

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT. BPRS AL-WASHLIYAH MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Syariah (SE)*

Oleh:  
Suci Ramadhani  
NPM: 1301270095

**Program Studi Perbankan Syariah**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## ABSTRAK

**Suci ramadhani. Npm 1301270095. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bprs al-washliyah medan. Skripsi program studi perbankan syariah fakultas agama islam universitas muhammadiyah sumatra utara, 2017.**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pandangan nasabah tentang kualitas pelayanan, menganalisis tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bprs al-washliyah medan.

Persaingan perbankan pada saat ini sangat ketat. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan memang tidak dapat di hindari oleh bank, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Bank-bank yang memberikan layanan secara baik yang akan dicari oleh para nasabah. Dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapan.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang nasabah pt. Bprs al-washliyah medan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan (1) pandangan nasabah tentang kualitas pelayanan pt. Bprs al-washliyah medan mayoritas nasabah menyatakan puas atas layanan bank tersebut. (2) tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah pt. Bprs al-washliyah medan mayoritas nasabah menyatakan puas dan bersedia berkunjung kembali. (3) kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pt. Bprs al-washliyah medan.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah**

## KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Wr.WbAlhamdulillah, segala puji dan syukur penulis persembahkan ke hadirat Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang menguasai seluruh jagat raya serta hari pembalasan, berkat rahmat, karunia serta petunjuk Allah SWT yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan”. Serta shalawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, beserta para keluarga dan sahabat.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat usaha dan dukungan-dukungan dari semua pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun masih jauh dari kesempurnaan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda Alm. Eriady Kp dan Ibunda Farida yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan kasih sayang dan harapan serta doa yang senantiasa mengiringi langkah kaki ini, setulus cinta dan sayang ku untuk Ayahanda dan Ibunda.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
3. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA selaku WD I di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
4. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
5. Bapak Dr. Azuar Juliandi, SE, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.



6. Bapak H. R. Bambang Risbagio, SE selaku pemimpin PT. BPRS Al-Washliyah Medan.
7. Ibu Tri Auri Yanti, SE sebagai Direktur Operasional PT. BPRS Al-Washliyah Medan.
8. Bapak Masykur, ST sebagai Marketing PT. BPRS Al-Washliyah Medan dan seluruh staff karyawan PT. BPRS Al-Washliyah yang telah banyak memberikan sumbangsih pemikiran kepada penulis.
9. Keluarga besar kan yang tercinta, Kakak saya Zahara Nurfadillah, Abang saya Abdul Malik, Kakak saya Jamilah, Amd, Adik saya Ananda Rizky, Abang Ipar saya Jeni Junaidi, ST dan Keponakan saya Dhafitha Zella Putri yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis baik materil maupun moril.
10. Semua teman-teman saya khususnya sahabat-sahabat saya Yuni dan Inda serta Stambuk 2013 Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
11. Kekasih terhebatku Darmawan. ATT III yang senantiasa memberikan dukungan secara moril dan materil serta nasehat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kasih dan sayangku hanya untuk mu seorang and you will be the last for me.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis sendiri, dan kiranya Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua..

Aamiin ...

Wassalamua'laikum Wr.Wb.

Medan, 6 April 2017

Penulis

**Suci Ramadhani**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS</b> .....	<b>6</b>
A. Landasan Teori .....	6
1. Konsep Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah menurut Pandangan Islam .....	6
2. Konsep Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah menurut Pandangan Konvensional .....	8
3. Kajian Terdahulu tentang Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	9
4. Parameter tentang Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	11
B. Kerangka Berpikir .....	13
C. Hipotesis .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	14
B. Definisi Operasional Variabel .....	14
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	14
D. Sumber Data .....	15
E. Populasi dan Sampel .....	15

	F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	16
	G. Teknik Analisis Data .....	18
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
	A. Sejarah Perusahaan .....	20
	1. Sejarah PT. BPR Syariah Al-Washliyah .....	20
	2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....	20
	3. Produk Perusahaan .....	21
	B. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Tugas .....	22
	1. Struktur Organisasi Perusahaan .....	22
	2. Job Description PT. BPR Syariah Al-Washliyah .....	25
	C. Deskripsi Data .....	44
	1. Deskripsi Identitas Responden .....	44
	2. Karakteristik Jawaban Kuesioner Penelitian .....	47
	D. Pengujian Hipotesis .....	53
	E. Pembahasan Penelitian .....	55
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
	A. Kesimpulan .....	59
	B. Saran .....	59
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
3.1 Jadwal Penelitian (Rencana) .....	15
3.2 Pengembangan Instrumen Angket .....	16
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	45
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	47
4.5 Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
4.6 Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Nasabah .....	51
4.7 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda .....	53
4.8 Hasil Uji $R^2$ .....	54
4.9 Uji t .....	55

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Berfikir Penelitian .....	13
3.1 Kerangka Model analisis .....	19

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan perbankan pada saat ini sangat ketat. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan memang tidak dapat di hindari oleh bank, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Bank-bank yang memberikan layanan secara baik yang akan dicari oleh para nasabah. Dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain. Upaya pelayanan yang baik akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi pihak bank, tentu dengan memberikan pelayanan yang akan memuaskan nasabah, nasabah merasa nyaman, percaya terhadap bank dan akhirnya akan memiliki sifat yang loyal dan kemungkinan besar nasabah tidak akan berpindah ke bank lain sehingga dengan sengaja nasabah menceritakan kepuasan kepada orang lain.

Berbicara tentang pelayanan, pada zaman Rasulullah SAW, di dalam berbisnis beliau sudah mengajarkan bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah. Dalam berbisnis sebagai pedagang, Rasulullah Nabi Muhammad SAW, memiliki sifat-sifat seperti: (1) *Fathonah*; (2) *Shiddiq*; (3) *Amanah*. Sifat-sifat seperti itu jika dipraktikkan dalam pelayanan akan membuat pelanggan merasa puas<sup>1</sup>.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapan<sup>2</sup>. Kepuasan pelanggan juga bermakna evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan<sup>3</sup>.

Kepuasan pelanggan seperti di atas, harus diciptakan oleh perusahaan. Pentingnya kepuasan tersebut bagi perusahaan adalah untuk meningkatkan jumlah

---

<sup>1</sup> Eko Setiawan, "Suatu alternatif untuk mengukur kualitas pelayanan dalam bisnis s yariah", *Jurnal Ekomi Islam*, 2006, h. 103.

<sup>2</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta : Indeks, 2007), h. 177.

<sup>3</sup> Diah Dharmayanti, "Analisis dampak servis performance dan kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2006, vol. 1, h. 37.

nasabah karena sangat berpengaruh terhadap pendapatan bank, sementara itu bagi pelanggan adalah meningkatkan loyalitas dan kesetiaan nasabah setelah mengalami pelayanan yang dinyatakan dalam perilaku untuk menggunakan jasa bank tersebut dan mencerminkan adanya ikatan jangka panjang antara bank dan nasabah<sup>4</sup>.

Kepuasan tidak akan pernah berhenti pada satu titik, bergerak dinamis mengikuti tingkat kualitas produk dan layanannya dengan harapan-harapan yang berkembang di benak konsumen. Harapan pembeli dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasehat teman dan kolega, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya<sup>5</sup>.

Hasil penelitian sebelum ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan<sup>6</sup>. Tingkat kepuasan yang memadai dan tingkat kepuasan yang diinginkan sangat berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap loyalitas nasabah<sup>7</sup>. Hasil penelitian lainnya menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan<sup>8</sup>.

Penelitian-penelitian di atas merupakan penelitian di lembaga bukan perbankan Syariah. Penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan di perbankan Syariah, juga telah ada dilakukan. Dari penelitian-penelitian di perbankan Syariah menunjukkan bahwa pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah perbankan Syariah, nasabah yang merasa puas terhadap bank syariah akan berbagi rasa dan pengalaman kepada orang lain dan hal ini sangat menguntungkan bagi bank syariah<sup>9</sup>.

---

<sup>4</sup> Jill Griffen, *Menumbuhkan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta : Erlangga, 2003), h. 49

<sup>5</sup> Alida Palilati, "Pengaruh nilai pelanggan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di Sulawesi Selatan", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2007, vol. 9, h. 73-81.

<sup>6</sup> Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010, vol. 11, h. 114-126.

<sup>7</sup> Alida Palilati, "Pengaruh nilai pelanggan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di Sulawesi Selatan", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2007, vol. 9, h. 73-81

<sup>8</sup> Prasetyo, "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan", *Jurnal Manajemen Analisis*, 2012, vol. 1 (2), h. 6.

<sup>9</sup> Ahmad Tavip Junaedi, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank syariah (studi pada nasabah bank syariah di Propinsi Riau)", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2012, h. 170.

Jika melihat penelitian terdahulu seperti telah dikemukakan di atas, maka ada beberapa perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan, terutama dari sisi variabel yang digunakan dan objek yang diteliti.

Pertama, dari sisi variabel, penelitian ini menggunakan dua variabel yakni pelayanan dan kepuasan, sementara penelitian Aryani & Rosinta (2010) menggunakan variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian Prasetio (2012) menggunakan variabel pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.

Kedua, dari sisi objek. Objek penelitian ini difokuskan kepada perbankan Syariah, sementara banyak penelitian lain yang objeknya bukan di perbankan Syariah, seperti penelitian Aryani dan Rosinta (2010) objeknya adalah restoran; penelitian Utama (2003) objeknya adalah Rumah Sakit, dan penelitian Prasetio (2012) di TIKI. Penelitian yang menjadikan bank Syariah sebagai objek adalah penelitian Junaedi (2012), namun variabelnya terlihat lebih beragam, yakni kualitas pelayanan, keadilan kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.

Hasil penelitian yang di temukan pada PT. BPRS Al-Washliyah yaitu banyak nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan pihak bank seperti : Bank tidak menyediakan fasilitas ATM, Jika nasabah bermaksud melakukan penarikan di atas lima juta harus konfirmasi dahulu kepada *teller* bagi pelanggan ini membutuhkan waktu yang lama dan tidak praktis, Tidak adanya pengamanan atau penjagaan seperti security sehingga nasabah merasa agak kurang aman, Jumlah pegawai yang melayani nasabah kurang banyak, Kurangnya keramahan pegawai bank dalam melayani nasabah.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, penulis berupaya untuk meneliti **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan.**

## B. Identifikasi Masalah

Penulis telah melakukan penelitian pendahuluan sebelum menyusun proposal ini melalui pengamatan langsung. Adapun hal-hal yang kurang puas dirasakan oleh nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan yaitu:

1. Tidak adanya fasilitas ATM.
2. Tidak adanya pengamanan atau penjagaan dari security.
3. Kurangnya pelayanan pegawai bank dalam melayani nasabah.

Memandang permasalahan-permasalahan di atas, kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Di dalam teori, faktor-faktor tersebut yaitu: Keramahtamahan, Kecepatan pelayanan, Fasilitas kerja<sup>10</sup>, Penampilan, Pelayanan, Persuasi, Pemuasan<sup>11</sup>.

## C. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yakni pembatasan variabel dan pembatasan objek.

Pertama, batasan variabel. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya terlihat begitu banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Walaupun begitu, tidak semua faktor-faktor tersebut dikaji dalam penelitian ini. Faktor yang dikaji hanya lah pelayanan.

Kedua, batasan objek. Meskipun penelitian ini mengkaji nasabah Objek yang penulis kaji adalah nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan, namun tidak semua nasabah akan diteliti, tetapi hanya beberapa nasabah saja yang datang ke kantor perusahaan.

---

<sup>10</sup> Dwi Ariyani dan Febrina Rosinta, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010, vol. 17, h. 114-126.

<sup>11</sup> Muhammad Ismail Yusanto & Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta: Gema insani press, 2002), h. 168.

#### **D. Perumusan Masalah**

Bagian sebelumnya telah dilakukan pembatasan variabel dan objek. Oleh karena itu, berdasarkan pembatasan tersebut masalah penelitian yang penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pandangan nasabah tentang kualitas pelayanan di PT. BPRS Al-Washliyah Medan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang penulis lakukan, yaitu:

1. Menganalisis pandangan nasabah tentang kualitas pelayanan di PT. BPRS Al-Washliyah Medan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan.
3. Menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis: Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan di masa yang akan datang, dan sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pemasaran khususnya tentang pelayanan dan kepuasan nasabah.
2. Manfaat praktis: Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, supaya lebih memuaskan nasabah dan untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan di masa kini serta di masa mendatang.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS

#### A. Landasan Teori

##### 1. Konsep Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Menurut Pandangan Islam

Pernyataan tentang kepuasan manusia dapat dilihat berdasarkan Al-Quran seperti berikut ini.

*“Dan kelak dia benar-benar mendapat kepuasan”*.<sup>12</sup>  
(Q.S. Surat Al-Lail, 92:21)

*”Sembah lah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu pun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahaya mu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri”*.<sup>13</sup>  
(Q.S. Surat An-Nisa, 4:36)

Hadits juga ada menyatakan hal-hal yang relevan dengan pelayanan dan kepuasan dalam melayani orang lain. Hal ini sebagai mana Sabda Nabi SAW:

*“Wajib atas kamu untuk jujur, karena sesungguhnya kejujuran itu membawa kepada kebaikan dan kebaikan itu membawa ke surga. Seseorang yang selalu jujur dan memiliki kejujuran, akhirnya dicatat disisi Allah sebagai orang yang sangat jujur”*.<sup>14</sup>  
(HR. Bukhari dan Muslim, 34)

Setiap perusahaan harus memiliki daya tanggap dan bersungguh-sungguh dalam setiap aktifitas nya untuk membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan serta menimbulkan rasa kepuasan bagi pelanggan. Rasulullah SAW bersabda:

---

<sup>12</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*

<sup>13</sup> *Ibid*

<sup>14</sup> HR. Bukhari dan Muslim, *Shahih Bukhori dan Muslim*, Retrieved Januari 10, 2017, From Lidwa Pustaka: <http://app.lidwa.com/>

*“Sesungguhnya Allah Yang Maha tinggi memerintahkan berbuat baik dalam setiap hal”*.<sup>15</sup>

(HR. Tarmidzi dan Ibnu Majah, 1761).

Pernyataan tentang kualitas pelayanan manusia dapat dilihat berdasarkan Al-Quran seperti berikut ini.

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usaha mu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambil melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. Setan menjanjikan (menakut-nakuti) kamu dengan kemiskinan dan menyuruh kamu berbuat kejahatan (kikir); sedang Allah menjanjikan untukmu ampunan daripada-Nya dan karunia. Dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui”*.<sup>16</sup>

(Q.S. Al-Baqaroh, 2:267-278)

Sikap karyawan yang ramah dan sopan akan menarik perhatian dan membentuk hubungan yang baik antara bank dan nasabah. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap Muslim. Hal ini telah diajarkan dan diterapkan oleh Sabda Nabi Muhammad SAW:

*“Semoga kasih sayang Allah dilimpahkan kepada orang yang bersikap lemah lembut (ramah) pada saat membeli, menjual, mengutang, dan meminta kembali uangnya”*.<sup>17</sup>

(HR. Bukhari dan Ibnu Majah, 7495)

---

<sup>15</sup> HR. Tarmidzi dan Ibnu Majah, *Shahih Tarmidzi dan Ibnu Majah*, Retrieved Januari 10, 2017, From Lidwa Pustaka: <http://app.lidwa.com/>

<sup>16</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*

<sup>17</sup> HR. Bukhari dan Ibnu Majah, *Shahih Bukhari dan Ibnu Majah*, Retrieved Januari 10, 2017, From Lidwa Pustaka: <http://app.lidwa.com/>

Hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu:

*“Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”.*<sup>18</sup>

(H.R. Bukhari, 6015)

## 2. Konsep Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menurut Pandangan

### Konvensional

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dengan harapan-harapannya<sup>19</sup>.

Tsedan Wilton (1998) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaian. Engel et al (1990) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan kepuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan<sup>20</sup>.

Suatu perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan upaya pemberian kualitas pelayanan/jasa yang terbaik kepada para pelanggan supaya tercapai suatu kepuasan. Kualitas pelayanan/jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan akan menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, sehingga kepuasan akan timbul apabila pelanggan memiliki persepsi yang baik atas kualitas pelayanan/jasa perusahaan<sup>21</sup>.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi

---

<sup>18</sup> HR. Bukhari, *Shahih Bukhari*, Retrieved Januari 10, 2017, From Lidwa Pustaka: <http://app.lidwa.com/>

<sup>19</sup> Indrianawati Usman dan Rizky Gandhi Saputra, “Peran switching costs sebagai variabel moderasi pada pengaruh kepuasan atas kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah PT. BNI (Persero) Tbk”, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 2009, h. 199.

<sup>20</sup> Taliziduhu Ndraha, *Budaya Organisasi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1997), h. 15.

<sup>21</sup> Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1995), h. 181.

bank. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan<sup>22</sup>.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa setiap perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik dan produk seperti harapan nasabah demi kepuasan nasabah, jika nasabah merasa puas atas layanan dan produk yang diberikan bank maka perusahaan tersebut akan berkembang dengan cepat tapi jika sebaliknya maka bank tersebut tidak akan maju dan tidak akan dikenal masyarakat.

### **3. Kajian Terdahulu Tentang Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan<sup>23</sup>.

Berdasarkan uraian di atas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam jasa perbankan khususnya bank syariah. Kualitas pelayanan yang dipertimbangkan nasabah adalah keramahan, kesopanan, dan keamanan rahasia nasabah<sup>24</sup>.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> Rachmad Hidayat, "Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2009, h. 59-72.

<sup>23</sup>Tri Hari Koestanto, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan", *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 2014, vol. 3, h. 1-18.

<sup>24</sup>Achmad Tavip Junaedi, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank syariah (studi pada nasabah bank syariah di Propinsi Riau)", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2012, h. 174.

<sup>25</sup>Dwi Aryanidan Febrina Rosinta, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010, vol. 17, h. 114-126.

Adapun yang penulis lakukan dalam penelitian ini yaitu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan. Dan sepengetahuan penulis, belum ada tulisan yang membahas masalah tersebut. Sehingga penelitian ini benar-benar berbeda dari penelitian sebelumnya seperti yang penulis paparkan di atas.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil
1.	Tri Hari Koestanto (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2.	Achmad Taviv Junaedi (2012)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank syariah	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam jasa perbankan khususnya bank syariah. Kualitas pelayanan yang dipertimbangkan nasabah adalah keramahan, kesopanan, dan keamanan rahasia nasabah.
3.	Dwi Ariani dan Febrina Rosinta (2010)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan

			berturut-turut adalah <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan <i>tangibility</i>
--	--	--	---

#### 4. Parameter Tentang Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Indikator kualitas/pelayanan nasabah<sup>26</sup>:

1. Bukti fisik yang dapat dilihat secara nyata (berwujud) meliputi : Jumlah saluran telpon, Luas parkir, Kondisi ruang pelayanan, Pengoperasian ATM yang disediakan, Penampilan karyawan bank.
2. Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat, cepat, akurat, dan terpercaya, pemberian perhatian pada konsumen. Meliputi: Kemampuan dalam memberikan layanan, Kemampuan memberikan informasi.
3. Daya Tanggap merupakan kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan serta penyampaian jasa yang jelas. Meliputi: Kemampuan menanggapi permintaan, Kecepatan memberikan jasa kepada nasabah.
4. Jaminan yang mencakup tentang pengetahuan, sikap, dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Meliputi : Kemampuan menjaga kerahasiaan nasabah, Situasi lingkungan bank yang aman, Sikap ramah karyawan.
5. Empati merupakan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Meliputi : Perhatian pelayanan oleh Bank, Kemampuan memberikan penjelasan.

---

<sup>26</sup> James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, *Service Management*, (New York : McGraw-Hill, Inc, 2004), h. 189-190

Indikator kualitas/pelayanan nasabah<sup>27</sup>:

1. Berwujud. Meliputi : Memiliki peralatan dan teknologi mutakhir, Memiliki fasilitas-fasilitas yang menarik secara visual, Karyawan berpenampilan rapi dan professional.
2. Keandalan. Meliputi : Karyawan memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang, Waktu pelayanan yang disediakan sesuai dengan jadwal yang diinformasikan, Karyawan bersifat simpatik dalam menghadapi masalah/komplain nasabah, Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan, Menyimpan data secara benar dan akurat.
3. Daya tanggap. Meliputi : Selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan, Memberikan layanan bagi pelanggan dengan cepat dan tepat waktu, Karyawan mau membantu pelanggan di dalam kelengkapan administrasi.
4. Keyakinan. Meliputi : Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah, Karyawan memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah, Karyawan senantiasa bersikap sopan dan ramah, Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah, Karyawan dapat dipercaya.
5. Kepedulian. Meliputi : Karyawan memperhatikan terhadap kepentingan nasabah (memberikan konsultasi nasabah), Karyawan tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan, Karyawan selalu siap merespon permintaan nasabah, Menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman.

Sementara itu, indikator kepuasan nasabah adalah: Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesiapan merekomendasikan<sup>28</sup>. Indikator kepuasan nasabah dalam pendapat lain adalah Nasabah yang puas akan melakukan transaksi

---

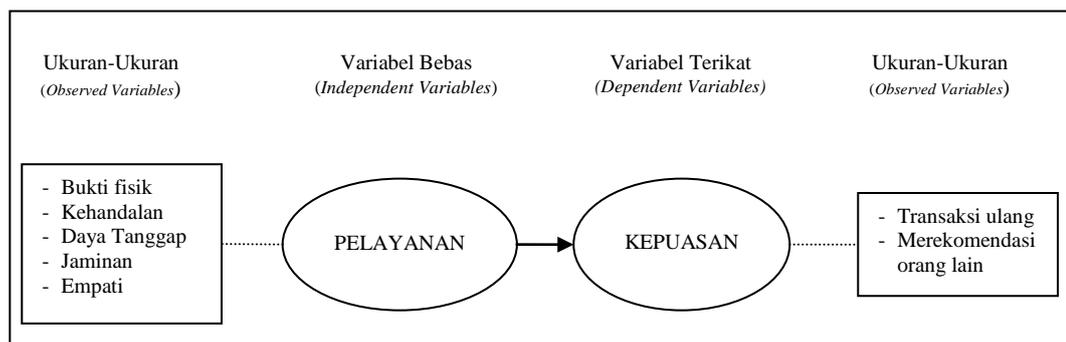
<sup>27</sup>Muliyo Budi Setiawan & Ukudi, "Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 2007, vol. 14, h. 215-227.

<sup>28</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategi*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2012), edisi 2.

secara berulang, Konsumen yang puas akan mempromosikan kepada kawan, saudara, atau orang-orang terdekat<sup>29</sup>

## 5. Kerangka Berpikir

Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah, agar nasabah merasa sangat puas dalam pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur kepuasan nasabah di dalam menerima jasa pelayanan kepada pelanggan, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan kepuasan nasabah merupakan kesenjangan antara layanan yang diterima nasabah secara aktual. Berdasarkan hal tersebut, kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian**

## 6. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Oleh karena itu, pada penulisan laporan ini, penulis akan mengajukan hipotesis sebagai berikut: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

<sup>29</sup> Moch. Adhimmun Niaam, "Kepuasan memediasi pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas nasabah", *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 2016, vol. 5, h. 9-10.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang bekerja dengan angka, data berwujud bilangan, dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis penelitian yang bersifat spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lain<sup>30</sup>.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tujuan utamanya adalah untuk memperoleh wawasan tentang topik tertentu. Teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif pada umumnya yaitu metode wawancara dan observasi.

#### **B. Definisi Operasional Variabel**

Kualitas pelayanan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut: Bukti fisik, Daya tanggap, Keandalan, Jaminan, dan Empati<sup>31</sup>.

Kepuasan nasabah diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut: Transaksi berulang, Merekomendasikan kepada orang lain<sup>32</sup>.

#### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di PT. BPRS Al-Washliyah Jl. G. Krakatau No. 28 Medan

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2016 sampai dengan April 2017, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel jadwal penelitian di bawah ini.

---

<sup>30</sup> Achmad Tavip Junaedi, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank syariah (studi pada nasabah bank syariah di Propinsi Riau)", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2012, h. 166.

<sup>31</sup> Tri Hari Koestanto, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan", *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 2014, vol. 3, h. 8-9.

<sup>32</sup> Tri Hari Koestanto, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan", *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 2014, vol. 3, h. 8-9.

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian (Rencana)**

No	Jenis kegiatan	Bulan																	
		Nov' 16			Des' 16			Jan' 17			Feb' 17			Mar' 17			Apr' 17		
1	Pengajuan Judul	■																	
2	Bimbingan Proposal				■														
3	Seminar Proposal							■											
4	Pengumpulan Data										■								
5	Bimbingan Skripsi													■					
6	Penyelesaian Skripsi																■		
7	Sidang Meja Hijau																		■

#### D. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan penulis berasal dari sumber data primer, yakni merupakan sumber data penelitian yang langsung yang diperoleh dari sumber asli atau tidak melalui perantara.

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh atau dicatat oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari sumber lain, diantaranya dari jurnal, artikel, buku, skripsi terdahulu, dan instansi yang terkait atau yang erat hubungan dengan penelitian ini.

#### E. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah yang datang bertransaksi ke PT. BPRS Al-Washliyah Medan pada bulan Februari tahun 2016.

Mengingat jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti maka penulis menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota/elemen populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk

dijadikan sebagai sampel<sup>33</sup>. Salah satu teknik dari *nonprobability sampling* tersebut adalah menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa saja nasabah yang secara kebetulan bertemu di kantor PT. BPRS Al-Washliyah Medan. Jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah minimal 5 orang per-hari selama 5 hari kerja dalam dua minggu. Dengan demikian jumlah sampel minimalnya adalah sebanyak  $5 \times 5 \times 2 = 50$  orang responden.

#### F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket, yaitu sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Pernyataan dalam angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

**Tabel 3.2 Pengembangan Instrumen Angket**

Variabel	Indikator	Sub Pernyataan	Nomor Item Pernyataan	
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	Lokasi bank cukup strategi dan mudah dijangkau.	1	
		Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih.	2	
		Bank menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern.	3	
		Kehandalan	Informasi yang diberikan bank mudah dimengerti dan dipahami.	4
			Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	5
			Memberikan pelayanan yang adil /sama kepada semua nasabah.	6
			Melayani nasabah dengan baik sejak pertama kali datang.	7
			Menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya secara jelas.	8
Daya Tanggap		Karyawan dapat memahami kebutuhan nasabah dengan baik.	9	
		Karyawan melayani dengan baik pada jam-jam kerja.	10	
		Pelayanan transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien.	11	

<sup>33</sup> Azuar Juliandi, *et al*, *Metodologi penelitian bisnis*. (Medan: UMSU PRESS, 2015), h. 53.

		Kesediaan karyawan selalu membantu permasalahan nasabah.	12
	Jaminan	Karyawan menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.	13
		Karyawan menjamin kerahasiaan data nasabah dengan baik.	14
		Transaksinya bebas dari kekeliruan.	15
		Karyawan mampu memberikan rasa kepercayaan kepada nasabah.	16
	Empathi	Sikap karyawan yang simpati dalam memberikan pelayanan.	17
		Sikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah.	18
		Sikap penuh perhatian dalam melayani nasabah.	19
		Sikap sabar dalam melayani nasabah.	20
Kepuasan Nasabah	Kualitas dan ketersediaan produk	Produk yang ditawarkan cukup menguntungkan.	1
		Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah.	2
	Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan	Pelayanan yang sesuai dengan diharapkan nasabah.	3
		Pelayanan yang diberikan cukup memuaskan.	4
		Manfaat yang diberikan cukup mampu dirasakan nasabah.	5
	Ketetapan pelayanan dan penilaian konsumen	Fasilitas penunjang yang disediakan cukup memadai.	6
		Pelayanannya cukup memuaskan.	7
		Pelayanan yang diberikan karyawan yang tersedia cukup memuaskan.	8
		Pelayanan yang diberikan karyawan yang dirasakan nasabah selama ini cukup berarti.	9

Untuk menguji kualitas angket, maka penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas.

*Pertama*, uji validitas. Validitas memiliki nama lain seperti sah, tepat, benar. Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Teknik statistik yang dapat digunakan untuk menguji validitas adalah korelasi. Kriteria menarik kesimpulan untuk menentukan valid tidaknya suatu instrumen adalah dengan membandingkan probabilitas kesalahan dari korelasi yakni Sig dan  $\alpha$ . Jika nilai  $\text{Sig} < \alpha_{0,05}$ , maka suatu item instrumen adalah valid<sup>34</sup>. Hasil pengujian validitas terlihat bahwa seluruh item pernyataan menyatakan valid (untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran).

*Kedua*, uji reliabilitas. Reliabilitas memiliki berbagai nama lain seperti keterpercayaan, kehandalan, kestabilan. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas dengan cara menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka instrumen adalah reliabel<sup>35</sup>. Hasil pengujian reliabilitas terlihat bahwa seluruh variabel menyatakan reliabel (untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran).

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Statistik untuk menganalisis datanya adalah regresi sederhana yang bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari nilai variabel bebas.

Dalam menjawab permasalahan yang diangkat, dilakukan perhitungan dengan menggunakan statistik dengan teknik regresi sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

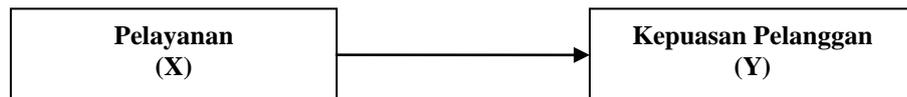
Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah PT. BPRS Al-Washliyah

<sup>34</sup> Azuar Juliandi, *et al*, *Metodologi penelitian bisnis*. (Medan: UMSU PRESS, 2015), h. 76-79.

<sup>35</sup> *Ibid*, h. 80-83

- a = Intersep yaitu titik potong garis dengan sumbu Y atau nilai perkiraan bagi Y pada saat nilai X sama dengan nol
- b = Slope kemiringan garis yaitu perubahan rata-rata pada Y untuk setiap unit perubahan pada variabel X
- X = Kualitas Pelayanan



**Gambar 3.1 Kerangka Model Analisis**

Hipotesis statistik dalam pengujian regresi dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Hipotesis Nol ( $H_0$ ): menyatakan tidak adanya hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
2. Hipotesis Alternatif ( $H_a$  atau  $H_1$ ): menyatakan adanya hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Kriteria penarikan kesimpulan pengujian hipotesis adalah Tolak  $H_0$  jika nilai probabilitas kesalahan yang dihitung lebih kecil dari probabilitas kesalahan yang ditetapkan ( $\text{Sig} < \alpha_{0,05}$ ) dan Terima  $H_0$  jika nilai probabilitas kesalahan yang dihitung lebih besar dari probabilitas kesalahan yang ditetapkan ( $\text{Sig} > \alpha_{0,05}$ )<sup>36</sup>.

#### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji  $R^2$  yaitu merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian dan ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sample. Koefisien determinasi ini digunakan untuk menunjukkan besarnya variasi dari variabel independent yang dapat menerangkan variabel dependent yang berkisar antara nol sampai dengan satu. Apabila angka tersebut lebih mendekati satu maka hubungan variabel independent dengan variabel dependent sangat kuat. Sedangkan bila angka tersebut lebih mendekati nol maka hubungannya lemah.

#### **Uji (Uji t)**

Uji t yaitu bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent secara individual (parsial) terhadap variabel dependent.

<sup>36</sup> *Ibid*, h. 93

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

##### **1. Sejarah PT. BPR Syari'ah Al washliyah**

Periode I beroperasi sejak tanggal 08 November 1994, yang semula berkedudukan di jalan Perintis Kemedekaan No. 151-A Tanjung Morawa. Diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara yakni H. Raja Inal Siregar. Sebagai direktur Utama H. Suprpto, dan sebagai komisaris Ir. H. M. Arifin Kamdi Msi, H. Maslin Batubara, Khalifah Sihotang, Hidayatullah, SE, H. Murat Hasyim.

Pada periode II dibentuk nama struktur organisasi baru yaitu : Direktur Utama H. T. Kholisbah, dan sebagai komisaris Ir. H. M. Arifin Kamdi M.Si, H. Maslin Batubara, Khalifah Sihotang, Hidayatullah, SE, H. Drs. H. Miftahuddin, MBA.

Alhamdulillah, periode III pada tanggal 02 April 2003 kantor PT. BPR Syari'ah Al washliyah telah berpindah di jalan SM. Raja No. 51 D Sp. Limun Medan, yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara H. T. Rizal Nurdin. Sebagai direktur utama Hidayatullah, SE dan komisaris adalah Ir. H. M. Arifin Kamdi M.Si, Drs. H. Miftahuddin, MBA.

Bank menjalankan operasinya berdasarkan Syari'ah Islam, dengan menjauhi praktek-praktek yang mengkhawatirkan mengandung riba dan sejak tahun 2013 telah memiliki gedung baru di jalan G. Krakatau No. 28 Medan, yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara yakni H. Gatot Pudjonugroho pada tanggal 06 Januari 2014. Sebagai komisaris Drs. H. Hasbullah Hadi, SH, MKn dan Drs. H. Miftahuddin, MBA. Dewan Pengawas Syari'ah adalah Dr. H. Ramli Abd. Wahid M.A. Sebagai Direktur Utama H. R. Bambang Risbagio, SE, dan Direktur Operasional Tri Auri Yanti, SE.

##### **2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan**

###### **a. Visi.**

“Menjadikan BPR Syariah sebagai sarana untuk mencapai Kesejahteraan umat”

b. Misi.

- 1) Memberikan pelayanan yang optimal berdasarkan Prinsip Syari'ah dengan mengutamakan kepuasan.
- 2) Mejalankan Bisnis yang sehat, serta melahirkan ide-ide inovatif untuk mendorong usaha bersama.

c. Tujuan

Tujuan utama PT. BPR Syari'ah Al washliyah adalah merencanakan dan mengatur perusahaan untuk menambah penghasilan meningkatkan profit falah oriented.

**3. Produk Perusahaan**

a. Produk Dana

1) Tabungan Wadiah

Merupakan titipan nasabah yang dapat ditarik setiap saat dan bank dapat memberikan bonus kepada nasabah pemanfaatan dana titipan ini.

2) Tabungan Mudharabah

Simpanan nasabah yang dikelola oleh bank untuk memperoleh keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati, setoran awal Rp.10.000,- dan setoran selanjutnya tidak dibatasi.

3) Deposito Mudharabah

Simpanan merupakan investasi yang tidak terkait yang penarikannya sesuai jangka waktu yang ditetapkan dan akan memperoleh bagi hasil sesuai kesepakatan.

b. Produk Pembiayaan / Piutang

1) Pembiayaan Mudharabah

Merupakan kerja sama dengan pemilik dana kepada pengelola untuk kegiatan usaha tertentu dibagi sesuai nisbah yang disepakati.

2) Pembiayaan Musyarakah

Merupakan kerja sama dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan modal serta keuntungan dibagi dan kerugian ditanggung bersama.

- 3) **Pembiayaan Mudharabah**  
Merupakan jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin / keuntungan yang telah disepakati diawal
- 4) **Ijarah**  
Merupakan akad sewa menyewa antara kedua belah pihak untuk memperoleh imbalan dari barang yang disewa.
- 5) **Ijarah / Muntahiyah Bittamlik**  
Akad sewa menyewa dengan opsi perpindahan hak diakhir sewa.
- 6) **Transaksi Multijasa**  
Piutang yang diberikan kepada nasabah dalam memberikan manfaat atas suatu jasa dengan menggunakan akad ijarah atau kafalah.
- 7) **Rhan**  
Penyerahan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan hutang.
- 8) **Qardh**  
Pinjaman dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman, secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.
- 9) **Qardhul Hasan**  
Dana kebajikan yang berasal dari Zakat, Infaq, dan Sadaqah ( ZIS ).

## **B. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Tugas**

### **1. Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi adalah kerangka dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-hubungan antara personel yang melaksanakan fungsi atau tugas masing-masing, dan merupakan gambaran tentang pembagian bidang kegiatan dan pendelegasian tugas, wewenang dan tanggung jawab.

Struktur organisasi ini, merupakan struktur organisasi lini yang menggambarkan secara jelas wewenang dari atasan yang digariskan secara vertikal kepada bawahan. Begitu juga sebaliknya, tanggung jawab dari bawahan akan diberikan secara langsung kepada atasan yang memberi perintah. Organisasi

ini banyak dipakai oleh organisasi yang masih kecil, dengan jumlah karyawan sedikit dan spesialisasi pekerjaan masih sederhana.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dan penetapan orang-orang atau personel-personel dari suatu perusahaan, dan untuk memperjelas dalam bidang masing-masing tiap personel sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai serta bagaimana seharusnya hubungan fungsional antara personel yang satu dengan yang lainnya, sehingga tercipta keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

Pembentukan struktur organisasi perusahaan harus dibuat dengan bagan yang jelas, dan hal ini dimaksudkan agar pimpinan perusahaan dapat mengetahui siapa saja yang akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab serta wewenang yang ada pada struktur organisasi pada perusahaan.

Adapun struktur organisasi PT. BPR Syari'ah Al washliyah Medan adalah sebagai berikut :



## **2. Job Description PT. BPR Syari'ah Al wshliyah**

### **a. Dewan Komisaris**

- 1) Dewan komisaris bertindak sebagai badan yang melakukan pengawasan dan kebijakan Direksi serta memberikan nasehat kepada Dewan Direksi atas strategi dan berbagai hal kebijakan.
- 2) Memberikan persetujuan atas tindakan-tindakan tertentu Direksi sebagaimana yang diatur dalam anggaran dasar perseroan.
- 3) Memonitor kemajuan dan hasil dari kebijakan program dan keputusan yang dibuat Dewan Komisaris atau oleh Rapat Umum Pemegang Saham ( RUPS ).
- 4) Menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris dan memimpin rapat umum pemegang saham.
- 5) Melakukan pertemuan bulanan dengan Dewan Direksi untuk membahas dan meminta penjelasan atas strategi kebijakan, proyeksi dan tindakan yang diambil Dewan Direksi, khususnya yang berdampak pada bisnis reputasi perusahaan dan para pemimpinnya, serta upaya Dewan Direksi dalam memaksimalkan nilai saham atau percepatan untuk mencapai profitabilitas.
- 6) Melakukan komunikasi rutin dengan Dewan Direksi untuk membahas informasi-informasi penting terkait dalam rangka upaya untuk peningkatan efisiensi operasional perusahaan, dan kondisi keuangan.

### **b. Dewan Direksi**

Dewan Direksi bertindak sebagai badan eksekutif perusahaan di bawah pimpinan Direktur Utama, bertanggung jawab atas semua kebijakan yang strategis dan operasional perusahaan sehari-hari. Dewan Direksi bertanggung jawab kepada para pemegang saham dalam RUPS, dan sewaktu-waktu kepada Dewan Komisaris. Tugas dan tanggung jawab masing-masing Direksi adalah sebagai berikut ( peraturan terlampir ) :

Direktur Utama, pemegang jabatan Direktur Utama bertindak sebagai pimpinan Eksekutif perusahaan dan secara keseluruhan mempunyai tanggung jawab strategi dan manajemen sehari-hari terhadap aktivitas perseroan.

Ia secara mendasar menetapkan arah, tujuan, dan strategi serta contoh atas kerja yang sinergis antara bidang keuangan, operasional, teknik, pemasaran, pengembangan bisnis dan umum.

Pemegang jabatan ini ( Direktur Utama ) juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia secara keseluruhan mulai dari seleksi dan rekrutmen, pelatihan dan pengembangan ( training and development ), compensation and benefit ( performant appraisal ), perencanaan karir ( career planning ), hubungan karyawan ( employee relations ) dan personel administration yang bertujuan akhirnya adalah menghasilkan sumber daya manusia berkualitas untuk menjawab kebutuhan bisnis dalam organisasi, berkoordinasi dengan Dewan Komisaris bila dianggap perlu. Direktur Utama juga bertanggung jawab atas beragam aspek legal dalam kerangka hubungan perusahaan yang dikelola oleh bagian umum.

Direktur Operasi menjalankan fungsi operasional dari bisnis utama perusahaan. Tugas dan tanggung jawab lainnya adalah membantu tugas Direktur Utama yang bertanggung jawab atas pencapaian penjualan dan menetapkan rencana pemasaran / penjualan. Rencana tersebut menjadi dasar dalam pengembangan bisnis perseroan, target keuangan anggaran operasional dan ukuran kinerja.

### **c. Dewan Pengawas Syari'ah**

Tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syari'ah :

- 1) Memberikan nasehat dan saran kepada Direksi serta mengawas kegiatan Bank agar sesuai dengan Prinsip Syari'ah.
- 2) Menilai dan memastikan pemenuhan Prinsip Syari'ah atas pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan bank.
- 3) Mengawasi proses pengembangan produk baru Bank.
- 4) Meminta fatwa kepada Dewan Syari'ah Nasional untuk produk baru Bank yang belum ada fatwanya.
- 5) Melakukan review secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank.

- 6) Meminta data dan informasi terkait dengan aspek syari'ah dan satuan kerja Bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

### **Fungsi & Peran DPS**

1. Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syari'ah adalah mengawasi jalannya Lembaga Keuangan Syari'ah sehari-hari agar selalu dengan ketentuan-ketentuan syari'ah.
2. Dewan Pengawas syaria'ah harus membuat pernyataan secara berkala ( biasanya tiap tahun ) bahwa Lembaga Keuangan Syari'ah yang diawasinya telah berjalan sesuai dengan ketentuan Syari'ah.
3. Tugas lain DPS ialah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari Lembaga Keuangan Syari'ah yang diawasinya.
4. DPS bersama Komisaris dan Direksi, bertugas untuk terus-menerus mengawal dan menjaga penerapan nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas yang dikerjakan Lembaga Keuangan Syari'ah.
5. DPS juga bertugas untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Lembaga Keuangan Syari'ah, melalui media-media yang sudah berjalan dan berlaku di masyarakat, seperti khutbah, majelis ta'lim, pengajian-pengajian, maupun melalui dialog rutin dengan para tokoh agama dan tokoh masyarakat.

### **d. Direktur Utama**

Tugas, wewenang dan tanggung jawab

#### **1) Tugas Pokok**

Penanggung jawab BPR Syari'ah Al washliyah secara keseluruhan.

- a) Membuat perencanaan kerja bidang pemasaran dan operasi bank.
- b) Membuat proyeksi rencana anggaran baru.
- c) Mempersiapkan tenaga sumber daya manusia yang terampil.
- d) Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.
- e) Melaksanakan pemberian keputusan sesuai limit di dalam anggaran dasar.
- f) Memberikan approval biaya diatas Rp. 100.000,-s/d Rp. 10.000.000,-.
- g) Mengeluarkan persetujuan pengangkatan pegawai ( SK ).

- h) Memberikan persetujuan pengangkatan kenaikan pangkat / gaji pegawai.
- i) Melaksanakan solicit customer untuk upaya penghimpunan dana dan penempatan dana.
- j) Melakukan monitoring system terhadap debitur-debitur berdasarkan kolektibility.
- k) Sebagai alternate pengganti pemegang kunci Brankas, Steel Save ( tempat penyimpanan asli jaminan nasabah pembiayaan ) bila Direktur Operasi berhalangan.
- l) Memberikan motivasi kerja tinggi terhadap semua pegawai untuk meningkatkan kegairahan dan semangat kerja.
- m) Menjaga secara utuh asset bank, mempertahankan kredibilitas bank dalam rangka peningkatan kesehatan bank ke arah yang lebih baik dan berkembang.
- n) Mempertimbangkan segala pengeluaran biaya-biaya dengan tetap berpedoman kepada prinsip cost consciousness.
- o) Meningkatkan program training pegawai secara berkesinambungan.
- p) Melakukan monitoring system terhadap jasa pelayanan bank.
- q) Melaksanakan tour of duty kepada pegawai untuk kesempatan berkarir dengan cara meningkatkan ilmu pengetahuan perbankan teknis.
- r) Melaksanakan rapat-rapat rutin terencana.
- s) Membuat surat-surat teguran baik ke dalam maupun ke luar.
- t) Membuat jalinan hubungan baik instansi-instansi pemerintah swasta.

**e. Direktur Operasional**

**1) Tugas Pokok**

Melakukan supervise terhadap area operasional.

**2) Tugas Harian**

- a) Melakukan supervise staf teller, akuntansi / deposito, pembiayaan dan umum.
- b) Memastikan laporan keuangan disiapkan dengan akurat.

- c) Melakukan cost count pada akhir hari.
- d) Melakukan pemeriksaan terhadap kelayakan pencairan pembiayaan.
- e) Melakukan penyimpanan dokumen pembiayaan ( safe keeping and loan documentation ).
- f) Melakukan update data saham dan terkait dengan hubungan kepada pemegang saham.

### **3) Tugas Bulanan**

- a) Melakukan pengecekan terhadap data proofing bulanan.
- b) Melakukan pengecekan terhadap ketepatan penyusun laporan maupun target waktunya.

### **4) Tugas Tahunan**

Sesuai dengan tugas bulanan

### **5) Tugas Tambahan**

Tugas-tugas lainnya sesuai penugasan Direktur Utama.

## **f. Internal Control / Auditor**

### **1) Tugas Pokok**

- a) Memeriksa harian
- b) Memeriksa bulanan
- c) Memeriksa tahunan

### **2) Tata Cara Kerja**

- a) Hal-hal yang dilakukan dalam pemeriksaan harian adalah :
  - i. Kebenaran posting General Ledger.
  - ii. Kelengkapan dokumen pendukung tiket transaksi.
  - iii. Kelengkapan approval pada dokumen yang diproses.
  - iv. Kewajaran laporan keuangan ( neraca, laba / rugi ).
- b) Pemeriksaan bulanan meliputi pencocokan ( proofing ) seluruh rekening-rekening laporan keuangan dengan perinciannya. Dalam pemeriksaan bulanan termasuk juga pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen jaminan / loan documentation.
- c) Pemeriksaan tahunan adalah pemeriksaan terhadap akurasi laporan keuangan pada posisi akhir tahun. Lingkup pemeriksaan adalah sama

dengan pemeriksaan yang dilakukan secara bulanan. Namun dalam pemeriksaan akhir tahun ini pemeriksa perlu memberikan perhatian terhadap perhitungan pajak, pencadangan akhir tahun, PPAP dan berbagai hal terkait dengan penyajian laporan pada akhir tahun.

### **3) Laporan – Laporan**

Laporan – laporan yang disusun oleh internal control adalah :

- a) Laporan hasil pemeriksaan.
- b) Laporan bulanan atas kinerja bank.
- c) Laporan 6 bulanan ( semester ) ke BI tentang kinerja dan perhitungan CAMEL.

### **4) Checklist Pemeriksaan**

Sebagai pedoman dalam melakukan pemeriksaan, maka dapat disusun checklist dari beberapa kegiatan, antara lain :

- a) Keabsahan ticket transaksi.
- b) Kebenaran posting ke modul General Ledger.
- c) Kas
- d) Bank.
- e) Tabungan dan deposito
- f) Administrasi pembiayaan.
- g) Laporan – laporan.
- h) Perpajakan.
- i) Disiplin kerja.
- j) Kebersihan.
- k) Pelayanan pada nasabah.

## **g. Supervisor Marketing**

### **1) Tugas Pokok**

Mengkoordinir tugas-tugas dibagian sub bidang pemasaran.

- a) Memeriksa hasil evaluasi analisa pembiayaan yang dibuat AO.
- b) Memeriksa kelengkapan data-data calon nasabah.
- c) Memeriksa hasil trad dan bank check yang dibuat bagian hukum dan investigasi.

- d) Melaksanakan pemeriksaan proses analisa pembiayaan.
- e) Melaksanakan peninjauan usaha calon debitur.
- f) Melaksanakan monitoring system pembiayaan yang telah dicairkan.
- g) Melakukan hasil pemeriksaan hasil kredit review untuk diklasifikasi.
- h) Melakukan monitoring system sumber dana dan penggunaan pembiayaan jatuh tempo dan deposito jatuh tempo.
- i) Memberikan keputusan over draf sesuai dengan limit yang diberikan Direksi.
- j) Memberikan persetujuan atau approval dalam penerbitan half sheet turn.
- k) Melaksanakan rapat-rapat mingguan secara berkala.
- l) Melaksanakan solicit customers untuk menghimpun dana dalam bentuk task forse.
- m) Memberikan laporan secara berkesinambungan kepada pihak direksi mengenai perkembangan maupun problem loan yang terjadi.
- n) Memeriksa laporan bulanan tentang laporan pinjaman dan laporan sandi ke BI.
- o) Bekerja sama dengan pihak operasi dalam hal informasi sumber dana.

#### **h. Supervisor Operasional**

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

- 1) Sebagai duty officer sesuai instruksi operasional.
- 2) Pemegang kunci biasa ruang khasanah.
- 3) Memeriksa laporan kas opname teller setiap hari.
- 4) Memeriksa ticket-ticket dan membuat rekapitulasi neraca.
- 5) Membuat penyusutan inventaris dan rupa-rupa aktiva.
- 6) Penanggung jawab alat tulis kantor.
- 7) Memeriksa rekonsiliasi bank.
- 8) Membuat laporan pajak dan pembayaran pajak.
- 9) Memeriksa laporan bulanan ke BI setiap bulan.
- 10) Membuat laporan triwulan ke BI.
- 11) Membuat laporan-laporan komisaris dan Dewan Syari'ah ke BI/semester.

- 12) Membuat perhitungan deviden pemegang saham.
- 13) Membuat laporan pertanggung jawaban Direktur.
- 14) Membuat rencana kerja tahunan.
- 15) Memeriksa segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional dan non operasional bank.

**i. Teller**

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab.

**1) Tugas Pokok**

- a) Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
- b) Memberikan pelayanan transaksi tunai.
- c) Memeriksa cek / bilyet giro yang jatuh tempo untuk dilakukan proses kliring.
- d) Bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian.

**2) Tata Cara Kerja**

- a) Mempersiapkan tiket setoran / penarikan ke bank lain yang disesuaikan dengan kebutuhan dan limit.
- b) Melaksanakan, merapikan, membersihkan uang dengan cara mengikat dan memberi bon kertas sesuai nominalnya.
- c) Menyiapkan uang pengaman dengan uang kertas baru yang bernomor seri urut.
- d) Meminta tambahan saldo kas kepada supervisor dengan permintaan uang tunai bila kurang.
- e) Menyiapkan saldo cash box sesuai limit yang ditentukan sebesar Rp. 15.000.000,-
- f) Hitung dengan teliti setiap penyeteroran / pembayaran uang tunai.
- g) Menerima slip setoran nasabah untuk tabungan / deposito beserta buku tabungan / aplikasi deposito dan slip setoran lainnya.
- h) Slip setoran wajib ditanda tangani penyeter, kemudian perhatikan nomina dan terbilang sudah terisi dengan benar, tanggal, no rekening serta keterangan.

- i) Periksa uang dengan sinar ultra violet dan slip diperiksa kebenarannya, kemudian melakukan prose pembukuan transaksi, kemudian menyerahkan buku tabungan dan copy bukti setoran ke nasabah.
- j) Menerima slip penarikan tabungan dan memperhatikan : tanggal, nama, no rekening, nominal, terbilang serta kecocokan tanda tangan penarikan dengan specimen, tanda tangan dilembar depan IX dan dilembar sebaliknya 2X.
- k) Penarikan tabungan wajib menyertakan buku tabungan atau dengan meminta persetujuan direktur apabila menyimpang dari hal diatas.
- l) Penarikan tunai diatas Rp. 5.000.000,- buat kan dominasinya dan penarikan ini diketahui direktur atau supervisor dengan membubuhkan tanda tangan pada slip penarikan.
- m) Menerima bilyet deposito untuk pencairan yang telah disetujui oleh supervisor serta cocokkan tanda tangan penarikan dengan specimen, dan deposan membubuhkan tanda tangannya pada lembaran sebelah belakang bilyet deposito 2X diverifikasi oleh teller.
- n) Mengeluarkan biaya yang telah disetujui oleh supervisor dan slip penarikan lainnya.
- o) Pada akhir melakukan penjurnalan atas semua transaksi yang terjadi pada hari itu dalam rekap mutasi harian teller.
- p) Menyerahkan transaksi harian, jurnal harian, dan bukti-bukti transaksi ke petugas pemeriksa.
- q) Setelah transaksi diperiksa kebenarannya, selanjutnya menyerahkan jurnal harian beserta bukti-bukti transaksinya ke bagian Accounting.
- r) Kartu specimen tanda tangan di file teller dan pada akhir hari disimpan di dalam khasanah bersama dengan aplikasi deposito.
- s) Pastikan saldo kas pada akhir hari telah sesuai dengan mutasi yang terjadi dan neraca dengan fisik uang yang ada di kas dan di khasanah.
- t) Simpan dan bersihkan seluruh perangkat-perangkat kerja setelah jam kerja.

- u) Menyesuaikan rekap antar bagian dengan bagian yang lain pada sore hari tutup buku.

## **j. Customer Service**

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

### **1) Tugas Pokok**

- a) Melaksanakan pengadministrasian surat-surat masuk / keluar dan pengadministrasian dokumen-dokumen nasabah menyangkut Tabungan / Deposito.
- b) Memberikan pelayanan informasi produk pendanaan atau transaksi perbankan lainnya.
- c) Membantu nasabah dalam melakukan pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.
- d) Menyiapkan buku tabungan dan mengeluarkan bilyet deposito, kemudian mencatat semua transaksi tabungan ke dalam buku tabungan.
- e) Memberikan informasi saldo kepada nasabah.
- f) Melakukan proses bagi hasil tabungan dan deposito pada akhir tahun.
- g) Memeriksa deposito yang akan jatuh tempo.
- h) Sebagai unit kerja khusus anti pencucian uang dan pencegahan pemberantasan terorisme ( UKK-APU & PPT ).

### **2) Tata Cara Kerja**

- a) Menjelaskan kepada calon nasabah penabung dan calon deposan tentang syarat-syarat umum pembukuan tabungan dan deposito serta memeriksa kelengkapan persyaratan pembukuan rekening. Seperti kartu pengenal / identitas nasabah, nomor telepon.
- b) Memeriksa kepada calon penabung dan pendeposan untuk mengisi dan menandatangani aplikasi pembukuan rekening tabungan dan deposito, seperti :
  - i. Aplikasi atau permohonan tabungan dan deposito ( perjanjian nisbah bagi hasil ).

- ii. Specimen tanda tangan di file oleh teller dan akhir saat ini disimpan di dalam khasanah dengan aplikasi tabungan / deposito, jika ada dua nama menjadi satu tabungan atau nama yayasan / perusahaan ( sesuai dengan anggaran dasar ) masing-masing atau harus bersama-sama.
- c) Melakukan proses pembukuan nomor rekening tabungan dan deposito serta membuat profit nasabah.
- d) Setoran awal dibukukan pada kartu tabungan nasabah maupun individual Bank dan mencantumkan identitas pada kartu dengan lengkap.
- e) Mintakan KTP orang tua apabila penabung belum dewasa, penabung dapat menggunakan namanya sendiri dengan QQ nama orang tua ataupun kartu pelajar.
- f) Setoran dengan uang tunai menggunakan slip setoran tunai dengan membuat keterangan “ untuk deposito aplikasi “ apabila setoran bukan dalam bentuk uang tunai, maka pencetakan buku tabungan / bilyet deposito baru dapat dilakukan apabila dana telah diterima oleh bank, apabila ada penyimpanan perlu disetujui Direktur.
- g) Pencetakan bilyet deposito dalam rangkap dua, melalui program computer deposito lembar pertama untuk deposan dan lembar kedua untuk arsip bank.
- h) Lembaran pertinggal bersama aplikasi deposito / specimen di file berdasarkan pengelompokkan jangka waktu dan disimpan dalam khasanah.
- i) Apabila dana berasal dari tabungan, mintakan nasabah membuat slip penarikan tabungan.
- j) Apabila nasabah pembiayaan harus mempunyai rekening tabungan disertai kuasa mendebet tabungan untuk mengeluarkan kewajiban ( angsuran pokok dan margin / ujroh ).
- k) Apabila bilyet deposito dijaminan, maka bilyet deposito di bagian belakang wajib ditandatangani bilyet deposito seperti kuasa pencairan.

- l) Asli bilyet deposito wajib dikembalikan ke bank pada saat pencairan.
- m) Menyusun register deposito waktu jatuh tempo.
- n) Pencairan deposito sebelum jatuh tempo harus mendapat persetujuan Direksi.
- o) Pada saat pencairan, asli deposito harus ditandatangani pemilik deposito pada lembar sebelah belakang dan penulisan perintah untuk dicairkan, misalnya : “ HARAP DICAIRKAN, DANA DITERIMA TUNAI / KREDIT TABUNGAN NOMOR “ tanda tangan di verifikasi teller.
- p) Lakukan penghapusan data pada computer deposito.
- q) Pendebetan maupun pengkreditan tabungan non tunai agar dibuatkan tiket debet maupun kredit.
- r) Posting bagi hasil maupun pajak dapat dibuatkan tiket master.
- s) Setiap akhir hari dilakukan pencocokan antara seluruh mutasi debet dan kredit tabungan dengan print out mutasi dan computer.
- t) Setiap akhir hari dilakukan pencocokan antara seluruh mutasi penerbitan deposito / pembayaran bagi hasil / pencairan deposito dengan daftar print out program deposito.
- u) Pada akhir hari rekapitulasi saldo tabungan wajib di print dan dicocokkan dengan General Ledger ( GL ).
- v) Pada saat akhir bulan melakukan proses perhitungan bagi hasil.
- w) Besarnya indikasi rate ditetapkan berdasarkan perhitungan daftar bagi hasil bulan yang bersangkutan.
- x) Setiap akhir bulan wajib dilakukan pencetakan antar lain : daftar saldo seluruh rekening laporan sandi, daftar bagi hasil dan hal-hal lain yang menyangkut tabungan dan deposito.
- y) Mempersiapkan laporan ke BI.
- z) Pengkinian data berupa KTP / identitas diri penabung dan deposan yang tidak berlaku lagi dan merubah jangka waktu deposito ARO.
- aa) Mengupayakan seluruh file jasa nasabah disimpan di dalam lemari arsip.

- bb) Merapikan seluruh perangkat kerja setelah jam kerja berakhir di sore hari.
- cc) Melaksanakan tugas sebagai Customer Service dalam program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan Terorisme (APU & PTT) dengan merujuk pedoman pelaksanaan program APU & PTT PT. BPR SYARIAH AL-WASHLIYAH.

#### **k. Pembiayaan**

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

##### **1) Tugas Pokok**

- a) Melakukan pembukuan atas semua transaksi pembiayaan / piutang.
- b) Mencatat transaksi pembiayaan ke dalam kartu pembiayaan / piutang.
- c) Membuat daftar pembiayaan / piutang jatuh tempo.
- d) Membantu tugas marketing dalam memberikan informasi kondisi pembiayaan / piutang masing-masing nasabah.
- e) Mencetak ke kartu kunjungan debitur hasil dari penagihan.
- f) Membuat laporan bulanan peminjaman kepada Dewan Komisaris dan laporan sandi pinjaman ke BI.
- g) Menyesuaikan laporan bulanan / mutasi pembiayaan dengan kartu debitur.
- h) Membuat klasifikasi pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan dan macet untuk disampaikan ke Direksi, komisaris, Marketing, dan supervisor.

##### **2) Tata Cara Kerja**

- a) Menerima aplikasi realisasi pembiayaan dari bagian legal.
- b) Membuat slip pencairan pembiayaan, dan meminta persetujuan kepada pejabat yang ditunjuk.
- c) Input transaksi ke dalam system.
- d) Menyerahkan slip pencairan ke bagian teller atau tabungan.
- e) Menerima copy slip pencairan dari teller / tabungan setelah pembiayaan tersebut terealisasikan oleh bagian teller.
- f) Membukukan transaksi realisasi pembiayaan.

- g) Pada akhir hari melakukan penjurnalan atas semua transaksi yang terjadi pada hari itu.
- h) Menyerahkan transaksi harian, jurnal harian, dan bukti-bukti transaksi ke petugas pemeriksa.
- i) Setelah transaksi diperiksa kebenarannya, selanjutnya menyerahkan jurnal harian beserta bukti-bukti transaksinya ke bagian accounting.

## **I. Legal / Safe Keeping**

Tugas, Wewenang dan tanggung jawab

### **1) Tugas Pokok**

- a) Mengikuti perkembangan proses permohonan pembiayaan nasabah khususnya dalam hal kelengkapan dokumen permohonan.
- b) Melakukan survey kelengkapan untuk melakukan pengecekan agunan pembiayaan nasabah.
- c) Menilai secara hukum agunan pembiayaan yang diajukan nasabah.
- d) Melakukan proses penandatanganan akad pembiayaan bersama nasabah.
- e) Bertanggung jawab atas penyimpanan dan pengeluaran dokumen perjanjian dan jaminan nasabah.
- f) Mengatur dan buat surat pemblokiran kepala desa / lurah dan camat untuk jaminan surat tanah.

### **2) Tata Cara Kerja**

- a) Menerima permohonan survey dan transaksi jaminan dari AO.
- b) Memberikan kelengkapan legalitas data jaminan nasabah.
- c) Melakukan survey dan transaksi ke lapangan atas jaminan pembiayaan nasabah yang diajukan.
- d) Menyampaikan laporan hasil transaksi jaminan kepada AO.
- e) Menerima dokumen dan berkas pembiayaan hasil persetujuan tim komite pembiayaan.
- f) Membuat perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya yang terkait dengan pembiayaan nasabah.

- g) Menghubungi nasabah dan menyampaikan waktu akad pembiayaan dan pencairan pembiayaan, serta hal-hal lainnya yang terkait dengan persyaratan pencairan pembiayaan.
- h) Menerima dokumen jaminan asli dari nasabah, dan memeriksa keabsahan dan kelengkapan.
- i) Menghubungi notaris untuk melakukan proses perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya baik secara intern maupun notaris.
- j) Menyampaikan format pencairan pembiayaan kebagian operasi.
- k) Melakukan penyimpanan dokumen perjanjian pembiayaan dan jaminan asli nasabah ke dalam lemari yang ada di ruang khasanah dan buat duplikat dokumen perjanjian untuk persiapan pemeriksa.

#### **m.Accounting**

##### **1) Tugas Pokok**

Melaksanakan pencatatan pembukuan secara lengkap dan diselesaikan pada hari kerja yang sama.

- a) Mempersiapkan buku besar, Sub Ledger, Sub-Sub Ledger dan General Ledger.
- b) Melaksanakan penelitian keabsahan ticket sebelum dilakukan posting ke buku besar.
- c) Memeriksa dan memastikan mutasi tanggal sebelumnya telah nihil pada program pembukuan.
- d) Melaksanakan posting berdasarkan nama dan nomor-nomor perkiraan rekening.
- e) Memeriksa dan mencocokkan hasil posting antara back sheet dengan ticket dan rekening buku besar , bila cocok dilakukan paraf petugas pemeriksa.
- f) Mencocokkan balance sheet antara rekap antar bagian.
- g) Melaksanakan koreksi pembukuan apabila ditemukan kesalahan, dengan menyerahkan kembali ticket kepada bagian yang menerbitkan ticket untuk diperbaiki dan paraf oleh yang bersangkutan.
- h) Memuat laporan keuangan harian neraca dan laporan laba rugi kepada Ka. Operasional.

- i) Membuat laporan posisi Likuiditas harian kepada Direksi.
- j) Membuat buku besar ( proofing lampiran neraca ) setiap akhir bulan.
- k) Membuat laporan bulanan ke BI.
- l) Membuat laporan neraca akhir bulan dan laporan laba rugi bulan berjalan serta membuat perbandingan dengan bulan sebelumnya.
- m) Memuat laporan rekonsiliasi bank akhir bulan.
- n) Melaksanakan pemeriksaan terhadap pos-pos uang muka dan kewajiban segera lainnya.

#### **n. Account Officer**

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

##### **1) Tugas Pokok**

Melaksanakan pelayanan kepada permohonan pembiayaan.

- a) Membantu kepada Grup Marketing dan pimpinan dalam pemenuhan budget, khususnya untuk asset growth.
- b) Mencapai goal / target dalam hal peningkatan income / profit dan asset bank, dengan pelaksanaan sehari-hari berupa : mempertahankan exiting debitur / deposan, mencari nasabah baru dan memasarkan produk Bank Al-Washliyah ( PT. BPR Syari'ah ).
- c) Mencari nasabah ( deposan, debitur ) dan memonitor, memelihara dan manage seluruh fasilitas yang diberikan atau produk yang ditawarkan, dengan tujuan mempertahankan asset bank, mencari keuntungan ( profit ) bagi perusahaan.
- d) Mencari volume “ source of funds “ dan “ use of funds “ sesuai target yang ditentukan.
- e) Meningkatkan portofolio pembiayaan, deposito, serta memasarkan secara luas service produk Bank Al-Washliyah ( PT. BPR Syari'ah ) dan controlling atas aktivitas marketing secara umum.
- f) Bertanggung jawab atas proses perpanjangan pembiayaan yang telah jatuh tempo atas debitur yang langsung menjadi tanggung jawabnya.
- g) Bertanggung jawab atas proses pembiayaan baru, dalam hal ini AO langsung menangani pinjaman untuk modal kerja atau untuk investasi

yang membutuhkan analisa keuangan dari laporan keuangan yang diberikan oleh nasabah, untuk menilai kelayakan pemberian pembiayaan.

- h) Melakukan orientasi pada kebutuhan nasabah dan pasar.
- i) Menanamkan kepercayaan kepada nasabah, dengan memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan “ service excellent “.

## 2) Tugas Harian

- a) Melakukan evaluasi pembiayaan, khususnya untuk pinjaman yang mempunyai limit yang besar atau fro up dan menjadi tanggung jawab langsung AO yang bersangkutan.
- b) Memproses permohonan pembiayaan bagi nasabah yang mempunyai prospek baik dan membuat tolakan bagi usulan pembiayaan yang tidak layak dibiayai.
- c) Monitoring fasilitas yang diberikan.
- d) Mempertahankan nasabah dengan memberikan services yang baik dan bertanggung jawab atas risiko yang mungkin timbul.
- e) Melakukan solicitation ke calon-calon nasabah yang baru maksimum 3X seminggu, lalu membuat call report dan plan.
- f) Collecting fund dalam rangka meningkatkan sumber dana, booking loan, menyiapkan proposal persiapan, mempertahankan debitur yang bagus ( maintain good debitur ).
- g) Mencari informasi tentang pesaing dan kondisi ekonomi.
- h) Problem solving customer / noncustomer dan juga melakukan follow-upnya khususnya untuk deposan dan debitur yang langsung menjadi tanggung jawabnya.
- i) Mengusulkan klasifikasi / deklasifikasi pembiayaan.
- j) Menginstruksikan kepada asisten AO untuk membuat surat-surat peringatan bagi debitur-debitur yang menunggak (baik pokok, margin, maupun asuransi).

- k) Membaca ketentuan-ketentuan intern Bank Al-Washliyah ( PT. BPR Syari'ah), surat edaran BI, memo, Literatur, surat kabar untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan kerja.
- l) Melayani kebutuhan-kebutuhan nasabah atau calon nasabah baik secara langsung maupun melalui telepon.

#### **o. Administrasi Pembiayaan**

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

##### **1) Tugas Pokok**

- a) Memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan atau telah diberikan, seperti dokumen agunan, dan data lainnya.
- b) Menyiapkan surat-surat perjanjian dan surat pengikatan agunan yang terkait dengan pengajuan pembiayaan nasabah.
- c) Mengawasi dan tanggung jawab atas pengarsipan semua dokumen pembiayaan nasabah, khususnya berkas pembiayaan nasabah.
- d) Menghitung, mencatat dan melakukan pembayaran atas asuransi, jasa proses pengikatan atau pemblokiran jaminan nasabah kepada pihak lain.
- e) Menghubungi notaries untuk pengikatan secara notaris dan keaslian dokumen.
- f) Menghubungi perusahaan asuransi jiwa, kebakaran dan kendaraan.
- g) Buat surat pemblokiran Kepala Desa / Lurah dan Camat untuk jaminan tanah.

##### **2) Tata Cara Kerja**

- a) Menerima permohonan survey dan transaksi jaminan dari AO.
- b) Memeriksa kelengkapan legalitas data jaminan nasabah.
- c) Melakukan survey dan transaksi ke lapangan atas jaminan pembiayaan nasabah yang di ajukan.
- d) Menyampaikan laporan hasil transaksi jaminan kepada AO.
- e) Menerima dokumen dan berkas pembiayaan hasil persetujuan tim komite pembiayaan.

- f) Membuat perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya yang terkait dengan pembiayaan nasabah.
- g) Menghubungi nasabah dan menyampaikan waktu akad pembiayaan dan pencairan pembiayaan, serta hal-hal lainnya yang terkait dengan persyaratan pencairan pembiayaan.
- h) Menerima dokumen jaminan asli dari nasabah, dan memeriksa keabsahan dan kelengkapannya.
- i) Menghubungi notaries untuk melakukan proses perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya baik secara intern maupun notaris.
- j) Menyampaikan data pencairan pembiayaan kebagian operasional untuk pembukuan.

**p. Appraisal**

Mengingat bahwa kelangsungan usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tergantung dari kemampuan bank dalam melakukan penanaman dana dengan mempertimbangkan risiko dari prinsip kehati-hatian yang tercermin pada pemenuhan kualitas aktiva dan penyisihan penghapusan aktiva yang memadai baik terhadap aktiva produktif dan aktiva non produktif, serta salah satu aspeknya adalah Agunan sebagai pengikat dan penjaminan untuk penempatan atau penyaluran dana kepada nasabah bank, maka dibuatlah kebijakan mengenai penilaian jaminan dengan berpedoman kepada Peraturan Bank Indonesia No.13/14/PBI/2011 Bagian Ketiga Penilaian Agunan Pasal 22 dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Yang menjadi agunan pinjaman atau pembiayaan adalah :
  - a. Tabungan wadi'ah, tabungan dan/atau Deposito Mudharabah, emas dan setoran jaminan dalam mata uang rupiah yang diblokir disertai dengan surat kuasa pencairan.
  - b. Sertifikat Wadi'ah Bank Indonesia yang telah dilakukan pengikatan secara gadai.
  - c. Tanah, gedung dan rumah tinggal yang telah dilakukan pengikatan sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Nilai agunan yang diperhitungkan adalah :
  - a. Untuk agunan tunai berupa point 1.a di atas setinggi-tingginya sebesar 100%.
  - b. Untuk agunan berupa poin 1.b di atas setinggi-tingginya sebesar 100%.
  - c. Untuk agunan berupa tanah, dan rumah tinggal, kendaraan bermotor, dan kapal laut paling tinggi sebesar antara lain :
    - i. 80% dari nilai tanggungan untuk agunan berupa tanah bangunan dan rumah bersertifikat (SHM atau SHGB) Sertifikat Hak Guna Bangunan yang diikat dengan hak tanggungan.
    - ii. 70% dari nilai hasil penilaian agunan berupa resi gudang yang penilaiannya dilakukan kurang dari atau sampai dengan 12 bulan.
    - iii. 60% dari nilai jual Objek Pajak (NJOP) untuk agunan berupa tanah, bangunan dan rumah dengan bukti kepemilikan SHM atau SHGB, hak pakai tanpa hak tanggungan.
    - iv. 50% dari nilai jual Objek Pajak (NJOP) atau nilai taksiran untuk agunan berupa tanah dengan bukti kepemilikan berupa surat girik (*letter C*) dilampiri Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) terakhir, atau resi gudang yang penilaiannya dilakukan lebih dari 12 bulan sampai dengan 18 bulan.
    - v. 30% dari Nilai Pasar atau nilai taksiran untuk agunan berupa kendaraan bermotor yang disertai bukti kepemilikan dan surat kuasa menjual atau resi gudang yang penilaiannya dilakukan lebih dari 18 bulan namun belum melebihi 30 bulan.

## **C. Deskripsi Data**

### **1. Deskripsi Identitas Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan, dengan jumlah sampel keseluruhan 50 orang. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah.

**a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.**

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Deskripsi Responden Berdasarkan jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	23	46.0	46.0	46.0
Wanita	27	54.0	54.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Dari tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pria sebanyak 23 orang (46%), dan wanita sebanyak 27 orang (54%). Maka disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan.

**b. Profil Responden Berdasarkan Usia**

Dalam penelitian 50 orang responden dengan klasifikasi berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut ini :

**Tabel 4.2**

**Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 21 Tahun	6	12.0	12.0	12.0
21 - 30 Tahun	12	24.0	24.0	36.0
31 - 40 Tahun	11	22.0	22.0	58.0
41 - 50 Tahun	18	36.0	36.0	94.0
> 50 Tahun	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian, besar responden dalam penelitian ini adalah responden yang berusia < 21 tahun sebanyak 6 orang (12%), responden yang berusia 21–30 tahun sebanyak 12 orang (24%),

responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 11 orang (22%), responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 18 orang (36%), dan responden yang berusia < 50 tahun sebanyak 3 orang (6%).

Hal ini menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 41-50 tahun.

**c. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Dalam penelitian 50 orang responden dengan klasifikasi berdasarkan pekerjaan dapat ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini :

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan jenis Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri	6	12.0	12.0	12.0
Pagawai Swasta	14	28.0	28.0	40.0
Wiraswasta	15	30.0	30.0	70.0
Lain-Lain	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sebanyak 6 orang (12%), pegawai swasta sebanyak 14 orang (28%), wiraswasta sebanyak 15 orang (30%), dan lain-lain 15 orang (30%).

Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang bekerja sebagai wiraswasta dan lain-lain.

**d. Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

Dalam penelitian 50 orang responden dengan klasifikasi berdasarkan lama menjadi nasabah dapat ditunjukkan pada Tabel 4.4 berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 Tahun	11	22.0	22.0	22.0
1 - 5 Tahun	27	54.0	54.0	76.0
> 5 Tahun	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini lama menjadi nasabah < 1 tahun sebanyak 11 orang (22%), 1-5 tahun sebanyak 27 orang (54%), dan > 5 tahun sebanyak 12 orang (24%).

Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang menjadi nasabah 1-5 tahun.

## 2. Karakteristik Jawaban Angket Penelitian

Karakteristik jawaban angket penelitian menggambarkan tentang distribusi jawaban angket untuk dua variabel penelitian, antara lain: (1) distribusi jawaban angket kualitas pelayanan; dan (2) distribusi kepuasan nasabah.

*Pertama*, distribusi jawaban angket tentang kualitas pelayanan. Angket kualitas pelayanan terdiri dari 20 item pernyataan dengan 5 pilihan jawaban dapat ditunjukkan pada Tabel 4.5 berikut ini.

**Tabel 4.5**  
**Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

No.	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	28	56%	22	44%	0	0%	0	0%	0	0%	50	100%
2	1	2%	43	86%	5	10%	1	2%	0	0%	50	100%
3	3	6%	38	76%	9	18%	0	0%	0	0%	50	100%
4	3	6%	37	74%	8	16%	2	4%	0	0%	50	100%
5	1	2%	40	80%	7	14%	2	4%	0	0%	50	100%
6	1	2%	41	82%	5	10%	2	4%	1	2%	50	100%

7	2	4%	40	80%	8	16%	0	0%	0	0%	50	100%
8	3	6%	42	84%	3	6%	2	4%	0	0%	50	100%
9	0	0%	36	72%	12	24%	1	2%	1	2%	50	100%
10	3	6%	38	76%	9	18%	0	0%	0	0%	50	100%
11	0	0%	46	92%	3	6%	1	2%	0	0%	50	100%
12	1	2%	38	76%	10	20%	1	2%	0	0%	50	100%
13	21	42%	27	54%	2	4%	0	0%	0	0%	50	100%
14	24	48%	26	52%	0	0%	0	0%	0	0%	50	100%
15	14	28%	29	58%	7	14%	0	0%	0	0%	50	100%
16	1	2%	45	90%	4	8%	0	0%	0	0%	50	100%
17	1	2%	38	76%	10	20%	1	2%	0	0%	50	100%
18	1	2%	36	72%	12	24%	1	2%	0	0%	50	100%
19	1	2%	33	66%	12	24%	4	8%	0	0%	50	100%
20	1	2%	34	68%	14	28%	1	2%	0	0%	50	100%
Rata-rata	11.00%		72.90%		14.00%		1.90%		0.20%		100%	

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah Medan apakah lokasi bank cukup strategi dan mudah dijangkau, sehingga responden menjawab sangat setuju 28 orang (56%), dan setuju 22 orang (44%).
2. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 43 (86%), kurang setuju 5 orang (10%), dan tidak setuju 1 orang (2%).
3. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah bank menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern, sehingga responden menjawab sangat setuju 3 orang (6%), setuju 38 (76%), dan kurang setuju 9 orang (18%).
4. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah informasi yang diberikan bank mudah dimengerti dan dipahami, sehingga responden menjawab sangat setuju 3 orang (6%), setuju 37 (74%), kurang setuju 8 orang (16%), dan tidak setuju 2 orang (4%).
5. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya,

sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 40 (80%), kurang setuju 7 orang (14%), dan tidak setuju 2 orang (4%).

6. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank memberikan pelayanan yang adil/sama kepada semua nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 41 (82%), kurang setuju 5 orang (10%), tidak setuju 2 orang (4%), sangat tidak setuju 1 orang (2%).
7. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank melayani nasabah dengan baik sejak pertama kali datang, sehingga responden menjawab sangat setuju 2 orang (4%), setuju 40 (80%), dan kurang setuju 8 orang (16%).
8. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya dengan jelas, sehingga responden menjawab sangat setuju 3 orang (6%), setuju 42 (84%), kurang setuju 3 orang (6%), dan tidak setuju 2 orang (4%).
9. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank dapat memahami kebutuhan nasabah dengan baik, sehingga responden menjawab setuju 36 orang (72%), kurang setuju 12 orang (24%), tidak setuju 1 orang (2%), dan sangat tidak setuju 1 orang (2%).
10. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank melayani dengan baik pada jam-jam kerja, sehingga responden menjawab sangat setuju 3 orang (6%), setuju 38 (76%), dan kurang setuju 9 orang (18%).
11. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien, sehingga responden menjawab setuju 46 (92%), kurang setuju 3 orang (6%), dan tidak setuju 1 orang (2%).
12. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab

pertanyaan dan permasalahan nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 38 (76%), kurang setuju 10 orang (20%), dan tidak setuju 1 orang (2%).

13. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, sehingga responden menjawab sangat setuju 21 orang (42%), setuju 27 (54%), kurang setuju 2 orang (4%), dan tidak setuju 2 orang (4%).
14. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank menjamin kerahasiaan data nasabah dengan baik, sehingga responden menjawab sangat setuju 24 orang (48%), dan setuju 26 (52%).
15. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah transaksi di bank bebas dari kekeliruan, sehingga responden menjawab sangat setuju 14 orang (28%), setuju 29 (58%), dan kurang setuju 7 orang (14%).
16. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank mampu menumbuhkan rasa kepercayaan kepada nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 45 (90%), dan kurang setuju 4 orang (8%).
17. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah sikap karyawan bank cukup simpatik dalam memberikan pelayanan, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 38 (76%), kurang setuju 10 orang (20%), dan tidak setuju 1 orang (2%).
18. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 36 (72%), kurang setuju 12 orang (24%), dan tidak setuju 1 orang (2%).
19. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank penuh perhatian dalam melayani nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 33 (66%), kurang setuju 12 orang (14%), dan tidak setuju 4 orang (8%).

20. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah karyawan bank cukup sabar dalam melayani nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 34 (68%), kurang setuju 14 orang (28%), dan tidak setuju 1 orang (2%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel kualitas pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata menyatakan setuju sebanyak 73% dari hasil angket kualitas pelayanan.

*Kedua*, distribusi jawaban angket tentang kepuasan nasabah. Angket tentang kepuasan nasabah terdiri dari 9 item pernyataan dengan 5 pilihan jawaban dapat ditunjukkan pada Tabel 4.6 berikut ini.

**Tabel 4.6**  
**Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No.	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	9	18%	37	74%	4	8%	0	0%	0	0%	50	100%
2	1	2%	36	72%	13	26%	0	0%	0	0%	50	100%
3	1	2%	40	80%	7	14%	2	4%	0	0%	50	100%
4	1	2%	41	82%	8	16%	0	0%	0	0%	50	100%
5	2	4%	44	88%	4	8%	0	0%	0	0%	50	100%
6	0	0%	41	82%	6	12%	3	6%	0	0%	50	100%
7	2	4%	42	84%	6	12%	0	0%	0	0%	50	100%
8	1	2%	39	78%	8	16%	1	2%	1	2%	50	100%
9	1	2%	42	84%	7	14%	0	0%	0	0%	50	100%
Rata-rata	4.00%		80.44%		14.00%		1.33%		0.22%		100%	

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah menggunakan produk bank cukup menguntungkan nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 9 orang (18%), setuju 37 (74%), dan kurang setuju 4 orang (8%).

2. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah pelayanan karyawan bank sesuai dengan yang diharapkan nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 36 (72%), dan kurang setuju 13 orang (26%).
3. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah fasilitas utama bank yang didapatkan sesuai dengan harapan nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 40 (80%), kurang setuju 7 orang (14%), dan kurang setuju 2 orang (4%)..
4. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah berminat untuk berkunjung kembali karena layanan yang diberikan bank cukup memuaskan, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 41 (82%), dan kurang setuju 8 orang (16%).
5. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah berminat untuk berkunjung kembali karena manfaat yang diberikan bank cukup mampu dirasakan nasabah, sehingga responden menjawab sangat setuju 2 orang (4%), setuju 44 (88%), dan kurang setuju 4 orang (8%).
6. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan bank cukup memadai, sehingga responden menjawab setuju 41 (82%), kurang setuju 6 orang (12%), dan tidak setuju 3 orang (6%).
7. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah bersedia mengajak rekan untuk menggunakan produk pelayanan bank karena pelayanannya cukup memuaskan, sehingga responden menjawab sangat setuju 2 orang (4%), setuju 42 (84%), dan kurang setuju 6 orang (12%).
8. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah bersedia mengajak rekan untuk menggunakan produk pelayanan bank karena fasilitas perbankan cukup memuaskan, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 39 (78%), kurang setuju 8 orang (16%), tidak setuju 1 orang (2%), dan sangat tidak setuju 1 orang (2%).

9. Jawaban responden tentang PT. BPRS Al-Washliyah medan apakah bersedia mengajak untuk menggunakan produk pelayanan bank karena manfaat yang dirasakan selama ini cukup berarti, sehingga responden menjawab sangat setuju 1 orang (2%), setuju 42 (84%), dan kurang setuju 7 orang (14%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel kepuasan nasabah di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata menyatakan setuju sebanyak 80,44% dari hasil angket kepuasan nasabah.

#### D. PENGUJIAN HIPOTESIS

##### 1. Persamaan Regresi Sederhana

Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari variabel bebas. Jika hanya terdapat satu buah variabel independen dan satu buah variabel dependen regresi yang digunakan adalah regresi sederhana. Data untuk penelitian ini di olah menggunakan SPSS dengan melihat dan mengestimasi parameter variabel yang akan diamati dari model yang telah diterapkan, berikut ini pengolahan data menggunakan uji statistik regresi sederhana :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.727	4.003		1.930	.059
Kualitas Pelayanan	.345	.051	.700	6.782	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil regresi pada tabel, untuk persamaan regresinya dapat dilihat pada kolom B dalam *Unstandardized Coefficients* dan persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,727 + 0,345X$$

Dari persamaan regresi linier sederhana pada tabel di atas dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 7,727 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel X, yaitu kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah adalah sebesar 7,727 dengan asumsi faktor lain konstan.
- b. Koefisien X sebesar 0,345 menyatakan bahwa setiap kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,345 dengan asumsi faktor lain konstan.

## 2. Koefisien Determinasi ( R Square )

Koefisien determinasi merupakan besar yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji R<sup>2</sup>**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 <sup>a</sup>	.489	.479	2.10887

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel output di atas dapat dilihat bahwa koefisien determinan ( $r^2$ ) adalah sebesar 0,489. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 48,9% dan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### 3. Pengujian Hipotesis

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.727	4.003		1.930	.059
Kualitas Pelayanan	.345	.051	.700	6.782	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari table di atas maka dapat dijelaskan bahwa :

Nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar  $6,782 > 2,011$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan.

Nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan  $6,782 >$  dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2,011$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu : kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan.

### E. Pembahasan Hasil Penelitian

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penelitian ini secara umum sudah baik. Hasil ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan-tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Penjelasan dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut.

## 1. Kualitas Pelayanan

Dari deskripsi data sebelumnya terlihat besar mayoritas responden menjawab setuju (73%). Dengan demikian dapat diartikan bahwa pelayanan di PT. BPRS Al-Washliyah Medan cukup berkualitas.

Kualitas ini terlihat dari jawaban-jawaban responden yang umumnya setuju, terutama dilihat dari pernyataan-pernyataan tentang: Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih; Karyawan bank melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya; Karyawan bank memberikan pelayanan yang adil/sama kepada semua nasabah; Karyawan bank melayani nasabah dengan baik sejak pertama kali datang; Karyawan bank menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya dengan jelas; Karyawan bank melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien; dan Karyawan bank mampu menumbuhkan rasa kepercayaan kepada nasabah.

Dengan demikian PT. BPRS Al-Washliyah Medan telah memenuhi perintah Allah seperti terlihat dalam Q.S. Al-Baqaroh 2 : 267-278 *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambil melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. Setan menjanjikan (menakut-nakuti) kamu dengan kemiskinan dan menyuruh kamu berbuat kejahatan (kikir); sedang Allah menjanjikan untukmu ampunan daripada-Nya dan karunia. Dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui”*<sup>37</sup> dan berdasarkan H.R. Bukhari dan Ibnu Majah, *“Semoga kasih sayang Allah dilimpahkan kepada orang yang bersikap lemah lembut (ramah) pada saat membeli, menjual, mengutang, dan meminta kembali uangnya”*<sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*

<sup>38</sup> HR. Tarmidzi dan Ibnu Majah, Shahih Tarmidzi dan Ibnu Majah, Retrived Januari 10, 2017, From Lidwa Pustaka: <http://app.lidwa.com/>.

## 2. Kepuasan Nasabah

Dari deskripsi data sebelumnya terlihat besar mayoritas responden menjawab setuju (80,44%). Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan di PT. BPRS Al-Washliyah Medan cukup memuaskan.

Kepuasan ini terlihat dari jawaban-jawaban responden yang umumnya setuju, terutama dilihat dari pernyataan-pernyataan tentang: fasilitas utama bank yang didapatkan sesuai dengan harapan nasabah; Berminat untuk berkunjung kembali karena layanan yang diberikan bank cukup memuaskan; Berminat untuk berkunjung kembali karena manfaat yang diberikan bank cukup mampu dirasakan nasabah; Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan bank cukup memadai; Bersedia mengajak rekan untuk menggunakan produk pelayanan bank karena pelayanannya cukup memuaskan; dan Bersedia mengajak untuk menggunakan produk pelayanan bank karena manfaat yang dirasakan selama ini cukup berarti.

Dengan demikian PT. BPRS Al-Washliyah Medan telah memenuhi perintah Allah seperti terlihat dalam Q.S. Surat Al-Lail 92 : 21 *“Dan kelak dia benar-benar mendapat kepuasan”*<sup>39</sup>, dan berdasarkan H.R. Tarmidzi dan Ibnu Majah *“Sesungguhnya Allah Yang Maha tinggi memerintahkan berbuat baik dalam setiap hal”*<sup>40</sup>.

## 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil regresi di peroleh nilai  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan sebesar 6,782 dan pada tabel dengan tingkat signifikan sebesar 5% dan df 48 adalah di peroleh 2.011 jadi terlihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,782 > 2,011$ ), sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan. Dari hasil perhitungan nilai signifikan yang diperoleh adalah 0,000natau ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga hipotesis diterima, maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan.

<sup>39</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*

<sup>40</sup> Rachmad Hidayat, “Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2009, h. 59-72.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Tri Hari Koestanto bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan<sup>41</sup>. Achmad Tavip Junaedi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam jasa perbankan khususnya bank syariah. Kualitas pelayanan yang dipertimbangkan nasabah adalah keramahan, kesopanan, dan keamanan rahasia nasabah<sup>42</sup>. Dwi Ariani dan Febrina Rosinta bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*<sup>43</sup>.

---

<sup>41</sup> Tri Hari Koestanto, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan", *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 2014, vol. 3, h. 18.

<sup>42</sup> Achmad Tavip Junaedi, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank syariah (studi pada nasabah bank syariah di Propinsi Riau)", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2012, h. 174

<sup>43</sup> <sup>43</sup>Dwi Aryanidan Febrina Rosinta, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010, vol. 17, h. 119.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pandangan nasabah tentang kualitas pelayanan PT. BPRS Al-Washliyah Medan mayoritas nasabah menyatakan puas atas layanan bank tersebut.
2. Tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan mayoritas nasabah menyatakan puas dan bersedia berkunjung kembali.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Al-Washliyah Medan .

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Bagi PT. BPRS Al-Washliyah Medan untuk lebih memperhatikan nasabah dalam memberikan kualitas pelayanan, agar nasabah benar-benar merasakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan perbankan syariah dengan perbankan konvensional.
2. Bagi peneliti mendatang hendaknya wilayah penelitiannya lebih diperluas lagi, sehingga persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah lebih terlihat. Disamping itu, pada dasarnya masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*.

Dharmayanti, Diah., “Analisis dampak servis performance dan kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2006, vol. 1.

Fitzsimmons, James A. dan Fitzsimmons, Mona J., *Service Management*, (New York : McGraw-Hill, Inc, 2004)

Griffen, Jill., *Menumbuhkan kesetiaan pelanggan*, (Jakarta : Erlangga, 2003), h. 49.

Hidayat, Rachmad., “Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2009.

H.R. Bukhari, *Shahih Bukhari*, Retrieved Januari 10, 2017, from Lidwa Pusaka: <http://app.lidwa.com/>

H.R. Bukhari dan Ibnu Majah, *Shahih Bukhari dan Ibnu Majah*, Retrieved Januari 10, 2017, from Lidwa Pusaka: <http://app.lidwa.com/>

H.R. Bukhari dan Muslim, *Shahih Bukhori dan Muslim*, Retrieved Januari 10, 2017, from Lidwa Pusaka: <http://app.lidwa.com/>

H.R. Tarmidzi dan Ibnu Majah, *Shahih Tarmidzi dan Ibnu Majah*, Retrieved Januari 10, 2017, from Lidwa Pusaka: <http://app.lidwa.com/>

Juliandi, Azuar., *et al, Metodologi penelitian bisnis*. (Medan: UMSU PRESS, 2015).

Junaedi, Achmad Tavip., “Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank syariah (studi pada nasabah bank syariah di Propinsi Riau)”, *Jurnal Aplikasi Manajemen* , 2012.

Koestanto, Tri Hari., “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan”, *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 2014, vol. 3.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane., *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, (Jakarta : Erlangga, 2015).
- Lupiyoadi, Rambat., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001)
- Ndraha, Taliziduhu., *Budaya Organisasi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1997), h. 15.
- Niaam, Moch. Adhimmun., “Kepuasan memediasi pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas nasabah”, *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 2016, vol. 5, h. 9-10
- Palilati, Alida., “Pengaruh nilai pelanggan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di Sulawesi Selatan”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 2007, vol. 9.
- Prasetio., “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan”, *Jurnal Manajemen Analisis*, 2012, vol. 1 (2).
- Rosinta, Dwi Aryanidan Febrina., “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010, vol. 17.
- Setiawan, Eko., “Suatu Alternatif Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Dalam Bisnis Syariah”, *Jurnal Ekomi Islam*, 2006, h. 103.
- Setiawan, Muliyo Budi., & Ukudi, “Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah”, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 2007, vol. 14.
- Thoha, Miftah., *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1995), h. 181.
- Tjiptono, Fandy., *Pemasaran Strategi*, edisi 2, (Yogyakarta : Andi Offset, 2012)..
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius, Chandra., *Pemasaran Strategi*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2002).
- Yusanto, Muhammad Ismail., & Widjajakusuma, Muhammad Karebet., *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta: Gema insani press, 2002).

NOMOR RESPONDEN

## **KUISIONER PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA .....**

Oleh:

**NAMA : SUCI RAMADHANI**

**NPM : 1301270095**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

Medan, 06 Maret 2017

Assalamu'alaikumwarahmatullahwabarakatuh.

Bapak/Ibu Responden yang terhormat.

Saya Suci Ramadhani adalah salah seorang mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang sedang dalam proses menyelesaikan tugas akhir penelitian untuk penyusunan skripsi.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kerahasiaan jawaban anda akan dijamin dan tidak mempunyai akibat pada anda.

Atas kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya  
Peneliti,

**(Suci Ramadhani)**

#### **PETUNJUK PENGISIAN**

1. Jawablah kuesioner dibawah ini sesuai dengan pendapat anda.
2. Berikan tanda centang (  $\surd$  ) pada pernyataan dibawah ini menurut pendapat anda yang paling sesuai

#### **IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin:  (1). Pria  (2). Wanita
2. Usia :  (1). Kurang dari 21 tahun  (2). 21-30 tahun  (3). 31-40 tahun  
 (4). 41-50 tahun  (5). Lebih dari 50 tahun
3. Pekerjaan :  (1) Pegawai Negeri  (2) Pegawai swasta  
 (3) Wiraswasta  (4) Lain- lain (sebutkan).....
4. Lama menjadinasabah:  (1) Kurang dari 1 tahun  (2) 1-5 tahun  (3) Lebih dari 5 tahun

## PERNYATAAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN

NO	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Lokasi bank cukup strategis dan mudah dijangkau	<input type="checkbox"/>				
2.	Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih	<input type="checkbox"/>				
3.	Bank menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern	<input type="checkbox"/>				
4.	Informasi yang diberikan Bank mudah dimengerti dan dipahami	<input type="checkbox"/>				
5.	Karyawan bank melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya	<input type="checkbox"/>				
6.	Karyawan bank memberikan pelayanan yang adil/sama kepada semua nasabah	<input type="checkbox"/>				
7.	Karyawan bank melayani nasabah dengan baik sejak pertama kali datang	<input type="checkbox"/>				
8.	Karyawan bank menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya dengan jelas	<input type="checkbox"/>				
9.	Karyawan bank dapat memahami kebutuhan nasabah dengan baik	<input type="checkbox"/>				
10.	Karyawan bank melayani dengan baik pada jam-jam kerja	<input type="checkbox"/>				
11.	Karyawan bank melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien	<input type="checkbox"/>				
12.	Karyawan bank memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah	<input type="checkbox"/>				
13.	Karyawan bank menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi	<input type="checkbox"/>				
14.	Karyawan bank menjamin kerahasiaan data nasabah dengan baik	<input type="checkbox"/>				
15.	Transaksi di bank bebas dari kekeliruan	<input type="checkbox"/>				
16.	Karyawan bank mampu menumbuhkan rasa kepercayaan kepada nasabah	<input type="checkbox"/>				
17.	Sikap karyawan bank cukup simpatik dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>				
18.	Karyawan bank bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah	<input type="checkbox"/>				

NO	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
19.	Karyawan bank penuh perhatian dalam melayani nasabah	<input type="checkbox"/>				
20.	Karyawan bank cukup sabardalam melayani nasabah	<input type="checkbox"/>				

**PERNYATAAN TENTANG KEPUASAN PELANGGAN**

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Menggunakan produk bank cukup menguntungkan nasabah	<input type="checkbox"/>				
2.	Pelayanan karyawan bank sesuai dengan yang diharapkan nasabah	<input type="checkbox"/>				
3.	Fasilitas utama bank yang didapat sesuai dengan harapan nasabah	<input type="checkbox"/>				
4.	Berminat untuk berkunjung kembali karena layanan yang diberikan bank cukup memuaskan	<input type="checkbox"/>				
5.	Berminat untuk berkunjung kembali karena manfaat yang diberikan bank cukup dirasakan nasabah	<input type="checkbox"/>				
6.	Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan bank cukup memadai	<input type="checkbox"/>				
7.	Bersedia mengajak rekan untuk menggunakan produk pelayanan bank karena pelayanannya cukup memuaskan	<input type="checkbox"/>				
8.	Bersedia mengajak untuk menggunakan produk pelayanan bank karena fasilitas perbankan yang tersedia cukup memuaskan	<input type="checkbox"/>				
9.	Bersedia mengajak untuk menggunakan produk pelayanan bank karena manfaat yang dirasakan selama ini cukup berarti	<input type="checkbox"/>				

**“Atas Kesediaan Saudara/Saudari, Saya Ucapkan Terima Kasih. Wassalam”**