

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI KANTOR PETANAHAN  
KABUPATEN ACEH TIMUR DALAM BERTRANSAKSI  
DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)  
CABANG ACEH TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

**Oleh:**

**ILHAM AKBAR T**  
**NIM: 4012019153**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
TAHUN 2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI KANTOR PETANAHAN  
KABUPATEN ACEH TIMUR DALAM BERTRANSAKSI  
DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)  
CABANG ACEH TIMUR**

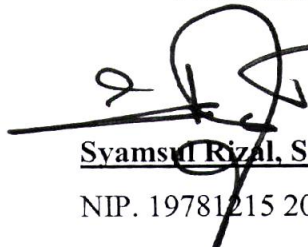
**ILHAM AKBAR T**

**NIM: 4012019123**

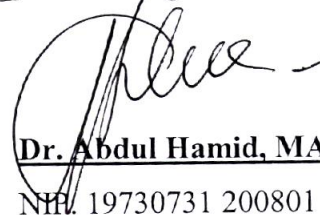
**Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah**

**Langsa, Juli 2022**

Pembimbing I

  
**Syamsul Rizal, S.HI, M.SI**  
NIP. 19781215 200912 1 002

Pembimbing II

  
**Dr. Abdul Hamid, MA**  
NIP. 19730731 200801 1 007

Mengetahui

Ketua Prodi Perbankan Syariah

  
**Syamsul Rizal, S.HI, M.SI**  
NIP. 19781215 200912 1 002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **ILHAM AKBAR. T**  
NIM : 4012019123  
Tempat/Tanggal Lahir : Langsa, 30 Maret 1993  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Matang Seulimeng, Komplek BTN POLRI, No. 5,  
Kecamatan Langsa Barat, Kota Langsa.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur**” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, Juni 2022

Yang membuat pernyataan

  
**ILHAM AKBAR. T**

## HALAMAN PENGESAHAN

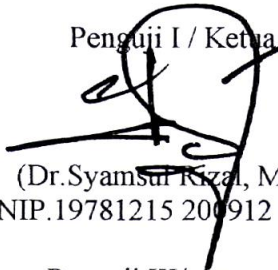
Skripsi berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur” atas nama Ilham Akbar.T, NIM 4012019153 Program Studi Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 17 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Langsa, Agustus 2022


Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Langsa

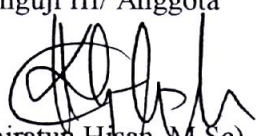
Penguji I / Ketua

  
(Dr. Syamsur Rizal, M.Si)  
NIP.19781215 200912 1 002

Penguji II / Sekretaris

  
(Dr. Abdul Hamid, MA)  
NIP.19730731 200801 1 007

Penguji III/ Anggota

  
(Khairatun Hisah, M.Sc)  
NIP. 19900924 201801 2 002


Penguji IV/ Anggota

  
(Tajul 'Ula, M. Si)  
NIP. 19931208 202012 1 015

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa



  
Prof. Dr. Iskandar, M. CL.  
NIP. 19650616 1995031 002

## MOTTO

*Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri  
(Q.S Ar-Rad:11)*

*Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.  
(HR. Tarmidzi)*

*Bangun kesuksesan dari kegagalan. Keputusan dan kegagalan adalah dua batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan.  
(Dale Carnegie)*

*Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok. Nikmati setiap momen dalam hidup. Berpetualanglah  
(Penulis)*

*Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan membuat kesalahan yang sama untuk kedua kalinya.  
(Penulis)*

## **PERSEMBAHAN**

### **Yang Utama Dari Segalanya...**

Sujud Syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan diberi banyak kemudahan dalam menyelesaikannya. Shalawat dan salam selalu terlimpah keharibaan Rasulullah saw.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

### **Ayah dan Ibu Tercinta...**

Apa yang saya dapat hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih paah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.

### ***Dosen Pembimbing***

Kepada Bapak Abdul Hamid, M.A selaku dosen pembimbing I dan Bapak Fakhrizal Bin Mustafa, Lc., MA selaku dosen pembimbing II penulis. Terima kasih atas bantuan, nasehat dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan tulus dan ikhlas.

### ***Seluruh Pegawai Kantor Dinas Pertanahan***

### ***Kabupaten Aceh Timur***

Tanpa kalian mungkin penelitian ini tidak akan dapat berjalan seperti yang saya harapkan, saya mohon maaf apabila memiliki banyak kesalahan. Terima kasih atas support yang luar biasa, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

## ABSTRAK

Dalam sepuluh tahun terakhir ini, perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang pesat dan menggembirakan. Perkembangan ini dapat dilihat dengan perkembangan pada jumlah Bank Umum syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia. Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Subjek pada penelitian ini adalah pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh BSI juga cukup lengkap dan mudah diakses. Begitu juga dari segi pelayanan yang mereka berikan kepada setiap nasabah. Produk BSI yang banyak digunakan oleh pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur yaitu tabungan. Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur juga merasa nyaman bertransaksi dengan BSI. Hanya saja terkadang ada beberapa kendala yang dihadapi seperti, ATM kehabisan uang, jaringan eror, namun hal tersebut tidak menjadi suatu halangan untuk mereka tetap bertransaksi di BSI.

Kata Kunci: Kepuasan, Transaksi, Bank Syariah Indonesia (BSI).

## ABSTRACT

*In the last ten years, Islamic banking in Indonesia has continued to shows rapid and encouraging development. This development can be seen by the development in the number of Islamic Commercial Banks (BUS), Sharia Business Units (UUS) and Sharia Rural Banks (BPRS) in Indonesia. In banking, customer satisfaction and dissatisfaction is the result of the customer's assessment of what he expects by buying and using a bank service product. This expectation is then compared with his perception of the quality he receives by using the service product. The purpose of this study was to determine the constraints experienced by the employees of the Land Office of East Aceh Regency in transacting through the Indonesian Sharia Bank (BSI) East Aceh Branch and to determine the level of satisfaction of the employees of the East Aceh Regency Land Office in transacting through Bank Syariah Indonesia (BSI). East Aceh Branch. This study uses a qualitative approach. The subjects in this study were employees of the East Aceh Regency Land Office. The results of this study indicate that the facilities provided by BSI are also quite complete and easily accessible. Likewise in terms of the services they provide to each customer. The BSI product that is widely used by employees of the East Aceh Regency Land Office is savings. The employees of the East Aceh Regency Land Office also feel comfortable transacting with BSI. It's just that sometimes there are some obstacles faced such as ATM running out of money, network errors, but this does not become an obstacle for them to continue transacting at BSI.*

*Keywords: Satisfaction, Transaction, Indonesian Islamic Bank (BSI).*



## KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, “**Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Petanahan Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur**” dengan baik. Shalawat beserta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju alam berilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, serta selesai berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan baik ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan segenap ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesedian bapak mengarahkan pemahaman penulis dalam menyelesaikan tugas akhir
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, seluruh dosen dan staf pengajar, Kepala perpustakaan dan karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institute Agama Islam Negeri Langsa yang telah turut membantu penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Seluruh teman-teman, sahabat-sahabat seperjuangan pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya angkatan 2019 yang selalu berjuang bersama dalam suka maupun duka
4. Orang tua tercinta Ibunda Rosmaidar serta Kakak dan Adik yang telah memberikan dukungan materi dan moril kepada penulis. Terima kasih atas nasehat serta motivasi yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis.

5. Para pegawai yang bekerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur yang telah meluangkan waktu serta banyak membantu penulis dalam penelitian ini.
6. Ucapan terima kasih khususnya penulis sampaikan kepada isteri tercinta Desi Puspita Sari, S.H yang telah dengan tulus memberikan *support* yang tiada henti sehingga penulis tetap bersemangat untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semua bantuan tersebut peneliti kembalikan kepada Allah SWT. untuk dapat diberikan imbalan berupa pahala yang setimpal dengan besarnya bantuan yang telah diberikan kepada peneliti.

Apabila nantinya terdapat kekurangan dan kesilapan dalam penulisan Skripsi ini akibat dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti, panneliti mengharapkan masukan yang bersifat membangun guna memperbaiki penulisan karya-karya ilmiah selanjutnya.

Akhir kata, kepada Allah SWT. kita berserah diri. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Wassalam.

Langsa, Juli 2022

Penulis

**ILHAM AKBAR T**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Penjelasan Istilah .....	10
1.7 Sistematika Pembahasan.....	15
<b>BAB II    LANDASAN TEORI .....</b>	<b>16</b>
2.1 Bank Syariah Indonesia .....	16
2.1.1 Pengertian Bank Syariah Indonesia.....	16
2.1.2 Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	11
2.1.3 Karakteristik Bank Syariah Indonesia.....	12
2.1.4 Sumber-sumber Dana Bank Syariah Indonesia.....	26
2.1.5 Prinsip-prinsip Bank Syariah Indonesia.....	27
2.1.6 Prinsip Operasional Lembaga Keuangan Syariah .....	29
2.1.7 Produk Bank Syariah Indonesia .....	30
2.2 Kepuasan Nasabah .....	36

2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	36
2.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah .....	38
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .	39
2.3 Transaksi .....	40
2.3.1 Pengertian Transaksi .....	40
2.3.2 Jenis-Jenis Transaksi .....	42
2.4 Kerangka Teori .....	43
2.5 Penelitian Terdahulu .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	50
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	51
3.3 Subjek Penelitian.....	51
3.4 Sumber Data Penelitian.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6 Teknik Analisa Data.....	55
3.7 Teknik Analisa .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	59
4.1.1 Sejarah Singkat Badan Pertanahan Nasional .....	59
4.1.2 Sejarah Singkat Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur .....	62
4.1.3 Visi dan Misi .....	63
4.1.4 Tugas dan Fungsi.....	63
4.1.5 Arti Lambang dan Warna Logo.....	64
4.2 Kendala-Kendala Yang Dialami Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi Melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur .....	65
4.3 Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Pertanahan	

	Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi Melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur.....	69
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
	5.1 Kesimpulan .....	73
	5.2 Saran.....	74
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ş	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ĥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)

ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
آي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Žukara	=	ذُكِرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوَّلَ

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ / ا	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
آي	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
أو	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ



#### 4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h)**.

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Ṭalḥah	=	طَلْحَةَ

#### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	الْبِرُّ
al-Ḥajj	=	الْحَجُّ
Nu'imma	=	نُعَيْمٌ

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ج/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	الشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī'u	=	البَدِيعُ
al-Jalālu	=	الجَلالُ

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khuzūna	=	تَأْخُذُونَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أُمِرْتُ
Akala	=	أَكَلَ

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān

Fa aful- kaila wa-mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلُ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمَرْسَاهَا

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illa rasūl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīh al-Qur'an

Syahru Ramadanal-lazī unzila fīhil-Qur'an

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn

Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-'ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil-'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naşrun minallāhi wa fathun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī'an

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

## 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sepuluh tahun terakhir ini, perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang pesat dan menggembirakan. Hal ini dipicu oleh UU. Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan syariah yang telah membuka peluang bagi bank-bank baru atau bank konvensional untuk beroperasi sepenuhnya secara syariah atau membuka cabang khusus syariah.

Perkembangan ini dapat dilihat dengan perkembangan pada jumlah Bank Umum syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia. Menurut data Bank Indonesia (BI) sampai dengan bulan Desember 2012, terdapat 11 Bank Umum Syariah di Indonesia, yaitu Bank Syariah Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Mega Indonesia, Bank Syariah BRI, Bank Syariah Bukopin, Bank Panin Syariah, Bank Victoria Syariah, BCA Syariah, Bank Jabar dan Banten, Bank Syariah BNI dan Maybank Indonesia Syariah. Selain itu terdapat 24 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 154 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>1</sup>

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan

---

<sup>1</sup> Bank Indonesia, *Statistik Perbankan Syariah Desember 2012*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2012), h. 1

persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa ia akan merasa puas.<sup>2</sup>

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.<sup>3</sup>

Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur merupakan kantor pemerintahan terpusat dibawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2015 mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang agrarian/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara. Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian Agraria dan Tata Ruang menyelenggarakan fungsi : 1. Perumusan penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, infrastruktur keagrariaan/pertanahan, hubungan hukum keagrariaan/pertanahan, penataan agraria/pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pemanfaatan ruang dan penguasaan tanah, serta penanganan masalah agraria/pertanahan, pemanfaatan ruang, dan tanah ; 2. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang; 3. Pengelolaan barang milik/kekayaan

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: BPFE, 2006), h. 63

<sup>3</sup> Farid Yuniar Nugroho, *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen*, (Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, 2011), h. 76

negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang; 4. pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang; 5. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agraria dan Tata Ruang di daerah; dan 6. pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang<sup>4</sup>. Karyawan yang bekerja pada kantor tersebut diwajibkan untuk melakukan transaksi dalam bentuk apapun melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) karena sudah menjadi kerjasama lembaga dengan perbankan dan mengingat Aceh adalah Provinsi yang kental dengan syariat Islam dan segala kegiatannya harus berlandaskan prinsip syariah.

Bank Syariah memiliki peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta

---

<sup>4</sup> <https://www.atrbpn.go.id/menu/detail/204/sekilas> diunduh pada tanggal 20 Juli 2022

komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.<sup>5</sup>

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).<sup>6</sup>

Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur diwajibkan menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menerima imbalan / gaji setiap bulanannya, tunjangan kinerja serta uang makan yang dibebankan oleh APBN yang dibayarkan melalui bendahara pengeluaran dengan cara mengajukan Surat Perintah Membayar ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara, dari situlah pihak bank syariah Indonesia (BSI) mentrasfer gaji ke rekening masing-masing Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintahan Non Pegawai Negeri (PPNPN).

Bank Syariah Indonesia (BSI) di Aceh Timur memiliki 3 kantor cabang. Status kedudukan di Idi Rayeuk adalah Kantor Cabang Pembantu Idi Rayeuk. BSI yang dahulunya Kantor Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Idi Rayeuk I, dan BSI yang dahulunya Kantor Bank Nasional Indonesia Syariah (BNIS) menjadi BSI Kantor Cabang Pembantu Idi Rayeuk 2,

---

<sup>5</sup> <https://www.ir-bankbsi.com>, diakses pada tanggal 23 November 2021 pukul 20:30 wib

<sup>6</sup> *Ibid.*,



serta Kantor BSI yang dahulunya Kantor Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) menjadi BSI Kantor Cabang Pemabantu Idi Rayeuk 3.

Dari hasil observasi penulis dengan stakeholder di Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur masih menemukan kendala dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI), contohnya mesin ATM yang sering bermasalah dalam proses penarikan, penyeteroran serta ketelannya ATM nasabah, minimnya mesin setor tunai yang disediakan oleh pihak perbankan sehingga berdampak kepada pada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi.<sup>7</sup> Dalam hal pembiayaan, banyak juga mengatakan bahwa biaya administrasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) jauh lebih mahal dari pada Bank Umum Konvensional. Tidak hanya itu, nasabah yang ingin mengambil pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) juga tidaklah semudah pengambilan pinjaman di Bank Umum Konvensional.<sup>8</sup> Zaman yang semakin maju mendorong kita kearah moderenisasi dimana seluruh kegiatan belanja dapat di akses melalui gadget yang dimiliki, Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri tidak *support* dalam hal metode transaksi pembayaran pada platform-platform belanja seperti Zalora, Traveloka, Tiket.com dan lainnya, serta minimnya mesin ATM di Kota-kota khususnya diluar Provinsi Aceh sehingga kita harus menggunakan ATM

---

<sup>7</sup> Hasil observasi penulis dengan Bapak M.Taufik, S.Si.,M.M, Kepala Kantor Pertanahan Aceh Timur pada tanggal 16 September 2021 pukul 14:30 wib

<sup>8</sup> Hasil observasi penulis dengan Ibu Nurliana, S.H.,M.H, Kaur Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan Kantor Pertanahan Aceh Timur pada tanggal 17 September 2021 pukul 10:45b wib

bersama yang berdampak dikenakan biaya tambahan ketika dilakukannya penarikan uang tunai<sup>9</sup>.

Dari uraian permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Kepuasan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam Bertransaksi di BSI yang dituangkan dalam suatu karya ilmiah yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur”**.

Pertimbangan pemilihan judul tersebut dilakukan penulis di Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur antara lain; belum ada peneliti yang melakukan penelitian terkait dengan Kepuasan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI). Penulis mendapatkan respon positif dan dukungan dari para pegawai dan stakeholder Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur tempat berlangsungnya penelitian. Selain alasan tersebut juga pertimbangan dari sisi tingkat efektifitas dan efisiensi waktu penulis dalam melaksanakan penelitian. Hal terpenting adalah dari segi waktu dan kesempatan penulis melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur karena penulis merupakan salah satu dari Mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur sehingga timbul hubungan emosional yang terjalin yang berdampak memudahkan penulis dalam menggali informasi terkait kepuasan pegawai dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI).

---

<sup>9</sup> Hasil observasi penulis dengan Bapak Ikhsan Azwar Hasibuan, A.Md Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Aceh Timur pada tanggal 17 September 2021 pukul 10:45 WIB

Hal-hal tersebut di atas memberikan keyakinan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur, dikarenakan terdapatnya permasalahan-permasalahan penelitian ini yang belum terjawab sehingga tepat dikaji dalam karya ilmiah.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis menyimpulkan identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Industri perbankan di Provinsi Aceh telah dikonversi sepenuhnya menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), sehingga tidak ada lagi Bank Umum Konvensional di Provinsi tersebut.
2. Semua nasabah yang dulunya menabung di Bank Umum Konvensional, diharuskan mengganti tabungannya menjadi tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI) agar segala transaksi yang dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah.
3. Banyak produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), seperti tabungan wadiah, pembiayaan murabahah, mudharabah, rahn, dan lain sebagainya. Hal tersebut membuat nasabah memiliki banyak pilihan dalam bertransaksi melalui bank tersebut.
4. Walaupun banyak pilihan produk, namun sering terjadi kendala dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI), contohnya ATM yang sering bermasalah dalam proses penarikan, penyetoran serta ketelannya ATM nasabah, minimnya mesin setor tunai yang disediakan oleh pihak

perbankan sehingga berdampak kepada pada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi.

5. Dalam hal pembiayaan, banyak juga mengatakan bahwa biaya administrasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) jauh lebih mahal dari pada Bank Umum Konvensional. Tidak hanya itu, nasabah yang ingin mengambil pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) tidaklah semudah pengambilan pinjaman di Bank Umum Konvensional.
6. Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri tidak *support* dalam hal metode transaksi pembayaran pada platform-platform belanja yang saat ini telah menggunakan *virtual account* dalam metode pembayarannya seperti platform Zalora, Traveloka, Tiket.Com.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti hanya membatasi penelitian ini pada tingkat kepuasan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apa kendala-kendala yang dialami karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur.

### **2. Manfaat Penelitian**

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Kepuasan Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) serta menjadi bahan kajian lebih lanjut
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang Kepuasan dalam bertransaksi.

b. Bagi Pihak Bank

Bagi pihak bank dapat menjadi bahan masukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Idi Aceh Timur khususnya masyarakat Aceh Timur

c. Bagi Institut Agama Islam Negeri Langsa

Hasil dari penelitian ini dapat menambah literature yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi Mahasiswa/siswi IAIN Langsa, serta diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya yang nantinya akan meneliti permasalahan yang serupa.

d. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas terhadap pengetahuan terkait kepuasan dalam bertransaksi, serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 Penjelasan Istilah**

Sebelum penulis menguraikan isi penelitian ini, maka akan diawali dengan memberi penjelasan pengertian berbagai istilah yang ada dari judul skripsi. Hal ini

dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman interpretasi isi keseluruhan skripsi.

Adapun penjelasan istilahnya seperti tercantum sebagai berikut:

### 1. Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengeritan analisis sebagai berikut : Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya)<sup>10</sup>

Pengertian analisis secara umum adalah sebuah kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

Menurut Komaruddin (2001) Pengertian analisis adlaah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengelan tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu, sedangkan Menurut Harahap (2004) pengeritan analisis adalah suatu upaya untuk memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi berbagai unit terkecil.<sup>11</sup>

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya<sup>12</sup>

### 2. Kepuasan

---

<sup>10</sup> Anonim, “ Kamus Besar Bahasa Indonesia” [https:// kbbi.web.id/analisis](https://kbbi.web.id/analisis) diunduh pada tanggal 08 Agustus 2021

<sup>11</sup> [https:// www.zonareferensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umum](https://www.zonareferensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umum) diunduh pada tanggal 08 Agustus 2021

<sup>12</sup> Adi Gunawan, Kamus Cerdas Bahasa Indonesia, (Surabaya: Kartika, 2003), h.25

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian kepuasan sebagai berikut : merasa senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya)<sup>13</sup>.

Kepuasan merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan. Pengertian kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan dengan harapannya.<sup>14</sup>

Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan<sup>15</sup>. Sedangkan kepuasan disini adalah tercukupinya fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak bank, dapat dengan mudah menandai petugas karena seluruh pegawai menggunakan tanda pengenalan berupa ID Card, Ramahnya petugas dalam memberikan layanan

### 3. Pegawai

Adapun pengertian pegawai adalah “orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu pemerintahan baik pusat maupun daerah, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pegawai adalah “ orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji.”<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Anonim, “Kamus BEsar Bahasa Indonesi” <https://kbbi.web.id/puas> diunduh tanggal 08 Agustus 2021

<sup>14</sup> Umar Husain, *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusat, 2016), h. 22

<sup>15</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.193

<sup>16</sup> Anonim, “Kamus BEsar Bahasa Indonesi” <https://kbbi.web.id/puas> diunduh tanggal 08 Agustus 2021



Pengertian Pegawai adalah Orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatannya atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri.<sup>17</sup>

Pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang-orang yang bekerja di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur

#### 4. Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur

Kantor Pertanahan berada dibawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan. Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur beralamat di Desa Seuneubok Teungoh, Kecamatan Idi Rayeuk, Kabupaten Aceh Timur, Provinsi Aceh. Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur merupakan instansi vertical Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dan menjadi ujung tombak pelayanan masyarakat dalam bidang pertanahan.

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, bahwa Kementerian Agraria dan Tata Ruang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden

---

<sup>17</sup> <https://www.wibowopajak.com/2012/02/pengertian-pegawai.html> diunduh pada tanggal 09 Agustus 2021

dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara. Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam melaksanakan tugasnya antara lain menyelenggarakan fungsi penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan; pelaksanaan survey, pelaporan dan pemetaan, pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat<sup>18</sup>.

#### 5. Transaksi

Transaksi didefinisikan sebagai suatu kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan setidaknya dua pihak di mana kedua belah pihak tersebut saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam-meminjam, dan lainnya atas dasar keinginan masing-masing atau atas dasar ketentuan hukum yang berlaku.<sup>19</sup>

Transaksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah persetujuan jual beli (dalam perdagangan) antara dua pihak<sup>20</sup>

#### 6. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah (BSI) adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> Anonim, "Sekilas Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional." <https://www.atrbpn.go.id>. Diunduh tanggal 06 Oktober 2021

<sup>19</sup> Slamet Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPS*, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005), h. 12

<sup>20</sup> Anonim, "Kamus BESar Bahasa Indonesia" <https://kbbi.web.id/puas> diunduh tanggal 08 Agustus 2021

<sup>21</sup> Muhamad, *Manajemen Bank Syariah. Edisi Pertama. Cet Ke-2*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2005), h. 2

## **1.7 Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan peneltisn ini adalah sebagai berikut:

BAB I: berisi pendahuluan yang merupakan pemaparan tentang permasalahan yang terjadi yang menjadi fokus kajian penelitian. Dalam bab ini dipaparkan beberapa persoalan mendasar yaitu: latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II: berisi tentang landasan teori yang mencakup teori-teori yang berhubungan dengan penelitian. Bab ini terdiri dari teori tentang tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah, kerangka teori dan penelitian terdahulu.

BAB III: berisi tentang metode penelitian. Bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB IV: berisi tentang hasil penelitian, yang terdiri dari sejarah singkat lokasi penelitian, struktur organisasi, visi dan misi, kendala-kendala yang dialami pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur dan tingkat kepuasan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur.

BAB V: merupakan bab yang penutup yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Bank Syariah Indonesia

##### 2.1.1 Pengertian Bank Syariah Indonesia

Bank syariah Indonesia adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau disebut dengan Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Rasulullah Saw atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.<sup>1</sup>

Antoni dan Perwataatmaja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip syariah islam. Bank Indonesia adalah:<sup>2</sup>

- a. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam.
- b. Bank yang tatacara beroperasinya mengacu pada ketentuan ketentuan Al-Qur'an dan Hadist.
- c. Bank yang dalam operasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.

---

<sup>1</sup> Muhamad, *Manajemen Bank Syariah. Edisi Pertama. Cet Ke-2*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2005), h. 2

<sup>2</sup>*Ibid.*,

Dikatakan lebih lanjut, dalam tata cara *bermuamalat* itu di jauhi praktik-praktik yang di khawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk di isi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan

Bank adalah badan usaha milik negara yang menghimpun dana masyarakat melalui tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui kredit dan bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank Syariah merupakan badan usaha milik negara yang beroperasi berdasarkan hukum Syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, Pasal 1 menjelaskan bahwa “perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan perbankan syariah dan unit usaha syariah termasuk kegiatan usaha, kelembagaan, serta teknik dan proses untuk melakukan kegiatan usaha<sup>3</sup>.

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia berpotensi menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Peningkatan kesadaran masyarakat akan hal yang dilarang oleh Agama Islam dan dukungan pemangku kepentingan yang kuat merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal Indonesia termasuk Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peran penting sebagai perantara untuk semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri Halal. Kehadiran Bank Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami dorongan perkembangan yang signifikan selama tiga dekade terakhir. Inovasi kependudukan, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun. Semangat

---

<sup>3</sup> Sri Rahayu. “ Analysis Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah BSI Di Aeh Dengan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dalam Jurnal Ilmiah Akutansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS).Vol.5 No.1 (2022)

akselerasi juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang berbisnis. Tidak ada pengecualian bagi bank syariah milik bank pemerintah, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRIS Syariah.

Bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI syariah menjadi satu entitas yaitu Bank syariah Indonesia (BSI) pada 01 Febuari 2021 yang bertepatan 19 jumadil Akhir 1442 H menyatukan kelebihan dari tiga bank syariah BUMN tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan lebih baik. kometmen pemerintah melalui kementerian BUMN serta Didukung sinergi perusahaan induk (Mandiri,BNI,BRI), sehingga Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan untuk menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern , universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.<sup>4</sup>

Bank Syariah Indonesia resmi mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tepatnya tanggal 27 Januari 2021 perizinan pembentukan BSI keluar. Tercantum dalam Surat dengan nomor SR3/PB.1/2021 tentang Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk, serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin

---

<sup>4</sup> Anonim, "Sejarah Perseroan" <https://www.ir-bankbsi.com>. Diunduh tanggal 03 Agustus 2021.

Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan.

Hasil penggabungan 3 bank, menjelma menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode saham BRIS. BRIS masuk dalam Indeks saham IDX BUMN 20 per Februari 2021. Adapun komposisi pemegang saham pada Bank Syariah Indonesia adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebesar 25%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI - Saham Syariah 2%, dan publik 4,4% pasca merger. Setelah dihitung, hasil gabungan 3 bank syariah BUMN, Bank Syariah Indonesia memiliki aset sebesar Rp 245,7 triliun dengan modal inti sebesar Rp 20,4 triliun. Dengan jumlah tersebut, bank syariah ini masuk top 10 bank terbesar di Indonesia dari sisi aset. Tepatnya di urutan ke-7. Selanjutnya, Bank Syariah Indonesia memiliki target menjadi pemain global di tahun 2025 dan tembus 10 besar bank syariah dunia dari sisi kapitalisasi pasar

### **2.1.2 Sejarah Bank Syariah Indonesia**

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRISyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi

mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran



penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.<sup>5</sup>

Berdasarkan ketentuan umum Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyebutkan “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.” Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>6</sup>

Bank berdasarkan prinsip syariah di Indonesia terwujud dengan didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI). BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia.<sup>7</sup>

Pada saat ini keberadaan bank dengan manajemen syariah menjadi suatu keharusan di Indonesia, karena pada tanggal 8 November 2016 pemerintah telah membentuk Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan syariah (KNKS) agar dapat

---

<sup>5</sup> Anonim, “Profil Bank Syariah Indonesia”[https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html) diunduh pada tanggal

<sup>6</sup>Suharso, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya, 2006), h. 75.

<sup>7</sup>Anonim, “Profil Bank Muamalat”. <https://www.bankmuamalat.co.id>. Diunduh tanggal 08 Agustus 2021.

meningkatkan efektifitas, efisiensi pelaksanaan rencana pembangunan nasional bidang keuangan dan ekonomi Syariah. Pilihan penggabungan (*merger*) tiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), merupakan hasil kajian KNKS dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi nasional dan mendorong percepatan pengembangan sektor keuangan syariah.<sup>8</sup>

Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, menyebutkan bahwa, “Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.” Sejalan dengan pengertian tersebut di atas, maka terdapat pengertian Bank Syariah yang dikemukakan oleh Sutan Remy Shahdeiny yaitu: “lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari

---

<sup>8</sup>Satiri, Ahmad. “Aspek Hukum Merger Bank Syariah, <https://pa-sukamara.go.id>. Diunduh tanggal 03 Agustus 2021.

masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan prinsip syariah.”<sup>9</sup>

Istilah Syariah dalam perbankan di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.<sup>10</sup> Pada tahun 1988, pemerintah telah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia, dan para ulama pada masa itu telah berusaha mendirikan bank bebas bunga.<sup>11</sup>

Adapun dasar hukum pembentukan Bank Syariah selain nash Al Qur’an dan hadits tentang larangan riba adalah peraturan perundang-undangan. Allah SWT memerintahkan orang-orang beriman untuk menghindari praktik riba, sebagaimana dalam Surat Ali Imran Allah SWT berfirman:

تُفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا مَصْرَفَةً مُضَاعَفَةً أَمْضَعًا رَبِّوَاتَاكُلُوا إِلَّا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا (١٣٠)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda, dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.” (Q.S. Ali Imran, 3;130).<sup>12</sup>

Secara hukum (yuridis) dan kenyataan (empiris) diakui keberasaannya dan perkembangannya. Perangkat aturan mengenai Bank Syariah adalah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana diubah dengan

<sup>9</sup>Sjahdeini, Sutan Remy, *Perbankan Islam*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2007), h.1.

<sup>10</sup>Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), h.1.

<sup>11</sup>Antonio, M. Syafi’i, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006), h. 6.

<sup>12</sup>Q.S. Ali Imran (3): 130.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Dibentuk bank-bank syariah di negara-negara islam dengan tujuan menjalankan aktivitas perbankan dengan meninggalkan riba. Dengan demikian diupayakan untuk menghilangkan sistem riba dalam waktu secepat mungkin. Kelebihan yang diterima sebagai bunga simpanan pada bank hukumnya sama dengan riba.

Apabila ditelusuri berbagai referensi ditemukan kata riba berasal dari bahasa Arab, secara etimologis berarti tambahan (*az ziyadah*), berkembang (*an-numuw*), membesar (*al-'uluw*) dan meningkat (*alirtifa'*).<sup>13</sup> Riba merupakan kegiatan eksploitasi dan tidak memakai konsep etika atau moralitas.<sup>14</sup>

Adapun fungsi Bank Syariah antara lain:

- 1) Manajer investasi, Bank Syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- 2) Investor, Bank Syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- 3) Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, Bank Syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- 4) Pelaksana kegiatan sosial, sebagai ciri melekat pada entitas keuangan syariah. Bank islam memiliki kewajiban mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup>Abdul Hadi, Abu Sura'i. *Bunga Bank dalam Islam*, Terj. M. Thalib, (Surabaya: Al-Ikhlash, 1993), h.125.

<sup>14</sup>Setyawati, Fitri. "Riba dalam Pandangan Al-Qur'an dan Hadis" dalam *Al-Intaj*, Vol. 3, No. 2, 2017, h. 257.

<sup>15</sup> *Ibid*, h. 45.

Secara spesifik bank syariah bertujuan menyediakan fasilitas keuangan dengan mengupayakan instrument-instrumen keuangan yang sesuai dengan syariat islam.<sup>16</sup> Tujuan umum tujuan Bank Syariah antara lain: mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah sesuai hukum islam, dan menciptakan keadilan di bidang ekonomi.<sup>17</sup>

Adapun makna dari masing masing tujuan bank syariah ini adalah: *pertama*, mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalat secara islam, adalah khususnya kegiatan ekonomi yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur tipuan (*gharar*), dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat. Kedua, untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.<sup>18</sup>

### **2.1.3 Karakteristik Bank Syariah Indonesia**

Prinsip syariah Islam pengelolaan harta menekankan pada keseimbangan antara kepentingan individu dan masyarakat. Harta harus dimanfaatkan untuk hal-

---

<sup>16</sup>Khulafa Pinta Winastya. "Fungsi Bank Syariah, Ini Penjelasan Lengkapnya" <https://www.merdeka.com>. Diunduh tanggal 7 Maret 2022.

<sup>17</sup>Sudarsono, Hari. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonesia, 2008), h. 43.

<sup>18</sup>*Ibid.* h. 43-44.

hal produktif terutama kegiatan investasi yang merupakan landasan aktifitas ekonomi dalam masyarakat.

Bank syariah ialah bank yang berasaskan, antara lain, pada asas kemitraan, keadilan transparansi dan *universal* serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi islam dengan karakteristik, antara lain, sebagai berikut:<sup>19</sup>

- a. Pelarangan riba dalam segala bentuk
- b. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time-value of money*)
- c. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas
- d. Tidak di perkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif
- e. Tidak di perkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang.
- f. Tidak di perkenankan menggunakan dua harga dalam satu akad.

#### **2.1.4 Sumber-sumber Dana Bank Syariah Indonesia**

Sumber-sumber dana pada Bank Syariah ada lima macam diantaranya sebagai berikut:

- a. Modal Inti

Modal inti adalah dana modal sendiri yaitu dana yang berasal dari pada pemegang saham bank, yakni pemilik bank. Pada umumnya dana modal inti terdiri dari:

1. Modal yang disetor oleh pada pemegang saham.
2. Cadangan

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, h. 5

3. Laba ditahan
4. Kuasi Ekuitas ( *Mudharabah Account*)

Bank menghimpun dana berbagi hasil atas dasar prinsip *mudharabah*, yaitu akad kerjasama antara pemilik dana dengan pengusaha untuk melakukan suatu usaha bersama, dan pemilik dana tidak boleh mencampuri pengelolaan bisnis sehari-hari.

b. Titipan

Dana titipan adalah dana pihak ketiga yang di titipkan pada bank, yang umumnya berupa giro atau tabungan.<sup>20</sup>

### 2.1.5 Prinsip-Prinsip Bank Syariah Indonesia

Semua hukum yang ditentukan oleh Allah Swt memiliki maksud dan tujuan bagi kemaslahatan manusia. *Maqashid* syariah merupakan ilmu terapan dalam melakukan *ijtihad* (upaya) guna melahirkan pendapat yang tidak bertentangan dengan syariat (hukum) untuk mewujudkan kebaikan dan membentengi keburukan. *Maqashid* syariah mencakup pemeliharaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.

1. Memelihara agama memiliki beberapa peringkat:
  - a. *Dharuriyahy*, memelihara dengan pelaksanaan kewajiban yang bersifat primer, seperti mendirikan shalat, karena jika diabaikan akan mengancam eksistensi agama.

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, h. 117-119

- b. *Hajiyah*, melaksanakan ketentuan agama dengan maksud menghindari kesulitan, seperti shalat *jama'* (menggabungkan) dan *qasad* (meringkaskan shalat) bagi orang yang sedang bepergian. Jika tidak dilakukan tidak mengancam eksistensi agama, hanya mempersulit orang yang mengerjakan.
- c. *Tahsiniah*, mengikuti petunjuk agama guna menjunjung martabat manusia, sekaligus melengkapi pelaksanaan kewajiban kepada Allah SWT,. Seperti membersihkan badan, pakaian, dan tempat shalat.

2. Memelihara jiwa berdasarkan tingkat kepentingan

- a. *Dharuriyah*, memenuhi kebutuhan pokok makan dan minum untuk mempertahankan hidup.
- b. *Hajiyat*, misalnya dibolehkannya berburu binatang agar kita bisa menikmati makanan yang halal dan lezat. Jika diabaikan tidak mengancam eksistensi kehidupan manusia hanya mempersulit hidup.
- c. *Tahsiniah*, seperti ditetapkan tata cara makan dan minum.

3. Memelihara akal berdasarkan kepentingan:

- a. *Dharuriyah*, seperti diharamkannya meminum minuman beralkohol karena berdampak buruk terhadap akal.
- b. *Hajuyat*, misalnya kita dianjurkan menuntut ilmu pengetahuan.
- c. *Tahsiniah*, seperti tidak berkhayal atau mendengarkan sesuatu yang tidak bermanfaat.



4. Memelihara keturunan berdasarkan kebutuhan:
  - a. *Dharuriyah*, misalnya kita disyariatkan untuk menikah dan dilarang berzinah.
  - b. *Hajiyat*, contohnya ditetapkan ketentuan menyebutkan mahar dan pada saat akad nikah.
  - c. *Tahsiniah*, seperti diisyaratkan khitbah (lamaran) dan walimah (perayaan) dalam perkawinan.
5. Memelihara harta dibedakan menjadi:
  - a. *Dharuriyah*, misalnya syariat tentang kepemilikan harta dan larangan mengambil harta orang dengan cara yang tidak sah.
  - b. *Hajiyat*, seperti syariat jual beli saham.

*Tahsiniah*, misalnya ketentuan menghindarkan diri dari penipuan.<sup>21</sup>

#### **2.1.6 Prinsip Operasional Lembaga Keuangan Syariah**

Prinsip operasional lembaga keuangan syariah yakni berdasarkan prinsip syariah, yaitu kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur:

- a. *Riba*, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah, antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan, atau dalam transaksi pinjam meminjam yang tidak mensyaratkan nasabah penerimaan fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.

---

<sup>21</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Bank Syariah*, Hal. 5-6

- b. *Maisir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
  - c. *Gharar*, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak diserahkan pada saat transaksi dilakukan, kecuali diatur lain dalam syariah.
  - d. *Haram*, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah.
  - e. *Zalim*, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya
- Adapun Prinsip-prinsip perbankan syariah sumber lain sebagai berikut :

- a. Prinsip titipan.
- b. Prinsip bagi hasil,.
- c. Prinsip jual beli.
- d. Prinsip sewa-menyewa.
- e. Prinsip pinjam-meminjam.
- f. Prinsip jasa.

### **2.1.7 Produk Bank Syariah Indonesia**

Secara umum produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk-produk bank syariah muncul karena didasari oleh operasionalisasi fungsi bank syariah. Dalam menjalankan operasinya bank syariah memiliki empat fungsi sebagai berikut: sebagai penerima amanah untuk melakukan investasi dana-dana yang dipercayakan oleh pemegang rekening investasi atau depositan atas dasar prinsip bagi hasil sesuai dengan kebijakan investasi bank, sebagai pengelola investasi atas dana yang dimiliki pemilik

dana/*shahibul mal* sesuai dengan arahan investasi yang dikehendaki oleh pemilik dana, sebagai penyedia jasa-jasa lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, sebagai pengelola fungsi sosial.

Dari keempat fungsi operasional tersebut kemudian diturunkan menjadi produk-produk bank syariah, yang secara garis besar dapat dikelompokkan ke dalam produk pendanaan, produk pembiayaan, produk jasa perbankan dan produk kegiatan sosial.<sup>22</sup>

Berikut ini yang ditawarkan oleh bank syariah adalah sebagai berikut:

a. *Al- wadiah* (Simpanan)

*Al- wadiah* adalah akad penitipan barang/uang antara pihak yang mempunyai barang/uang dan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamana, serta keutuhan barang/uang. Berdasarkan jenisnya, *wadi'ah* terdiri dari *wadi'ah yad amanah*, yaitu: akad penitipan barang/uang ketika pihak penerima titipan tidak diperkenankan menggunakan barang/uang yang dititipkan dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang barang titipan yang bukan diakibatkan perbuatan atau kelalaian penerima titipan. Dan *wadi'ah yad dhamanah*, yaitu: akad penitipan barang/uang ketika pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang/uang dapat memanfaatkan barang/uang yang dititipkan, dan harus bertanggung jawab terhadap kehilangan atau kerusakan barang/uang titipan. Semua manfaat atau keuntungan yang diperoleh dalam penggunaan barang/uang tersebut

---

<sup>22</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*,(Jakarta, Rajawali Pers:2013), hlm. 112

menjadi hak penerima titipan. Aplikasi *wadiah* terdapat dalam fatwa DSN-MUI No. 36/DSN-MUI/X/2002 tentang Sertifikat *Wadiah* Bank Indonesia.<sup>23</sup>

b. Pembiayaan dengan Bagi Hasil

Prinsip bagi hasil dalam bank syariah yang diterapkan dalam pembiayaan dapat dilakukan dengan empat akad utama, yaitu:

1) *Al-Mudharabah*

*Al-Mudharabah* yaitu akad antara pihak pemilik modal (*shahibul mal*) dengan pengelola (*mudharib*) untuk memperoleh pendapatan atau keuntungan. Pendapatan atau keuntungan tersebut dibagi berdasarkan nisbah yang telah disepakati pada awal akad.<sup>24</sup> Berdasarkan kewenangan yang diberikan kepada *madhrib*, *mudharabah* di bagi menjadi *mudharabah mutlaqah* yaitu akad *mudharabah* ketika kepada *mudharib* diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal. *Mudhrib* tidak dibatasi baik mengenai tempat, tujuan, maupun jenis usahanya. Dan *mudharabah muqqayadah* yaitu akad *mudharabah* ketika *shahibul mal* menetapkan syarat tertentu yang harus dipatuhi *Mudhrib*, baik mengenai tempat, tujuan, maupun jenis usahanya. Dalam system ini *Mudhrib* tidak diperkenankan untuk mencampurkan dengan modal atau dana lain. Pembiayaan *mudharabah muqqayadah* antara lain digunakan untuk infestasi khusus dan reksadana.

---

<sup>23</sup> Bachrahi Alma, " *Dasar-dasar Etika Bisbis Islam*".(Bandung: CV. Alfabeta, 2003), hlm.85

<sup>24</sup> *Op-Cit.* hlm.113

Dalam dunia perbankan *al-mudharabah* biasanya diaplikasikan dalam produk pembiayaan modal kerja. Dana untuk kegiatan *mudharabah* diambil dari simpanan tabungan berjangka seperti tabungan haji atau tabungan kurban. Dan juga dapat dilakukan dengan deposito.

## 2) *Al- Musyarakah*

*Al- Musyarakah* yaitu akad kerja sama usaha patungan antara dua pihak atau lebih pemilik modal untuk membiayai suatu jenis usaha yang halal dan produktif. Pendapatan atau keuntungan dibagi sesuai dengan *nisbah* yang telah disepakati.

*Al-Musyarakah* dalam praktik perbankan diaplikasikan dalam hal pembiayaan proyek. Dalam hal ini nasabah yang dibiayai dengan bank sama-sama menyediakan dana untuk melaksanakan proyek tersebut. Keuntungan dari proyek dibagi sesuai dengan kesepakatan untuk bank setelah terlebih dahulu mengembalikan dana yang dipakai nasabah.<sup>25</sup>

## 3) *Al-Musaqah*

*Al-Musaqah* merupakan bagian dari *al- muzara'ah* yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan penggunaan dana dan peralatan mereka sendiri. Imbalan tetap diperoleh dari persentase hasil panen pertanian. Jadi

---

<sup>25</sup> *Ibid.* hlm.113

tetap dalam konteks adalah kerja sama dalam pengelolaan pertanian antara pemilik lahan dan penggarap.

4) *Al- Muzara'ah*

*Al- Muzara'ah* adalah kerja sama pengelolaan pertanian antara pemilik lahan dengan penggarap. Pemilik lahan menyediakan lahan kepada penggarap untuk ditanami produk pertanian dengan imbalan bagian tertentu dari hasil panen. Dalam dunia perbankan kasus ini diaplikasikan untuk pembiayaan bidang perkebunan atas dasar bagi hasil panen.

c. *Bai' Al- Murabahah*

*Bai' Al-Murabahah* yaitu akad jual beli antara bank dengan nasabah. Bank membeli barang yang diperlukan nasabah dan menjual kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati. Dalam dunia perbankan kegiatan *murabahah* pada pembiayaan produk barang-barang investasi baik dalam negeri maupun luar negeri seperti *letter of credit (L/C)*.

d. *Bai' As-Salam*

*Bai' As-Salam* yaitu akad jual beli barang pesanan (*muslam fiih*) antara pembeli (*muslam*) dan penjual (*muslam ilaih*). Spesifikasi dan harga barang pesanan disepakati pada awal akad, dan pembayaran dilakukan dimuka secara penuh. Apabila bank bertindak sebagai muslim kemudian

memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang (*muslam fiih*), maka hal ini disebut salam paralel.<sup>26</sup>

e. *Bai' Al-Istishna'*

*Bai' Al-Istishna'* yaitu akad jual beli barang (*mashnu'*) antara pemesan (*mustashni'*) dengan penerima pesanan (*shani'*). Spesifikasi dan harga barang pesanan disepakati pada awal akad dengan pembayaran dilakukan secara bertahap sesuai kesepakatan. Apabila bank bertindak sebagai *shani'* kemudian menunjuk pihak lain untuk membuat barang (*mashnu'*), maka hal ini disebut *istishna paralel*.

f. *Al-Ijarah (leasing)*

*Al-Ijarah* akad sewa menyewa barang antara bank (*muajir*) dengan penyewa (*mustajir*). Setelah masa sewa berakhir, barang sewa dikembalikan kepada *muajir*. Dalam praktiknya kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan *leasing*, baik untuk kegiatan *operating lease* maupun *financial lease*.

g. *Al-Kafalah (garansi)*

*Al-Kafalah* yaitu akat pemberian jaminan (*makful'alaih*) yang diberikan satu pihak kepada pihak lain ketika member jaminan (*kafil*) bertanggung jawab atas pembayaran kembali suatu utang yang menjadi hak penerima jaminan (*makful*).<sup>27</sup> Dalam dunia perbankan dapat dilakukan dalam hal pembiayaan dengan jaminan seseorang.

h. *Al-Wakalah (amanat)*

---

<sup>26</sup> *Ibid.* hlm. 114

<sup>27</sup> *Ibid.*, h. 114

*Al-Wakalah* yaitu akad pemberian kuasa dari pemberi kuasa (*muwakkil*) kepada penerima kuasa (wakil) untuk melaksanakan suatu tugas (*taukil*) atas nama pemberi kuasa. Mandat ini harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati oleh si pemberi mandat.

i. *Al-Hiwalah*

*Al-Hiwalah* yaitu akan pemindahan piutang nasabah (*muhil*) kepada bank (*muhal'alaih*) dari nasabah lain (*muhal*). *Muhal* meminta *muhal'alaih* untuk membayarkan terlebih dahulu piutang yang timbul dari jual beli. Pada saat piutang tersebut jatuh tempo *muhal* akan membayar kepada *muhal'alaih*. *Muhal'alaih* memperoleh imbalan sebagai jasa pemindahan. Dalam dunia perbankan di kenal dengan anjak piutang atau *factoring*.

j. *Ar-Rahn*

*Ar-Rahn* yaitu akad penyerahan barang/harta (*marhun*) dari nasabah (*rahin*) kepada bank (*murtahin*) sebagai jaminan sebagian atau seluruh utang. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai.

## **2.2 Kepuasan Nasabah**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan oleh individu terhadap kinerja



tersebut.<sup>28</sup> Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tanggapan individu atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan individu.<sup>29</sup>

Kepuasan nasabah merupakan fokus dari proses manajemen berorientasi pada nasabah, bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan nasabah adalah kualitas.<sup>30</sup> Menurut Umar, kepuasan nasabah merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan. Pengertian kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan dengan harapannya.<sup>31</sup> Kepuasan nasabah juga dapat didefinisikan sebagai fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.<sup>32</sup>

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan tanggapan seorang individu atas apa yang diterimanya dari suatu kinerja yang diberikan padanya.

---

<sup>28</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke-13*, (Jakarta: Erlangga, 2014), h. 150

<sup>29</sup> J. G. Barnes, *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, (Yogyakarta: ANDI, 2003), h. 64

<sup>30</sup> Barkelay dan Saylor, *Kepuasan Pelanggan. Jilid I*, Diterjemahkan oleh Yuliarmi dan Riyasa, (Jakarta: Erlangga, 2014), h. 21

<sup>31</sup> Umar Husain, *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusat, 2016), h. 22

<sup>32</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h. 33

### 2.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah

Dalam mengavaluasi kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, Nasabah umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Menurut Tjiptono mengukur indikator kepuasan nasabah ke dalam lima dimensi pokok sebagai berikut.<sup>33</sup>

- a. Kinerja (*performance*) merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subyektif nasabah yang pada dasarnya bersifat umum.
- b. Kepercayaan produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan kepercayaan yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.
- c. Kesesuaian (*conformance*) dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.
- d. Kemampuan jasa (*serviceability*) bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa Nasabah tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk, tetapi juga waktu sebelum produk disimpan,

---

<sup>33</sup> Fandi Tjiptono, *Service , Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2016), h. 25

penjadwalan jasa, proses komunikasi dengan staf, frekuensi jasa perbaikan akan merusak produk dan jasa lainnya.

- e. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Nasabah tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut produk dan jasa. Namun demikian biasanya Nasabah memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama dan negara produsen.

### 2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi yang dikutip oleh Nina Indah Febriyana, ada beberapa faktor utama harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan, antara lain sebagai berikut:<sup>34</sup>

- a. Kualitas Produk

Hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas akan membuat pelanggan merasa puas. Produk yang berkualitas akan dituntut konsumen pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, di benak konsumen memberikan nilai tambah pada kualitas produk yang baik.

- b. Kualitas Pelayanan

Di bidang jasa pada kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai pada yang diharapkan.

Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali

---

<sup>34</sup> Nina Indah Febriyana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", (Jurnal An Nisbah, Vol. 03, No. 1, 2016)

membeli produk yang sama. Persepsi terhadap produk perusahaan cenderung membuat pelanggan yang puas.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa senang dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Bukan karena kualitas produk kepuasan dapat diperoleh, tetapi dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk merk tertentu.

d. Harga dan Biaya

Pada Lupiyoadi dikutip Nina Indah Febriyana, yaitu bahwa *“produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya”*. Teori selanjutnya yaitu bahwa *“pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya*

## **2.3 Transaksi**

### **2.3.1 Pengertian Transaksi**

Transaksi merupakan suatu kejadian dalam dunia bisnis dan tidak hanya pada proses jual-beli, pembayaran dan penerimaan uang. Namun juga akibat adanya kehilangan, kebakaran, arus, dan peristiwa lainnya yang dapat dinilai dengan uang.<sup>35</sup> Menurut Zulkifli, transaksi merupakan suatu kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan setidaknya 2 pihak yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam-meminjam atas dasar sama-sama suka ataupun atas dasar ketetapan hukum.<sup>36</sup>

Transaksi juga dapat diartikan sebagai pertemuan antara dua belah pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan dengan disertai data atau bukti atau dokumen pendukung yang dimasukkan ke dalam jurnal setelah melalui pencatatan.<sup>37</sup> Menurut Wiyono, transaksi didefinisikan sebagai suatu kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan setidaknya dua pihak dimana kedua belah pihak tersebut saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam-meminjam, dan lainnya atas dasar keinginan masing-masing atau atas dasar ketetapan hukum yang berlaku.<sup>38</sup>

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa transaksi merupakan suatu kegiatan ekonomi antara dua belah pihak atau lebih yang saling melakukan pertukaran, pinjam-meminjam, dan lainnya atas dasar ketetapan hukum yang berlaku.

---

<sup>35</sup> Mursyidi, *Akuntansi Biaya*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), h. 39

<sup>36</sup> Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Perbankan Syariah. Cet. Ke-I*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), h. 10

<sup>37</sup> Indra Bastian, *Sistem Akuntansi Sektor Publik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), h. 27

<sup>38</sup> Slamet Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPS*, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005), h. 12

### 2.3.2 Jenis-Jenis Transaksi

Dalam perekonomian terdapat dua jenis transaksi, yaitu transaksi tunai dan non tunai. Perbedaan dari dua jenis transaksi tersebut terletak pada alat atau instrument yang digunakan.

#### a. Transaksi Tunai

Transaksi tunai merupakan transaksi yang menggunakan alat transaksi berupa uang kartal (uang kertas dan logam). Bank Indonesia sebagai bank sentral mempunyai hak tunggal untuk mengeluarkan uang kartal yang memfasilitasi transaksi tunai masyarakat.

Dalam melaksanakan kewenangan tunggalnya di bidang transaksi tunai, Bank Indonesia telah menetapkan misi yang menjadi arah dari setiap kebijakan pengedaran uang. Rumusan misi dimaksud adalah memenuhi kebutuhan uang rupiah di masyarakat dalam jumlah nominal yang cukup, jenis pecahan yang sesuai, tepat waktu dan dalam kondisi yang layak edar. Rumusan misi ini dijabarkan dalam aktivitas dengan dukungan sarana maupun prasarana yang diperlukan.<sup>39</sup>

#### b. Transaksi Non Tunai

Transaksi non tunai merupakan perwujudan dari sistem Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dilayani oleh sistem perbankan. Dunia perbankan secara tidak langsung menciptakan inovasi teknologi baru dalam sistem pembayaran. Indonesia menyambut baik kehadiran sistem pembayaran baru yang diharapkan dapat memberikan

---

<sup>39</sup> A.H. Jusup, *Dasar-Dasar Akuntansi Edisi 6*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ashari, 2012), h. 47

kemudahan dalam bertransaksi. Hal ini terlihat dari banyaknya fasilitas sistem transaksi non tunai yang dikeluarkan oleh pihak bank.<sup>40</sup>

## 2.4 Kerangka Teori

Kepuasan nasabah merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan. Pengertian kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan dengan harapannya.<sup>41</sup> Dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah, ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Bank Syariah yaitu:<sup>42</sup>

- a. Mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah
- b. Mengetahui proses pengambilan keputusan
- c. Membangun citra lembaga
- d. Membangun kesadaran akan pentingnya tingkat kepuasan nasabah.

Oleh sebab itu dalam memperkaya hasil literatur, maka kerangka teori pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

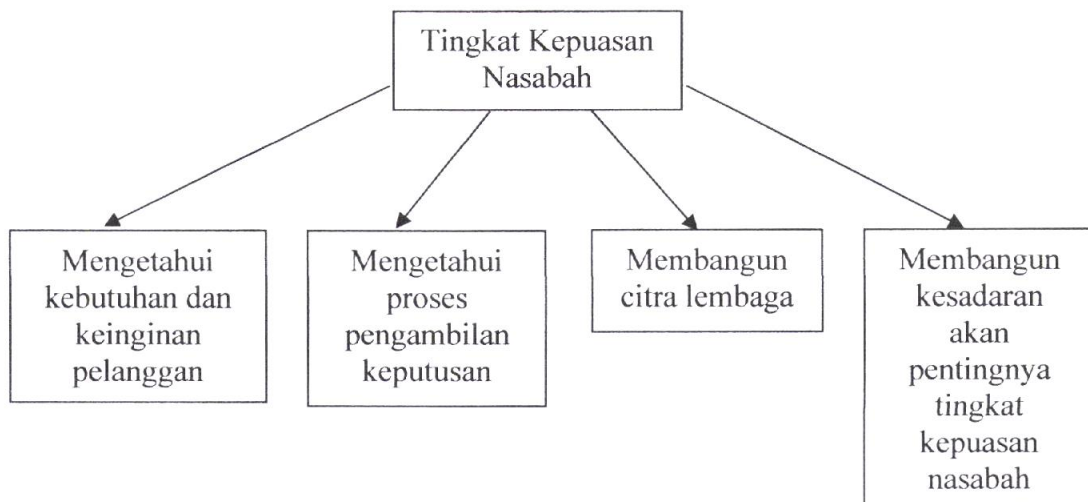
---

<sup>40</sup> *Ibid.*,

<sup>41</sup> Umar Husain, *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusat, 2016), h. 22

<sup>42</sup> Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Cet.-I*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2011), h. 94

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Teori**



## 2.5 Penelitian Terdahulu

- a. Shopia Shac Putri, melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan, Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Bagi Nasabah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Electronic Channel* (Studi Pada Bank Mega Syariah KC Bandar Lampung)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *e-channel* pada Bank Mega Syariah ini meliputi: Mega Mobile Syariah, Mega Internet, EDC Mobile Mega Syariah, *Cash Management System* (CMS), *Virtual Account* (VA). Dan tingkat kepuasan, keamanan dan kemudahan penggunaan nasabah pada layanan *electronic channel* berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank.



Layanan *electronic channel* pada Bank Mega Syariah telah sesuai dengan ketentuan syariat Islam.<sup>43</sup>

- b. Putri Dwi Cahyani, melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan mengenai kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah di atas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor *responsiveness*, *compliance*, dan *empathy*. Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.<sup>44</sup>
- c. Alfin Lingga Ardini, melakukan penelitian dengan judul “Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan Dengan Metode *Importance & Performance Matrix* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut-atribut dimensi kepuasan pelayanan yang telah terpenuhi oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang pada kuadran II yaitu: Kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap bank, Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, Karyawan BSM memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah sehingga yakin terhadap BSM, Karyawan memberikan informasi kepada nasabah secara jelas, dan

---

<sup>43</sup> Shopia Shac Putri, “Analisis Tingkat Kepuasan, Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Bagi Nasabah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Electronic Channel (Studi Pada Bank Mega Syariah KC Bandar Lampung)”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2020), h. 86

<sup>44</sup> Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, (Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 6, No. 2, Oktober 2016. ISSN: 2087-2038), h. 161

Kemampuan bank dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.<sup>45</sup>

Setiap penelitian yang dilakukan memiliki perbedaan yang dapat menjadi sebuah referensi untuk penelitian di masa yang akan datang. Berikut merupakan tabel perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis.

**Tabel 2.1**

**Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang**

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Shopia Shac Putri, “Analisis Tingkat Kepuasan, Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Bagi Nasabah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan <i>Electronic Channel</i> (Studi Pada Bank Mega Syariah KC Bandar	layanan <i>e-channel</i> pada Bank Mega Syariah ini meliputi: Mega Mobile Syariah, Mega Internet, EDC Mobile Mega Syariah, <i>Cash Management System</i> (CMS), <i>Virtual Account</i> (VA). Dan tingkat kepuasan, keamanan dan kemudahan penggunaan nasabah pada layanan	Penelitian ini sama-sama meneliti dan membahas masalah kepuasan nasabah yang menggunakan fasilitas dari Bank	Penelitian yang dilakukan oleh Shopia Shac Putri memilih Bank Mega Syariah KC Bandar Lampung sebagai objek penelitian.

<sup>45</sup> Alfin Lingga Ardini, “*Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan Dengan Metode Importance & Performance Matrix (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)*”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), h. 90

	Lampung)”, 2020	<i>electronic channel</i> berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank. Layanan <i>electronic channel</i> pada Bank Mega Syariah telah sesuai dengan ketentuan syariat Islam.		
2	Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, 2016.	Hasil penelitian ini menunjukkan mengenai kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah di atas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor <i>responsiveness</i> , <i>compliance</i> , dan <i>empathy</i> . Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak	Penelitian ini sama-sama meneliti dan membahas masalah kepuasan nasabah yang menggunakan fasilitas dari Bank	Penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Cahyani dilakukan di Yogyakarta.

		memiliki perbedaan yang signifikan.		
3	Alfin Lingga Ardini, “Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan Dengan Metode <i>Importance &amp; Performance Matrix</i> (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)”, 2016.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut-atribut dimensi kepuasan pelayanan yang telah terpenuhi oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang pada kuadran II yaitu: Kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap bank, Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, Karyawan BSM memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah sehingga yakin terhadap BSM, Karyawan memberikan informasi kepada nasabah secara jelas, dan Kemampuan	Penelitian ini sama-sama meneliti dan membahas masalah kepuasan nasabah.	Penelitian yang dilakukan oleh Alfin Lingga Ardini, membahas dan meneliti kinerja jasa pelayanan. Penelitian tersebut juga memilih Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang sebagai objek penelitian.

		bank dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.		
--	--	--	--	--

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi lapangan (*field research*). *Field research* yang dilakukan dalam penelitian ini menghasilkan data yang diartikan sebagai fakta atau informasi dari aktor (subjek penelitian, informasi, pelaku), aktivitas, dan tempat yang menjadi subjek penelitiannya.<sup>1</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif yaitu jenis penelitian yang dilakukan pada kondisi obyek penelitian yang dialami sesuai dengan keadaan yang nyata, peneliti sebagai instrumen kunci, dan teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan. Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>2</sup>

Pendekatan kualitatif, lebih lanjut mementingkan proses dibandingkan dengan hasil akhir. Oleh karena itu, urutan-urutan kegiatan dapat berubah sewaktu-waktu tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan dilapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti kasus tentang analisis tingkat kepuasan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur. Peneliti akan mencari

---

<sup>1</sup> Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, edisi 2, (Yogyakarta: Erlangga, 2009), h. 61

<sup>2</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h.172.

informasi terkait bagaimana proses bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur dan tanggapan mereka terkait hal tersebut.

### **3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Bulan September 2021 sampai dengan selesai. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur yang berlokasi di Jln. Medan-Banda Aceh, KM. 370, Idi Rayeuk, Aceh Timur.

### **3.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian terdiri dari dua yaitu informan dan responden penelitian. Informan adalah subjek penelitian tidak langsung yang menjadi sumber informasi yang kemudian mengarahkan peneliti kepada responden penelitian.<sup>3</sup> Informan *key person* dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur.

Sedangkan responden penelitian adalah subjek penelitian yang menjadi sumber informasi secara langsung.<sup>4</sup> Ukuran responden ditentukan atas dasar teori kejenuhan di mana titik jenuh berada pada saat data baru tidak lagi memberikan tambahan informasi wawasan terhadap pertanyaan penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur.

---

<sup>3</sup> Komaruddin dan Yooke Tjuparman, *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah, Cet. 5*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 197

<sup>4</sup> *Ibid.*,

Tabel 3.1

**Data Informasi Dari Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Golongan</b>	<b>Jabatan</b>
1	M.Taufik, S.Si.,M.M	IV/b	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur
2	Ikhfan Azwar Hasibuan, A.Md	III/c	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3	Riza Fauzi, S.T	III/d	Kepala Seksi Infrastruktur Pertanahan
4	Haikal, S.H	III/d	Kepala Seksi Pengadaan Tanah
5	Syahrial, S.H.,M.H	IV/a	Kepala Seksi Sengketa Pertanahan
6	Heriadi, S.H	III/d	Kepala Seksi Penetapan Hak Pertanahan
7	Syaiful Amri, A.Md	II/c	Bendahara Pengeluaran
8	Ardiansyah	-	Petugas Kebersihan

Data informasi yang penulis dapat dari tabel diatas memberikan kejelasan nama-nama subjek wawancara disertakan dengan jabatannya masing-masing. Penentuan tersebut berdasarkan pengalaman selama bertransaksi di Bank Syariah Indonesia yang merupakan pegawai di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur sebagai subjek wawancara. Bagian wawancara tersebut bertujuan memperoleh data-data yang berkaitan dengan kepuasan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur saat bertaransaksi di Bank Syariah Indonesia



### 3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti hanya akan meneliti sebagian dari populasi untuk dijadikan sampel.<sup>5</sup> Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dilapangan/objek penelitian.<sup>6</sup> Untuk memperoleh data primer, peneliti akan melakukan observasi dan wawancara agar mendapatkan data dari karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur yang menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai sarana transaksi mereka. Pengambilan data diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* digunakan untuk pengambilan subjek penelitian untuk tujuan tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh peneliti, bukan berdasarkan strata atau random.<sup>7</sup> Jadi dalam penelitian ini, penulis mencari informan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan untuk menjadi narasumber penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak berhubungan langsung dengan responden dan merupakan data pendukung bagi peneliti, yaitu berupa

---

<sup>5</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 174.

<sup>6</sup> Margono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h.70.

<sup>7</sup> *Ibid.*, h. 183.

data yang diambil dari beberapa buku, skripsi, jurnal dan dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>8</sup>

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan observasi.

#### a. Observasi

Observasi yaitu mengadakan peninjauan atau pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang lengkap. Peneliti menggunakan teknik observasi dengan mengamati perilaku narasumber serta lokasi penelitian baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur yang menjadi nasabah dan bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan melakukan observasi di lapangan peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial yang dihadapi.

#### b. *Interview* (Wawancara)

Wawancara yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Wawancara atau *interview* adalah sebuah

---

<sup>8</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiiah, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian, Edisi 1*, (Yogyakarta: Andi, 2010), h. 190

proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau yang diwawancarai.<sup>9</sup>

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tanda tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah yang diteliti. Dokumentasi merupakan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, agenda, artikel, dan sebagainya yang dapat membantu dalam penelitian ini.<sup>10</sup>

### 3.6 Metode Keabsahan Data

Tahap ini mencakup upaya mengevaluasi data untuk melihat kelayakan, kredibilitas, manfaat dan pemusatan informasi. Kemudian prosedur yang telah diteliti dapat disusun jika pada kenyataannya seorang informan benar-benar dapat dipercaya sekaligus menentukan manfaat data yang diperoleh dilapangan penelitian.<sup>11</sup>

Metode keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Perpanjang Pengamatan

---

<sup>9</sup> M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 126.

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 231.

<sup>11</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003), Hal. 109.

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri. Untuk membuktikan apakah peneliti itu melakukan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan atau tidak, maka akan lebih baik kalau dibuktikan dengan surat keterangan perpanjangan.

#### b. Ketekunan Pengamatan

Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar atau tidak.

#### c. Triangulasi

Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Ada beberapa triangulasi yaitu:<sup>12</sup>

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kreabilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber untuk memperoleh data yang valid. Adapun narasumber yang akan diwawancarai yaitu dari pihak kepariwisataan, pengelola pariwisata dan masyarakat yang memiliki usaha di sekitar kawasan pariwisata.

### 2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kreabilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada narasumber yang sama dengan teknik yang berbeda dalam penelitian ini, peneliti melakukan dua kali wawancara kepada setiap narasumber untuk memperoleh data yang valid. Semakin sama jawaban dari narasumber, maka semakin valid dan semakin tinggi keabsahan data tersebut.

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu untuk menguji kreabilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada narasumber yang sama dengan waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti melakukan dua kali wawancara kepada narasumber untuk memperoleh data yang valid. Semakin sama

---

<sup>12</sup> *Ibid.*

jawaban dari narasumber tersebut, berarti semakin valid dan semakin tinggi keabsahan data tersebut.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari data menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Data yang muncul berupa kata-kata dan bukan merupakan rangkaian angka. Prosedur analisis data terbagi 3, yaitu:

- a. Reduksi Data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya
- b. Penyajian Data berupa kumpulan dari informasi yang tersusun secara sistematis dan memberikan kemungkinan adanya sebuah penarikan kesimpulan dan pengambilan suatu tindakan atau hasil penelitian
- c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi berupa sebuah jalinan keterkaitan pada saat sebelum, selama dan sebuah pengumpulan data dan membentuk suatu wawasan umum yang disebut analisis.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Badan Pertanahan Nasional**

**Badan Pertanahan Nasional (BPN)** adalah lembaga pemerintah nonkementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. BPN dahulu dikenal dengan sebutan *Kantor Agraria*. BPN diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015.<sup>1</sup>

Pada masa pemerintahan Presiden Joko Widodo fungsi dan tugas dari organisasi Badan Pertanahan Nasional dan Direktorat Jenderal Tata Ruang Kementerian Pekerjaan Umum digabung dalam satu lembaga kementerian yang bernama Kementerian Agraria dan Tata Ruang. Sejak 23 Oktober 2019 jabatan Kepala BPN dipangku oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang Sofyan Djalil.

Pada era 1960 sejak berlakunya Undang – Undang Pokok Agraria (UUPA), Badan Pertanahan Nasional mengalami beberapa kali pergantian penguasaan dalam hal ini kelembagaan. tentunya masalah tersebut berpengaruh pada proses pengambilan kebijakan. ketika dalam naungan kementerian agraria sebuah kebijakan diproses dan ditindaklanjuti dari struktur Pimpinan Pusat sampai pada tingkat Kantah, namun ketika dalam naungan Departemen Dalam Negeri hanya melalui Dirjen Agraria sampai ketingkat Kantah. disamping itu secara

---

<sup>1</sup> Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional

kelembagaan Badan Pertanahan Nasional mengalami perubahan struktur kelembagaan yang rentan waktunya sangat pendek.

Untuk mengetahui perubahan tersebut di bawah ini adalah sejarah kelembagaan Badan Pertanahan Nasional:

a. Tahun 1960

Pada awal berlakunya UUPA, semua bentuk peraturan tentang pertanahan termasuk Peraturan Pemerintah masih dikeluarkan oleh Presiden dan Menteri Muda Kehakiman. Kebijakan itu ditempuh oleh pemerintah karena pada saat itu Indonesia masih mengalami masa transisi.

b. Tahun 1965

Pada tahun 1965 agraria dipisah dan dijadikan sebagai lembaga yang terpisah dari naungan menteri pertanian dan pada saat itu menteri agraria dipimpin oleh R.Hermanses. S.H

c. Tahun 1968

Pada tahun 1968 secara kelembagaan mengalami perubahan.pada saat itu dimasukan dalam bagian departemen dalam negeri dengan nama direktorat jenderal agraria. Selama periode 1968 – 1990 tetap bertahan tanpa ada perubahan secara kelembagaan begitupula dengan peraturan yang diterbitkan.

d. Tahun 1988-1990

Pada periode ini kembali mengalami perubahan. lembaga yang menangani urusan agraria dipisah dari departemen dalam negeri dan dibentuk menjadi lembaga non departemen dengan nama badan pertanahan nasional yang kemudian dipimpin oleh Ir. Soni Harsono dengan catur tertib



pertanahannya. Pada saat itu terjadi perubahan yang signifikan karena merupakan awal terbentuknya badan pertanahan nasional.

e. Tahun 1990-sekarang

Pada periode ini kembali mengalami perubahan menjadi menteri Negara agraria atau badan pertanahan nasional yang masih dipimpin oleh Ir. Soni Harsono. Pada saat itu penambahan kewenangan dan tanggung jawab yang harus diemban oleh badan pertanahan nasional

f. Tahun 1998

Pada tahun ini masih menggunakan format yang sama dengan nama Menteri Negara Agraria atau Badan Pertanahan Nasional. Perubahan yang terjadi hanya pada puncak pimpinan saja yakni Ir. Soni Harsono diganti dengan Hasan Basri Durin.

g. Tahun 2002-2006

Tahun 2002 kemudian mengalami perubahan yang sangat penting. Pada saat itu badan pertanahan nasional dijadikan sebagai lembaga Negara. Kedudukannya sejajar dengan kementerian. Pada awal terbentuknya BPN RI dipimpin oleh Prof. Lutfi I. Nasoetion, MSc., Ph.D

h. Tahun 2006-2012

Pada tahun 2006 sampai 2012 BPN RI dipimpin oleh Joyo Winoto, Ph.D. dengan 11 agenda kebijakannya dalam kurun waktu lima tahun tidak terjadi perubahan kelembagaan sehingga tetap pada format yang sebelumnya.

i. Tahun 2012-2014

Pada tanggal 14 Juni 2012 Hendarman Supandji dilantik sebagai Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) menggantikan Joyo Winoto.

j. Tahun 2014-sekarang

Pada pemerintahan Presiden Joko Widodo dibuat Kementerian baru bernama Kementerian Agraria dan Tata Ruang Indonesia, sehingga sejak 27 Oktober 2014, Badan Pertanahan Nasional berada di bawah naungan Menteri Agraria dan Tata Ruang. Jabatan Kepala BPN dijabat oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang Ferry Mursyidan Baldan hingga 24 Juli 2016. Saat ini Kepala BPN dijabat oleh Sofyan Djalil.

#### **4.1.2 Sejarah Singkat Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur**

Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur Provinsi Aceh merupakan instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten yang berada di bawah tanggung jawab kepada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Aceh. Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur terletak di Jalan Medan-Banda Aceh, KM. 370 Idi, yang dipimpin oleh Bapak M. Taufik, S.Si, M.M.

#### 4.1.3 Visi dan Misi

##### a. Visi

*“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya : “Indonesia Maju Berdaulat, Mandiri dan Berkeperibadian Berlandaskan Gotong Royong”.*

##### b. Misi

- Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur
- Mewujudkan pelaksanaan pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum secara syariat.
- Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana aparatur.
- Mewujudkan perencanaan pengadaan tanah untuk kepentingan umum sesuai ruang.
- Mewujudkan tertib administrasi kepemilikan dan penguasaan tanah aset pemerintah.
- Meminimalisasi tingkat permasalahan agraria (perkara sengketa, konflik pertanahan.
- Menyediakan sistem informasi pertanahan.

#### 4.1.4 Tugas dan Fungsi

BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas, BPN menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan.
2. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan.
3. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat.
4. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan.
5. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah.
6. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan.
7. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN.
8. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN.
9. Pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan.
10. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan.
11. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

#### **4.1.5 Arti Lambang dan Warna Logo**

- a. 4 Butir Padi, memiliki makna kemakmuran dan kesejahteraan. Hal tersebut melambangkan 4 tujuan penataan pertanahan yang telah dilakukan BPN RI, yaitu kemakmuran, keadilan, keberlanjutan dan harmoni sosial.

- b. Lingkaran, memiliki makna sumber kehidupan manusia. Hal tersebut Melambangkan wadah atau area untuk berkarya bagi BPN RI yang berhubungan langsung dengan unsur-unsur yang ada di dalam bumi yang meliputi Tanah, Air dan Udara.
- c. Sumbu, memiliki makna poros keseimbangan. **3 Garis Lintang dan 3 Garis Bujur** memaknai atau melambangkan pasal 33 ayat 3 Undang Undang Dasar 1945 yang mendasari lahirnya Undang-undang Pokok Agraria (UUPA) No. 5 Tahun 1960.
- d. 11 bidang grafis bumi, memiliki makna 11 agenda yang akan dan telah dilakukan BPN RI. 1 bidang bumi memaknai atau melambangkan:
  - 1. **Warna Coklat** melambangkan bumi, alam raya dan cerminan dapat dipercaya dan teguh.
  - 2. **Warna Kuning Emas** melambangkan kehangatan, pencerahan, intelektual dan kemakmuran.
  - 3. **Warna Abu-abu** melambangkan kebijaksanaan, kedewasaan serta keseimbangan.

#### **4.2 Kendala-Kendala Yang Dialami Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi Melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur**

Bank Syariah memiliki peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan

yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.<sup>2</sup>

Walaupun hal tersebut memiliki layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik namun tetap saja memiliki kendala-kendala yang biasanya dirasakan oleh nasabah bank tersebut. Seperti halnya yang dirasakan oleh pegawai kantor dinas pertanahan kabupaten aceh timur yang mengatakan:

“Sebenarnya BSI ini cukup baik ya, karena mengingat Aceh adalah serambi Mekkah jadi ya bagus sih menurut saya. Cuma karena mungkin masih dalam masa peralihan, jadinya sering gagal transaksi. Contohnya, sering kehabisan uang di mesin ATM dan juga sering eror sendiri pada saat mau ambil uang. Nah, hal tersebut yang sering mengganggu kenyamanan nasabah dalam transaksi. Kalau saya menggunakan BSI yang pasti tabungan. Apalagi gaji setiap bulan masuknya ke rekening BSI. Jadi lebih sering saya pakai untuk tabungan. Kalau kelebihannya menurut saya untuk sejauh ini belum saya rasakan sih. Tapi kalau untuk kekurangan, seperti yang saya bilang tadi. Sering mengalami gagal transaksi.”<sup>3</sup>

Hal tersebut juga dirasakan oleh pegawai lain yang mengatakan:

---

<sup>2</sup> [www.ir-bankbsi.com](http://www.ir-bankbsi.com)

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Risang Anggara Putra Perdana, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 16 Februari 2022 pukul 09:00 wib

“Menurut saya fasilitasnya bagus, layanan karyawannya juga bagus. Apalagi di Aceh Timur ini BSI cabangnya cuma 1 kan, pastinya mereka juga memberikan layanan yang terbaik untuk nasabahnya. Untuk produk, saya biasanya Cuma untuk tabungan saja. Kalau kelebihannya dari segi layanan sudah cukup bagus, karena mereka selalu memberikan layanan yang terbaik untuk nasabah. Kalau kekurangannya ya paling sering tidak bisa ambil uang melalui mesin ATM, terus juga sering offline.”<sup>4</sup>

Kemudian pegawai lain juga menyatakan kendala-kendala yang selama ini dirasakan selama menggunakan BSI. Beliau mengatakan:

“Menurut saya sudah bagus, namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi. Contohnya jaringan transaksi nasabah. Untuk saat ini saya hanya gunakan untuk tabungan saja. Kalau kelebihannya menurut saya BSI ini layanan karyawannya ke nasabah cukup bagus, terus Bank BUMN yang cukup berani untuk menggabungkan 3 Bank sekaligus dan itu adalah hal yang sangat bagus. Namun dibalik itu semua pasti ada resikonya, ya contoh, karena BSI ini kan 3 Bank jadi 1, jadinya nasabah yang transaksi di waktu yang bersamaan menjadi lebih banyak dan akibatnya pada jaringan mereka. Itu yang terkadang sering menyebabkan nasabah gagal untuk transaksi di BSI ini.”<sup>5</sup>

Hal tersebut juga dirasakan oleh pegawai lain yang mengatakan:

“Menurut saya dengan adanya BSI ini cukup bagus ya, karena transaksi juga pastinya aman dan tidak khawatir dengan adanya riba. Untuk produk yang saya gunakan di BSI pastinya tabungan. Karena saya lebih sering transfer dan tarik tunai pakai BSI. Kelebihan dari BSI ini sudah pasti bebas riba, karena semua prosedurnya sudah ada hukum Islamnya, jadi dalam transaksi kita tidak perlu khawatir lagi. Dan untuk kekurangannya mungkin lebih kelihatan dari mesin ATM nya ya, karena ATM nya kadang sering kehabisan uang dan offline tiba-tiba. Jadi misalkan saya mau tarik uang melalui ATM dan terjadi kendala seperti yang saya bilang tadi, jadinya saya tidak bisa tarik tunai pada saat itu juga.”<sup>6</sup>

Pegawai lain juga menyampaikan pendapatnya tentang kendala-kendala yang pernah dialami mereka pada saat transaksi. Ia mengatakan:

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Aji Wibowo Sutandar, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 16 Februari 2022 pukul 13:00 wib

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Suci Widana, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 21 Februari 2022 pukul 11:00 wib

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Amri, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 3 Maret 2022 pukul 10:00 wib

“Menurut saya BSI ini sudah cukup bagus. Dengan menggabungkan 3 Bank Syariah menjadi 1 jadi Bank Syariah BUMN saat ini Cuma ada 1 dan tidak terbagi-bagi lagi. Fasilitasnya juga cukup lengkap. Untuk saat ini di BSI saya hanya gunakan untuk tabungan saja. Selain itu gaji setiap bulan dari kantor juga masuk ke rekening BSI. Menurut saya kelebihanannya seperti yang saya bilang tadi, fasilitasnya lengkap, layanannya juga bagus kalau kita langsung ke Bank nya sendiri. Namun untuk kekurangannya, pada saat awal-awal jaringannya sering eror, mau itu jaringan mesin ATM ataupun M-Banking. Jadinya agak sulit untuk transaksi pada saat itu.”<sup>7</sup>

Tak hanya kelima pegawai yang memberikan pendapatnya tentang bertransaksi di BSI Cabang Aceh Timur, ada juga pegawai lain yang mengatakan:

“Menurut saya fasilitas di BSI cukup lengkap dan pelayanannya juga bagus. Walaupun ada beberapa fasilitas yang mungkin masih dalam masa perbaikan, tapi fasilitas dan layanannya menurut saya sudah cukup bagus. Produk yang saya gunakan di BSI ini ya tabungan. Karena juga gaji bulanan masuknya ke rekening BSI. Kalau kelebihan BSI ini menurut saya karena cabangnya ada di mana-mana, jadi tidak perlu khawatir kalau kita mau transaksi, terutama kalau lagi di luar kota. Karena kan ada juga Bank yang ada di Aceh tapi di luar kota belum tentu Bank itu juga ada. Kemudian kalau untuk kekurangannya, mungkin dari segi jaringan. Karena jaringannya kadang sering eror, terus juga di ATM sering kehabisan uang. Mungkin cuma itu aja sih.”<sup>8</sup>

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa menurut pegawai Kantor Dinas Pertanahan Aceh Timur tentang BSI yakni cukup baik dari segi fasilitas maupun layanan. Fasilitas yang disediakan oleh BSI juga cukup lengkap dan mudah diakses. Begitu juga dari segi pelayanan yang mereka berikan kepada setiap nasabah. Produk BSI yang banyak digunakan oleh pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur yaitu tabungan, karena mereka berpendapat bahwa gaji yang mereka peroleh setiap bulan akan masuk ke rekening tabungan BSI. Kelebihan dari BSI menurut mereka yaitu kemudahan transaksi yang mereka rasakan, seperti apabila mereka keluar kota, mereka tidak perlu khawatir karena

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Angga Widiyatmoko, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 3 Maret 2022 pukul 13:00 wib

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Riris Mayang Sari, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 4 Maret 2022 pukul 09:00 wib



BSI memiliki banyak kantor cabang. Baik di dalam provinsi Aceh maupun luar provinsi Aceh. Namun dibalik kelebihan tersebut, BSI juga masih terdapat kekurangan. Menurut pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur, kekurangan dari BSI yaitu sering terjadinya gagal transaksi, seperti jaringan yang mendadak offline dan sering kehabisan uang di ATM. Hal tersebut sedikit membuat transaksi mereka terganggu. Namun walaupun begitu, fasilitas dan layanan BSI tetap sudah cukup bagus dan memiliki perkembangan serta kemajuan yang bagus dengan waktu singkat.

#### **4.3 Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi Melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur**

Kepuasan nasabah merupakan fokus dari proses manajemen berorientasi pada nasabah, bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan nasabah adalah kualitas.<sup>9</sup> Kepuasan nasabah juga dapat didefinisikan sebagai fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.<sup>10</sup> Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu.

---

<sup>9</sup> Barkelay dan Saylor, *Kepuasan Pelanggan. Jilid I*, Diterjemahkan oleh Yuliarmi dan Riyasa, (Jakarta: Erlangga, 2014), h. 21

<sup>10</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.<sup>11</sup> Begitu juga kepuasan nasabah yang dirasakan oleh pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur yang mengatakan:

“Menurut saya transaksi di BSI nyaman sebenarnya, cuma karena jaringannya sering eror dan sering kehabisan uang di mesin ATM. Jadi kalau saya lagi butuh uang cash saat itu juga, ya terpaksa harus nunggu lagi. Kalau fasilitas sih sudah menurut saya, karena gaji saya masuknya ke rekening BSI. Jadi ya kalau saya hanya sekedar untuk ambil dan transfer uang saja. Karena tuntutan pekerjaan saja sebenarnya.”<sup>12</sup>

Ada juga pegawai yang memberikan pendapatnya tentang kepuasan bertansaksi di BSI sebagai berikut:

“Transaksi melalui BSI menurut saya nyamannya sih nyaman, cuma kalau lagi ada gangguan dan saya harus transaksi di waktu itu juga ya jadinya tidak nyaman. Karena kita kan tidak tau, terkadang kita butuh uang atau mau transfer mendadak, pastinya lewat mesin ATM ataupun m-banking. Tapi karena jaringannya sering offline jadinya terganggu. Menurut saya fasilitas yang ditawarkan BSI sudah sesuai dengan kebutuhan saya. Alasan saya memilih BSI karena yang pertama karena tuntutan pekerjaan. Yang kedua karena BSI ini ada di mana-mana dan di luar kota maupun provinsi pasti ada. Jadinya saya tidak perlu khawatir kalau saya mau transaksi di luar kota.”<sup>13</sup>

Kemudian ada juga pegawai yang memberikan pendapat yang sama. Ia mengatakan:

---

<sup>11</sup> Farid Yuniar Nugroho, *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen*, (Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, 2011), h. 76

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Risang Anggara Putra Perdana, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 16 Februari 2022 pukul 09:00 wib

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Aji Wibowo Sutandar, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 16 Februari 2022 pukul 13:00 wib

“Menurut saya transaksi di BSI sejauh ini sih, nyaman-nyaman saja bagi saya. Menurut saya fasilitas yang ditawarkan oleh BSI sih sudah cukup memenuhi kebutuhan saya, karena saya juga pakai BSI ini Cuma untuk tabungan, ambil uang, simpan uang, transfer. Alasan saya memilih BSI karena ATM nya ada di mana-mana dan juga dari kantor wajib punya rekening BSI untuk masukan gaji setiap bulan.”<sup>14</sup>

Tak hanya ketiga pegawai tersebut yang memberikan pendapatnya seputar kepuasan bertransaksi melalui BSI, pegawai lain juga memberikan pendapatnya seputar hal tersebut. Beliau mengatakan:

“Menurut saya pribadi, transaksi melalui BSI cukup nyaman, hanya saja ada beberapa kendala yang terkadang menghambat untuk bertransaksi. Fasilitas yang disediakan juga lumayan lengkap ya, sesuai juga dengan kebutuhan. Saya lebih memilih BSI ini yang pertama karena tuntutan pekerjaan. Yang kedua karena ATM dan kantor cabangnya ada di mana-mana, jadi tidak perlu khawatir kalau saya mau transaksi di luar kota.”<sup>15</sup>

Kemudian ada juga pegawai lain yang memberi pendapatnya. Ia mengatakan:

“Kalau saya pribadi sih nyaman ya untuk transaksi di BSI. Dan untuk fasilitasnya menurut saya cukup bagus dan juga lengkap. Mulai dari produk-produk yang ditawarkan, seperti tabungan, pembiayaan, dan masih banyak lagi. Dan semua sesuai dengan kebutuhan walaupun saya hanya menggunakan BSI ini ya untuk tabungan saja. Tapi untuk transaksi seperti transfer dan tarik tunai ya saya nyaman. Hanya saja waktu pertama kali diluncurkan BSI ini agak sedikit terganggu memang, ya menurut saya wajar sih karena juga kan masih masa peralihan. Saya lebih memilih BSI karena jaringan kantor dan ATM nya ada di mana-mana, baik di dalam provinsi maupun luar provinsi.”<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Suci Widana, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 21 Februari 2022 pukul 11:00 wib

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Amri, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 3 Maret 2022 pukul 10:00 wib

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Angga Widiyatmoko, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 3 Maret 2022 pukul 13:00 wib

Kemudian ada juga pegawai lain yang memberi pendapatnya. Ia mengatakan:

“Kalau ditanya nyaman atau tidaknya sih, kalau transaksinya tidak ada kendala ya nyaman. Tapi kalau misalkan kita mau transfer via m-banking, terus jaringannya eror, nah kalau itu saya tidak nyaman. Tergantung kondisi sih sebenarnya. Kalau fasilitasnya cukup lengkap dan sesuai dengan kebutuhan saya sehari-hari. Saya lebih memilih BSI ini sebagai salah satu tabungan karena jaringan ATM dan kantornya ada di mana-mana. Yang kedua karena syariah. Yang ketiga karena tuntutan pekerjaan juga.”<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur merasa nyaman bertransaksi dengan BSI. Hanya saja terkadang ada beberapa kendala yang dihadapi seperti, ATM kehabisan uang, jaringan eror, namun hal tersebut tidak menjadi suatu halangan untuk mereka tetap bertransaksi di BSI. Dan bahkan mereka juga mengatakan bahwa hal tersebut wajar terjadi, apalagi mengingat BSI masih dalam masa peralihan yang di mana 3 Bank Syariah BUMN digabungkan menjadi satu. Fasilitas yang ditawarkan oleh BSI juga cukup lengkap dan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari mereka. Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur lebih memilih menggunakan BSI karena beberapa alasan. Pertama, karena tuntutan pekerjaan yang di mana gaji yang mereka dapatkan setiap bulan akan masuk ke dalam rekening BSI. Kedua, karena jaringan ATM dan kantor cabang BSI ada di mana-mana, baik di dalam kota maupun luar kota, bahkan di luar provinsi. Ketiga, karena mereka merasa lebih mudah bertransaksi, seperti transfer, tarik tunai, dan lain sebagainya.

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Riris Mayang Sari, Pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 4 Maret 2022 pukul 09:00 wib

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, skripsi ini membahas tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Petanahan Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Menurut pegawai Kantor Dinas Pertanahan Aceh Timur tentang BSI yakni cukup baik dari segi fasilitas maupun layanan. Fasilitas yang disediakan oleh BSI juga cukup lengkap dan mudah diakses. Begitu juga dari segi pelayanan yang mereka berikan kepada setiap nasabah. Produk BSI yang banyak digunakan oleh pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur yaitu tabungan. Kelebihan dari BSI menurut mereka yaitu kemudahan transaksi yang mereka rasakan, seperti apabila mereka keluar kota, mereka tidak perlu khawatir karena BSI memiliki banyak kantor cabang. Baik di dalam provinsi Aceh maupun luar provinsi Aceh. Namun dibalik kelebihan tersebut, BSI juga masih terdapat kekurangan. Menurut pegawai Kantor Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur, kekurangan dari BSI yaitu sering terjadinya gagal transaksi, seperti jaringan yang mendadak offline dan sering kehabisan uang di ATM. Hal tersebut sedikit membuat transaksi mereka terganggu. Namun walaupun begitu, fasilitas

dan layanan BSI tetap sudah cukup bagus dan memiliki perkembangan serta kemajuan yang bagus dengan waktu singkat.

- b. Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur merasa nyaman bertransaksi dengan BSI. Hanya saja terkadang ada beberapa kendala yang dihadapi seperti, ATM kehabisan uang, jaringan eror, namun hal tersebut tidak menjadi suatu halangan untuk mereka tetap bertransaksi di BSI. Dan bahkan mereka juga mengatakan bahwa hal tersebut wajar terjadi, apalagi mengingat BSI masih dalam masa peralihan yang di mana 3 Bank Syariah BUMN digabungkan menjadi satu. Fasilitas yang ditawarkan oleh BSI juga cukup lengkap dan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari mereka. Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur lebih memilih menggunakan BSI karena beberapa alasan. Pertama, karena tuntutan pekerjaan yang di mana gaji yang mereka dapatkan setiap bulan akan masuk ke dalam rekening BSI. Kedua, karena jaringan ATM dan kantor cabang BSI ada di mana-mana, baik di dalam kota maupun luar kota, bahkan di luar provinsi. Ketiga, karena mereka merasa lebih mudah bertransaksi, seperti transfer, tarik tunai, dan lain sebagainya.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan maka saran yang dapat disampaikan adalah:

- a. Untuk pihak BSI Cabang Aceh Timur agar lebih meningkatkan layanan dan fasilitas kepada nasabah. Karena hal tersebut memiliki pengaruh besar

terhadap kepuasan nasabah, khususnya pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Timur.

- b. Bagi para akademis untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan kajian yang lebih mendalam dan lebih luas mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Petanahan Kabupaten Aceh Timur Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardini, Alfin Lingga. 2016. “*Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan Dengan Metode Importance & Performance Matrix (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)*”. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016).
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bank Indonesia. 2012. *Statistik Perbankan Syariah Desember 2012*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Barkelay dan Saylor. 2014. *Kepuasan Pelanggan. Jilid I*, Diterjemahkan oleh Yuliarmi dan Riyasa. Jakarta: Erlangga, 2014.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Menejemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: ANDI.
- Bastian, Indra. 2007. *Sistem Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bungin, M. Burhan. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cahyani, Putri Dwi. 2016. “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*”. (Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 6, No. 2, Oktober 2016. ISSN: 2087-2038).
- Dinas Pertanahan Kabupaten Aceh Timur
- <https://www.ir-bankbsi.com>
- Husain, Umar. 2016. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.



- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif, edisi 2*. Yogyakarta: Erlangga.
- Jusup, A.H. 2012. *Dasar-Dasar Akuntansi Edisi 6*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ashari.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Ke-13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah. Edisi Pertama. Cet Ke-2*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Mursyidi. 2010. *Akuntansi Biaya*. Bandung: Refika Aditama.
- Nugroho, Farid Yuniar. 2011. *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen*. (Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, 2011).
- Putri, Shopia Shac. 2020. “*Analisis Tingkat Kepuasan, Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Bagi Nasabah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Electronic Channel (Studi Pada Bank Mega Syariah KC Bandar Lampung)*”. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2020).
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian, Edisi 1*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPFE.

\_\_\_\_\_. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Wiyono, Slamet. 2005. *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSII*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Cet.-I*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zulkifli, Sunarto. 2003. *Panduan Praktis Perbankan Syariah. Cet. Ke-I*. Jakarta: Zikrul Hakim.

## **Lampiran I**

### **DAFTAR WAWANCARA**

1. Bagaimana penilaian anda tentang fasilitas dan layanan dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur?
2. Produk apa saja yang pernah anda gunakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur?
3. Apa saja kelebihan dan kekurangan yang pernah anda alami dalam bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur?
4. Apakah anda merasa nyaman bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur?
5. Apakah fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Aceh Timur sudah sesuai dengan kebutuhan anda?
6. Mengapa anda lebih memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai sarana dalam bertransaksi?
7. Bagaimana peran customer service/teller dalam memberikan layanan kepada anda? Apakah sudah melaksanakan SOP yang telah ditentukan oleh Pihak Bank ?
8. Apakah waktu yang sudah ditentukan sudah sesuai dengan jadwal pengembalian/return dalam bertransaksi ?
9. Bagaimana kualitas SDM bank BSI dalam memberikan penjelasan terhadap produk-produk BSI ?