro Dartono. Biasa di panggil dengan sebutan Dea. Alamat rumah di Desa 41 A Batangharjo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur.

Penulis memulai pendidikan di Taman Kanak-Kanak (TK) Citra Insani lulus pada tahun 2007. Setelah lulus dari TK, penulis melanjutkan ke SD Negeri 1 Batangharjo lulus pada tahun 2013. Setelah itu penulis melanjutkan ke SMP Negeri 1 Batanghari lulus pada tahun 2016. Lalu penulis melanjutkan ke SMA Negeri 1 Batanghari lulus pada tahun 2019. Saat ini penulis menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri di Metro tepatnya di kampus IAIN Metro Lampung melalui seleksi penerimaan UM-PTKIN. Penulis sedang mengampu pendidikan S1 dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) sampai saat ini menjadi mahasiswa aktif dan memasuki ketahap akhir yaitu Skripsi.