

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU KARANG BARU
ACEH TAMIANG**

Skripsi

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

Oleh

Nuria Ajjiah
Nim : 4012019074



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
1445 H/2024**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU KARANG BARU
ACEH TAMIANG**

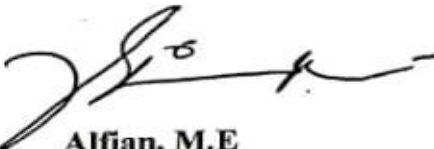
Oleh:

NURIA AJIJAH
Nim : 4012019074

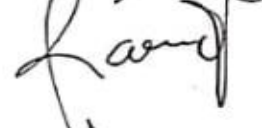
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 22 APRIL 2024

Pembimbing I


Alfian, M.E
NIP. 19920616 202012 1 009

Pembimbing II


Rafiza Zuliani, M.Sh
NIDN. 2026068904

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

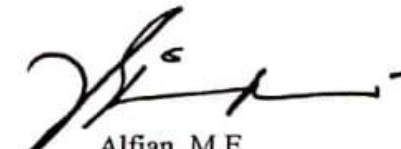

Zefri Maulana, S.E., M.Si
NIP. 19861001 201903 1 006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karang Baru Aceh Tamiang” Atas nama Nuria Ajijah dengan Nim: 4012019074. Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 26 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 12 Agustus 2024
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa

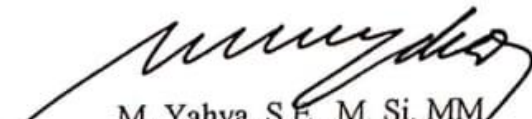
Penguji I


Alfian, M.E
NIP. 19920616 202012 1 009

Penguji II


Rafiza Zuliani, M.Sh
NIDN. 2026068904

Penguji III


M. Yahya, S.E., M. Si, MM
NIP.196512311999051001

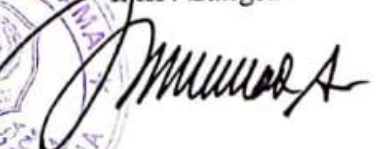
Penguji IV


Dr. Saifan Kamal, S.El., M.E.I
NIP. 19900518 202012 1 011

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa




Dr. Muhammad Amin, MA
NIP. 19820205 200710 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuria Ajijah
NIM : 4012019074
Tempat, Tanggal Lahir : Benteng, 05 Maret 2000
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah (PBS)
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Keluarga Desa Pandan Sari, Kecamatan
Manyak Payed Kabupaten Aceh Tamiang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karang Baru Aceh Tamiang ”** 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 sesungguhnya.

Langsa, 22 APRIL 2024

Yang membuat pernyataan


NURIA AJIJAH
NIM: 4012019074

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan yang ada di KCP Karang Baru Aceh Tamiang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan 7 informan. Dari kelima indikator yang ada di kualitas pelayanan hanya aspek berwujud yang kurang maksimal dilakukan oleh BSI BSI KCP Karang Baru sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik dari para nasabah. Hal tersebut dapat menjadi masukan tersendiri bagi pihak BSI BSI KCP Karang Baru untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari aspek berwujud sehingga persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan secara sempurna dapat terpenuhi dan menimbulkan persepsi positif. Berdasarkan berbagai persepsi positif yang dimiliki oleh nasabah terdapat faktor faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor kecepatan kerja dari karyawan, ketepatan kerja dan juga keramahan. Sedangkan faktor kenyamanan belum mampu dipenuhi oleh pihak BSI KCP Karang Baru. Karyawan sudah sangat maksimal bekerja secara cepat, tepat dan juga menampilkan keramahan namun nasabah masih merasa kurang nyaman saat berada di Bank terlalu lama dikarenakan jumlah kursi yang ada sangat sedikit dan juga ruangan yang sempit.

Kata kunci : Persepsi, Tingkat Kualitas Pelayanan, Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine customer perceptions of the quality of service at BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang and to determine the factors that influence customer perceptions about the quality of service at KCP Karang Baru Aceh Tamiang. This research uses qualitative methods using 7 informants. Of the five indicators in service quality, only the tangible aspect is not optimally implemented by BSI BSI KCP Karang Baru, giving rise to unfavorable perceptions from customers. This can be a separate input for BSI BSI KCP Karang Baru to improve service quality from a tangible aspect so that customer perceptions of service quality can be fulfilled perfectly and create positive perceptions. Based on various positive perceptions held by customers, there are factors that influence this, namely employee work speed, work accuracy and also friendliness. Meanwhile, the comfort factor has not been able to be met by BSI KCP Karang Baru. Employees have done their best to work quickly, precisely and also show friendliness, but customers still feel uncomfortable when they are in the bank for too long because there are very few chairs and the space is narrow.

Keywords: Perception, Level of Service Quality, Bank Syariah Indonesia

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puja puji bagi Ilahi Zat Yang Maha Sempurna muara segala kerinduan dari pencinta yang haus akan kekekalan kasih sayang-Nya, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, “ **Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karang Baru Aceh Tamiang**” dengan baik. Shalawat beriringkan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa umat manusia menuju kearah jalan kesempurnaan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Zefri Maulana, M.Si selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa

4. Bapak Alfian, M.E., selaku pembimbing I yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Rafiza Zuliani, M.Sh selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak, Akmal,SHI, M.E.I selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
8. Segenap Staf TU Prodi Perbankan Syariah dan yang memberi kemudahan administratif bagi peneliti selama masa perkuliahan.
9. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan doa, moral dan materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini serta semangat dan perjuangannya yang telah menginspirasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Langsa, 22 April 2024
Peneliti


Nuria Anjah

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.5 Penjelasan Istilah	8
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Persepsi.....	11
2.1.1 Pengertian Persepsi	13
2.1.2 Indikator Persepsi.....	15
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	16
2.1.4 Proses Persepsi	18
2.1.5 Aspek Persepsi	20
2.1.6 Ciri-ciri Persepsi	21
2.2 Kualitas Pelayanan	22
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.3 Penelitian Terdahulu.....	25
2.4 Kerangka Teori	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3 Subjek Penelitian	41
3.4 Instrumen Pengumpulan Data	42
3.5 Metode Keabsahan Data	44
3.6 Teknik Analisa Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia	46
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan yang Ada di BSI KCP KarangBaru Aceh Tamiang	52
4.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan yang Ada di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang	73
4.3 Pembahasan.....	79
4.3.1 Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan yang Ada di BSI KCP KarangBaru Aceh Tamiang	79
4.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan yang Ada di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang	84

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	86

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	38
--------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Bank syariah merupakan perantara antara investor yang menginvestasikan dananya dengan pihak lain yang membutuhkan dana. Bank syariah adalah lembaga keuangan sebagai tempat menghimpun dana yang berbentuk tabungan dan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat dengan menjalankan operasionalnya berlandaskan Al-Quran dan Hadits. Maka dari itu Bank syariah dikenal sebagai lembaga intermediasi Islam.¹

Di Indonesia sudah terdapat banyak perbankan syariah komersial, maka dari itu persaingan juga semakin ketat, banyak hal yang dilakukan oleh masing-masing bank dalam mempertahankan kualitas pelayanan maupun produk yang ditawarkan. Pelayanan oleh bank syariah juga sangat diperhatikan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada bank tersebut, karena masyarakat pada umumnya sangat kritis dalam menanggapi apa yang diberikan oleh pihak bank.²

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (konsumen), karena konsumen yang menikmati pelayanan dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan, yaitu Bentuk fisik (*Tangibles*), Kehandalan

¹ Zulkifli Rubby, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Jakarta : Pusat Pendidikan Pengkajian Islam , 2017) h, 1

² Khamdan Rifai, *Membangun Loyalitas Pelanggan*. (Yogyakarta: UII Press, 2019), h.28

(*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).³

Tinggi rendahnya penilaian kualitas pelayanan dari suatu badan usaha dipengaruhi oleh persepsi nasabah pada kualitas layanan tersebut, dimana persepsi nasabah pada kualitas layanan yang diberikan baik, nasabah akan berpersepsi positif, demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan yang diberikan buruk, nasabah akan berpersepsi negatif.⁴

Sedangkan persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan konsumen. Persepsi adalah proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensorik untuk memberi arti pada lingkungannya.⁵

Dalam melakukan pelayanan tentunya BSI KCP Karang Baru akan memberikan ketentuan untuk standar pelayanan yang diberikan. BSI KCP Karang Baru dalam memberikan pelayanan kepada nasabah memperhatikan bentuk dasar-dasar melayani nasabah yang dilakukan oleh *customer service*. Bentuk dasar-dasar pelayanannya yaitu karyawan wajib berpakaian rapi dan bersih yaitu dengan baju, celana dan jilbab yang dikenakan rapi, serta adanya nama tag atau ID Card yang digunakan pada bagian terluar pakaian sebagai informasi identitas dari karyawan di BSI KCP Karang Baru.⁶

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 220-221

⁴ Ikfi Akmalia, Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Sayriah Mandiri Malang, *Dalam Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 01 April 2017, h. 69

⁵ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 2018) h. 8

⁶ Hasil Wawancara Awal Kepada Karyawan BSI KCP Karang Baru pada tanggal 02 April 2023.

Selain itu karyawan juga dituntut untuk mampu menjawab dengan diawali memberikan salam dulu kepada nasabah kemudian menanyakan keluhan nasabah dan menjelaskan produk yang ada di BSI KCP Karang Baru dengan tegas, percaya diri, sopan dan tanpa ragu-ragu. Sikap yang dilakukan karyawan BSI KCP Karang Baru yaitu bersikap ramah dan murah senyum kepada nasabah, mendengarkan keluhan nasabah dengan baik-baik, tidak mencela pembicaraan nasabah jika nasabah belum selesai berbicara, bersikap sopan dan tenang kepada nasabah. Jika karyawan ingin ke dalam haruslah izin kepada nasabah agar nasabah tidak kebingungan menunggu. ⁷

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan kepada *Customer service* yang ada di BSI KCP Karang Baru mengatakan bahwa pelayanan yang perlu dilakukan adalah bersikap ramah dan sopan kepada nasabah, mengetahui atau memahami keluhan dan kemauan nasabah yang sedang dihadapi, tidak membuat nasabah merasa tersinggung dengan segala ucapan atau tindakannya, memberikan informasi mengenai produk BSI KCP Karang Baru dengan jelas dan mudah dipahami oleh nasabah, melayani nasabah sampai selesai, selain itu *customer service* juga harus melakukan atau menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah Indonesia KCP Karang Baru. ⁸

Selain melakukan observasi dengan *customer service* peneliti juga melakukan observasi dengan beberapa nasabah BSI KCP Karang Baru. Melalui hasil observasi peneliti menemukan fakta bahwa pelayanan yang diberikan belum

⁷ Hasil Wawancara Awal Kepada Karyawan BSI KCP Karang Baru pada tanggal 02 April 2023.

⁸ Hasil Wawancara Awal Kepada Karyawan BSI KCP Karang Baru pada tanggal 02 April 2023.

memenuhi kriteria pelayanan yang baik, dimana terkadang karyawan bersikap cuek dan acuh sehingga nasabah merasa tidak puas, hal ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“saya terkadang memang gak puas sama pelayanan di bank ini karena karyawannya sering cuek sama nasabah terus kurang senyum wajahnya”⁹

Nasabah yang lain mengeluhkan kurangnya karyawan yang bekerja di BSI KCP Karang Baru. Sehingga membuat pelayanan yang diberikan cukup lama, dan membuat nasabah mengantri lebih lama saat di dalam bank. Hal tersebut sesuai dengan penemuan peneliti saat melakukan observasi awal bahwa jumlah teller hanya dua orang dan satu orang *Customer service*. Kurangnya karyawan yang bekerja melayani nasabah membuat nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan karena harus mengantri terlalu lama. Hasil wawancanya adalah sebagai berikut:

“lama sekali antri disini bisa sampai 1 jam karena teller nya cuma 2 jadi pelayannya tidak maksimal”¹⁰

Keluhan selanjutnya adalah fasilitas di BSI KCP Karang Baru belum memadai untuk memberikan kenyamanan para nasabah, dimana fasilitas tempat duduk yang masih kurang sehingga terkadang nasabah berdiri untuk mengantri dan membuat nasabah antri cukup lama hal tersebut membuat nasabah merasa

⁹ Hasil Wawancara Awal Kepada Ibu Riska salah satu nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 02 April 2023.

¹⁰ Hasil Wawancara Awal Kepada Ibu Cut salah satu nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 16 April 2023.

tidak ingin kembali lagi ke Bank.¹¹ Hal ini sesuai dengan hasil wawancara berikut ini:

“Ruangannya sempit sehingga kursinya sedikit, jika lagi ramai orang terkadang saya harus berdiri terlebih dahulu untuk mengantri”¹²

Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah akan menyebabkan rasa ketidakpuasan di hati para nasabah, rasa ketidakpuasan tersebut muncul dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Menurut Kotler, dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas beberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima.¹³ Adanya ketidaksesuaian antara kenyataan dengan harapan akan menciptakan masalah, fenomena ini dinamakan kesenjangan (GAP). Dari sinilah terciptanya permasalahan dimana Bank Syariah BSI KCP Karang Baru, karyawan sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kriteria-kriteria pelayanan yang baik dan sesuai syariah namun pelayanan tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Lailatul dan M. Faisal menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan terbukti dari banyaknya nasabah yang merasa puas¹⁴. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Riska Maulana Efendi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang

¹¹ Hasil Wawancara Awal Kepada Ibu Indah salah satu nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 02 April 2023.

¹² Hasil Wawancara Awal Kepada Ibu Riska salah satu nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 16 April 2023.

¹³ Kotler, Philip dan Garry Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2015), h. 143

¹⁴ Lailatul dan M. Faisal. Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *Falah Jurnal Ekonomi Syariah*. Persepsi Nasabah terhadap Kualitas. Vol. 3, No.1, Agustus 2018

diberikan dalam kategori baik.¹⁵ Penelitian yang dilakukan oleh saeful Munajib menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BMI KC Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah.¹⁶

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merasa tertarik untuk meneliti dengan judul ”Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karang Baru Aceh Tamiang ”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

1. Adanya ketidaksesuaian antara kenyataan dengan harapan dimana, karyawan sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kriteria-kriteria pelayanan yang baik dan sesuai syariah namun pelayanan tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah dan karyawan tidak secara detail menjelaskan produk-produk yang ada di BSI KCP Karang Baru
2. Fasilitas di BSI KCP Karang Baru belum memadai untuk memberikan kenyamanan para nasabah. Kemudian nasabah dibuat terlalu lama mengantri karena jumlah karyawan untuk bagian teller hanya 2 dan *customer service* hanya 1 jadi pelayanan yang diberikan tidak bisa maksimal.

¹⁵ Muhammad Riska Maulana Efendi. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Pada Bank Bri Kantor Kas Radial Palembang. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*. 15 Bulan Mei 2016 ISSN 2085- 1375

¹⁶ Saeful Muajib. Menakar Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya). *Jurnal Manajemen Dakwah*. 10 (2). 2022.

3. Kurangnya karyawan yang bekerja di BSI KCP Karang Baru membuat pelayanan yang diberikan cukup lama, jadi nasabah lama mengantri di dalam Bank.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pokok yang telah di sampaikan di atas maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan yang ada di KCP Karang Baru Aceh Tamiang?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan yang ada di KCP Karang Baru Aceh Tamiang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan–tujuan tersebut, maka penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya dan untuk memperoleh Sarjana Strata Satu (S.1) di Fakultas Ekomomi dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah, IAIN Langsa.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Karang Baru

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan agar membentuk persepsi yang positif sehingga nasabah merasa puas.

3. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

1.5. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah pada setiap variabel pada pannelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persepsi

Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak.¹⁷ Istilah Persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Persepsi

¹⁷ Ria Irawan. Persepsi Masyarakat Terhadap Penyaluran Zakat Oleh Badan Amil Zakat Kecamatan Suli Barat Kabupaten Luwu. *Skripsi*. Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin, Adab, Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo 2016

ini didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri.¹⁸

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹⁹

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan skripsi ini saling memiliki substansial mulai dari bab pertama sampai dengan bab terakhir. Sistematika penyusunan skripsi ini saling berkaitan antara satu bagian dengan bagian yang lain, maka pembahasannya dapat diuraikan sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan merupakan pemaparan tentang permasalahan yang terjadi yang menjadi fokus kajian penelitian. Dalam bab ini dipaparkan beberapa persoalan mendasar yakni: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Penjelasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang kajian teoriti yang mencakup teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka teoritis

¹⁸ Abdul Rahman Saleh, *Psikologi: Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 110

¹⁹ Meithiana Indrasari. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h 61

Bab ketiga berisi terdiri dari ruang lingkup dan lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji keabsahan data, dan analisa data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan 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. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia Syariah.⁶²

Pada 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

⁶² <https://www.BankBSI.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada tanggal 05 April 2023

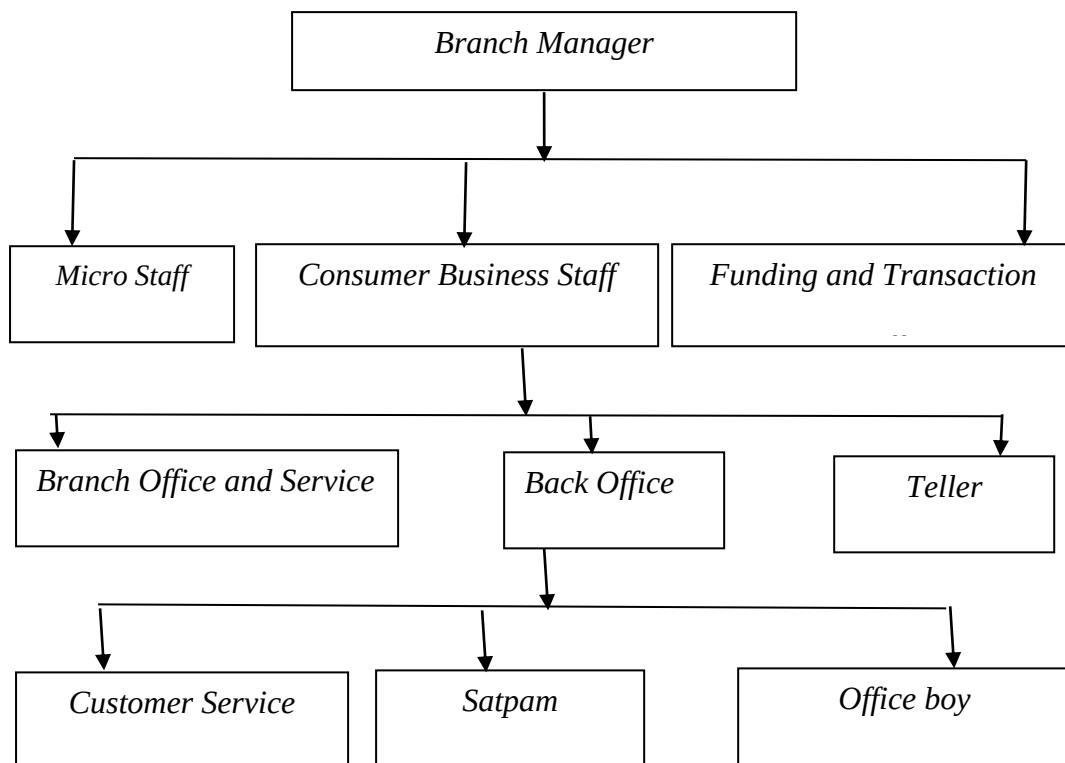
menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

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. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).⁶³

4.1.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia

Untuk dapat menjalankan tugas dan tanggungjawab serta menunjang dalam kegiatan operasional di Bank Syariah Indonesia, maka disusunlah suatu struktur organisasi perusahaan sehingga dapat mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien. Berikut struktur yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia¹

⁶³ <https://www.BankBSI.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada tanggal 05 April 2023



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.1.2 Produk PT. Bank Syariah Indonesia

Adapun produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia antara lain adalah produk yang meliputi produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan, antara lain sebagai berikut:

1. Tabungan *Easy Wadiah*

Tabungan yang dalam pengoperasiannya menggunakan mata uang rupiah menggunakan prinsip *wadiah yad dhamanah* dengan sistem tarik dan setor bisa diakses kapanpun saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

2. Tabungan *Easy Mudharabah*

Tabungan yang dalam pengoperasiannya menggunakan mata uang rupiah dengan sistem tarik dan setor bisa diakses kapanpun selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

3. Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh untuk semua kalangan umur dengan menggunakan akad wadiah dan mudharabah serta tidak adanya biaya administrasi bulanan dan fitur kartu ATM.

4. Tabungan *Junior*

Tabungan Junior diperuntukkan untuk nasabah yang berusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan status siswa PAUD/TK/SD/SMP/SMA/Madrasah (MI, MTS, MA) atau sederajat.

5. Tabungan Simpanan Pelajar (SIMPEL)

Tabungan dengan akad *wadiah yad dhamanah* untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6. Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad *mudharabah muthlaqah* dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur gratis biaya RTGS (*Real-Time Gross Settlement*), transfer SKN (Sistem Kliring Nasional), dan setoran kliring masuk melalui *teller* dan *net banking*.

7. BSI Griya

BSI Griya merupakan pembiayaan untuk kebutuhan kepemilikan rumah.

8. BSI Multiguna Hasanah

BSI Multiguna Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan atau *furniture* rumah.

9. BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp 10 Juta s.d Rp 50 Juta.

10. BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas 50 Juta s.d. 500 Juta.

11. BSI KPR Sejahtera

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

12. BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap. Biaya terdiri dari biaya admin dan asuransi.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Ada di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang

Persepsi merupakan cara pandang manusia dalam menyimpulkan suatu aktifitas yang diterima melalui pengindraan menjadi suatu informasi yang bermakna. Persepsi antara individu satu dengan yang lain berbeda-beda terhadap suatu aktifitas atau objek yang diterima melalui pengindraan tersebut. Persepsi nasabah sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Karang Baru sesuai dengan harapan nasabah maka akan menimbulkan persepsi positif begitupun sebaliknya. Dalam hal ini pengukuran kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah ada 5 indikator yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan juga empati. Untuk mengetahui hasil dari masing-masing indikator tersebut peneliti telah melakukan wawancara kepada 5 informan yaitu 2 karyawan BSI dan 3 nasabah. Hasil penelitian yang didapatkan dijelaskan secara lebih mendalam sebagai berikut:

a. Berwujud

Kemampuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam hal untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, fasilitas, perlengkapan dan peralatan atau teknologi yang digunakan, serta penampilan para karyawan. Untuk mengetahui bukti fisik

yang telah diberikan oleh karyawan kepada para nasabah peneliti melakukan wawancara kepada para informan:

“Sarana dan prasarana cukup bagus kalau kondisi ruangan sempit sedangkan fasilitasnya sudah lengkap.”⁶⁴

Hal yang sama juga dinyatakan oleh para informan yang lain

“Sarana dan prasarana udah memadai tapi fasilitas masih kurang ya, tempat duduk sedikit, gedung juga kecil dan kondisi ruangan kecil”⁶⁵

Wawancara selanjutnya dilakukan pada ibu Noni Prihatini

“Kalau untuk fasilitas didalam gedung masih kurang, ruangan tunggunya sempit, tempat duduk terbatas jadi kurang nyaman”⁶⁶

Wawancara selanjutnya dilakukan pada ibu Risma

“Kalau untuk fasilitas didalam gedung masih kurang, ruangan tunggunya sempit, tempat duduk terbatas jadi kurang nyaman”⁶⁷

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Silvi

“Sarana dan prasarana masih banyak yang kurang seperti kondisi ruangan ini sempit sekali ada yang berdiri juga fasilitas juga kurang memadai”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara dari para nasabah ditemukan fakta bahwa aspek berwujud dari lima orang nasabah yang diwawancarai empat orang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ditawarkan oleh BSI

⁶⁴ Hasil Wawancara Ibu Rimandayani nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.00 Wib

⁶⁵ Hasil Wawancara Ibu Liliana nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.30 Wib

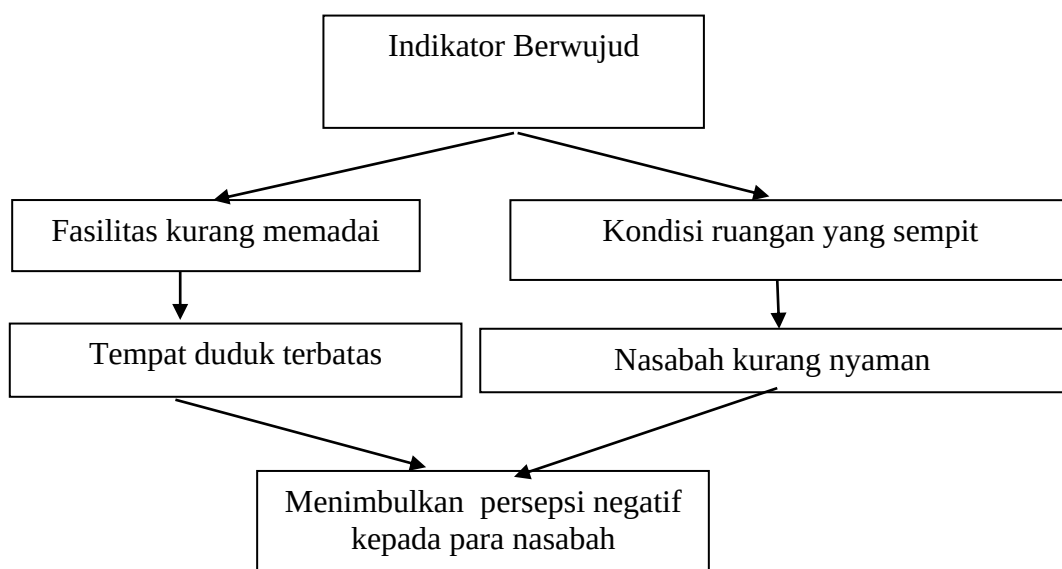
⁶⁶ Hasil Wawancara Ibu Noni Prihartini nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 11.30 Wib

⁶⁷ Hasil Wawancara Ibu Risma nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

⁶⁸ Hasil Wawancara Ibu Silvi nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

KCP Karang Baru Aceh Tamiang sudah cukup bagus dan memadai, sedangkan satu orang lain menyatakan bahwa prasarana yang ditawarkan masih banyak kekurangan. Kemudian mengenai kondisi ruangan kelima informan menyatakan bahwa kondisi ruangan kecil dan sempit. Selanjutnya fasilitas yang ditawarkan seperti tempat duduk empat informan menyatakan bahwa tidak lengkap dan masih terbatas sehingga sebagian nasabah harus berdiri saat menunggu antrian pelayanan dan menimbulkan rasa tidak nyaman.

Dari seluruh jawaban informan berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek berwujud sebagai indikator kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Bank BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang dapat dikatakan belum maksimal sehingga mampu menimbulkan persepsi negatif dari para nasabah. Berikut ini adalah bagan dari temuan bukti fisik yang telah diberikan oleh BSI kepada nasabah:



Bagan 4.1

Temuan Dari Berwujud yang Diberikan Oleh BSI KCP Karang Baru Kepada Nasabah

Namun kekurangan-kekurangan tersebut semaksimal mungkin ditutupi dengan bukti fisik lainnya yang cukup bagus seperti design ruangan, peralatan canggih yang digunakan oleh seluruh karyawan dan juga penampilan karyawan yang rapi dan juga menarik. Hal tersebut sudah sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada karyawan BSI sebagai berikut:

“Kalau bukti fisiknya yang dapat terlihat disini karyawannya itu penampilannya rapi bahkan sampai sore pun tetap rapi dan juga menarik, ada fasilitas ATM juga, ada peralatan yang digunakan saat melakukan pelayanan juga sudah berstandar tinggi kemudian kami menyediakan permen bagi para nasabah”⁶⁹

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada ibu febrina rizki

“Bukti fisik yang ditampilkan disini ada design dari ruangan, meskipun ruangan kecil tapi kita sediakan pendingin ruangan sehingga tidak kepanasan, ada pulpen dan slip setoran yang tersusun rapi, kemudian ada permen untuk nasabah, penampilan karyawan dan lain sebagainya”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara dari para karyawan dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Karang Baru telah menampilkan bukti fisik yang maksimal seperti penampilan karyawan yang tetap rapi dalam melayani nasabah, ruangan yang dingin dan juga nyaman, telah tersedia pulpen dan slip setoran yang tersusun rapi, ada menyediakan permen bagi para nasabah,

⁶⁹ Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Rizka Balqil pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 14.00 Wib

⁷⁰ Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Febrina Rizki pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 13.00 Wib

adanya fasilitas ATM dan juga peralatan yang digunakan untuk melayani nasabah sudah berstandar tinggi.

Aspek berwujud yang ditampilkan oleh karyawan BSI KCP Karang Baru menyangkut 4 jenis yaitu penampilan karyawan yang selalu rapi dan juga menarik, design ruangan yang bagus serta tersedianya pulpen dan slip setoran, teknologi yang canggih dan juga tersedianya fasilitas ATM. Aspek berwujud yang ditampilkan saat memberikan pelayanan tersebut belum mampu membuat nasabah merasa puas karena masih ada beberapa keluhan nasabah terkait bukti fisik yang kurang maksimal seperti kurangnya bangku untuk duduk para nasabah di BSI KCP Karang Baru yang menyebabkan banyak nasabah yang berdiri serta ruang tunggu yang tidak terlalu luas sehingga membuat nasabah merasa kurang nyaman saat menunggu antrian di Teller maupun CS.

Namun dari persepsi nasabah aspek berwujud belum maksimal dilakukan BSI KCP Karang Baru karena masih banyak keluhan yang terjadi pada nasabah seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai kemudian fasilitas yang kurang lengkap, kondisi ruangan bank yang sangat sempit, kursi tunggu yang sangat kurang sehingga terkadang ada nasabah yang berdiri menunggu antrian. Hal tersebut menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dari aspek berwujud belum menimbulkan persepsi yang baik dari para nasabah meskipun pihak BSI KCP Karang Baru telah semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik dari aspek berwujud.

b. Keandalan (*Reability*)

Keandalan (*Reability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Untuk mengetahui jaminan yang telah diberikan oleh karyawan kepada para nasabah peneliti melakukan wawancara kepada para informan:

“disini pelayanannya udah cepat untuk perlakukannya semuanya sama. Saat terjadi gangguan karyawan langsung menginformasikan kepada nasabah dan meminta maaf”⁷¹

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan kepada Ibu Liliana

“pelayanan tepat waktu saya datang jam delapan lewat aja sudah mulai, untuk cara melayani kesetiap nasabah sama saja dan Langkah langkahnya itu kalau ada hambatan seringnya jaringan langsung di kasi tau aja ke nasabah”⁷²

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Noni Prihatini

“Pelayanan sudah tepat waktu, saya pernah datang jam 08.00 sudah buka meskipun masih pada apel, tapi jam 08.15 sudah mulai pelayanan. Pas udah di teller itu memang cepat sekali kerjanya dan semua nasabah dilayani sama, kalau ada hambatan jaringan langsung diinformasikan”⁷³

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Risma

“pelayanan selalu tepat waktu dan cepat, untuk kesemua nasabah sama ya dan Langkah yang diambil itu selalu kasi informasi ke

⁷¹ Hasil Wawancara Ibu Rimandayani nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.00 Wib

⁷² Hasil Wawancara Ibu Liliana nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.30 Wib

⁷³ Hasil Wawancara Ibu Noni Prihartini nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 11.30 Wib

nasabah kalau jaringan sedang tidak bisa jadi bisa meunggu atau pulang nasabahnya”⁷⁴

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Silvi

“udah bagus pelayanannya kalau ada kendala jaringan biasanya karyawan langsung kasih tau satpam juga kasih tau terus diinformasikan perkiraan jaringan normal jam berapa seperti itu”⁷⁵

Pada aspek keandalan dari lima informan yang diwawancarai seluruhnya menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat cepat, karyawan juga memperlakukan semua nasabah dengan perlakuan yang sama dan saat terjadi gangguan karyawan langsung menginformasikan kepada nasabah. Dari seluruh jawaban informan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek keandalan sebagai salah satu indikator dari kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang dapat dikatakan telah maksimal sehingga mampu menimbulkan persepsi positif dari para nasabah.

Keandalan-keandalan yang ditampilkan oleh seluruh karyawan pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah sudah mampu menimbulkan persepsi yang positif meskipun masih terdapat beberapa keluhan karena lamanya antrian yang disebabkan oleh kurangnya jumlah karyawan. Namun hal tersebut dapat terselesaikan jika karyawan dapat meningkatkan kinerjanya seperti bekerja secara lebih cepat, melayani dengan ramah dan juga mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, hal tersebut akan

⁷⁴ Hasil Wawancara Ibu Risma nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

⁷⁵ Hasil Wawancara Ibu Silvi nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

membuat nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi di BSI BSI KCP Karang Baru. Hal tersebut sudah sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada karyawan BSI sebagai berikut:

“Cara menampilkan keandalan itu yang bertam buka kasir dan teller tepat waktu, kinerja yang bagus karena nasabah tidak suka menunggu lama jadi ya secepat mungkin pelayanan, saat di teller atau CS pelayanan harus maksimal dan cepat namun tetap akurat jadi minim kesalahan”⁷⁶

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada ibu febrina rizki

“Yang pastinya itu kerja secara cepat dan tepat, nasabah disini selalu ramai saja tidak pernah sepi. Kemudian harus tetap tersenyum kepada setiap nasabah”⁷⁷

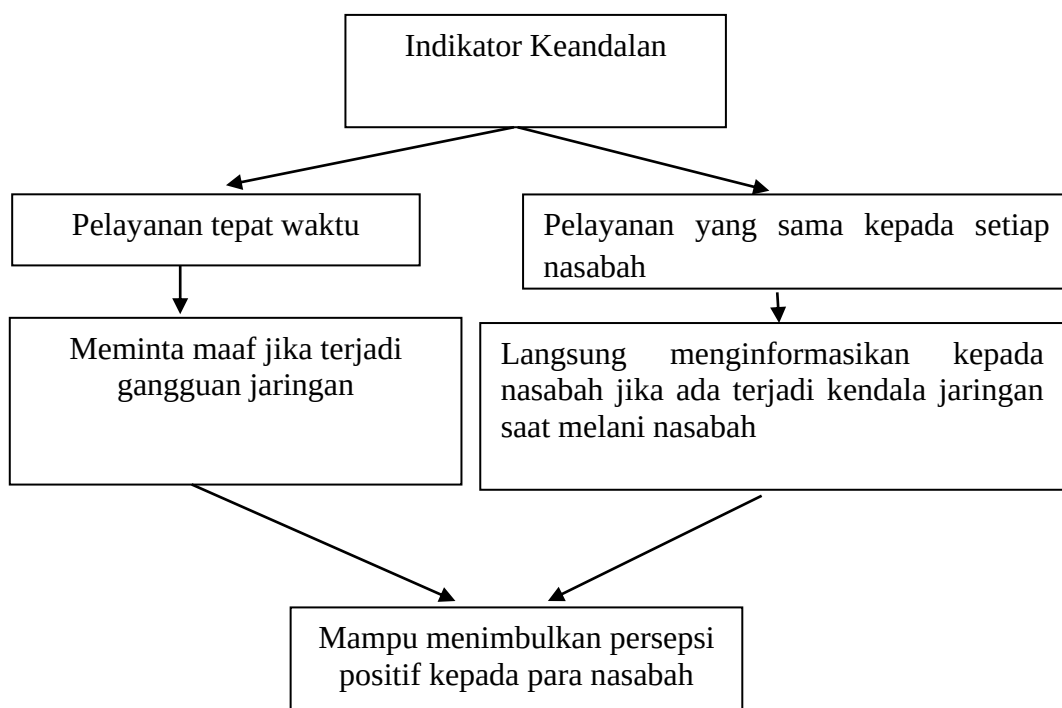
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh karyawan dari BSI KCP Karang Baru ditemukan fakta yang sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh nasabah dimana keandalan yang ditampilkan oleh karyawan meliputi pelayanan yang tepat waktu, proses pelayanan di kasir dan CS yang cepat dan akurat, seluruh karyawan harus tetap tersenyum dalam melayani nasabah dan juga ATM harus selalu dapat digunakan sesuai dengan fungsinya.

Namun dalam menerapkan keandalan saat melakukan pelayanan belum sepenuhnya sempurna, hal tersebut dikarenakan masih ada nasabah yang mengeluhkan antrian di BSI KCP Karang Baru terlalu lama dan kurangnya tempat duduk sehingga beberapa nasabah ada yang berdiri. Hal tersebut menjadi salah satu masukan untuk BSI KCP Karang Baru agar

⁷⁶ Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Rizka Balqil pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 14.00 Wib

⁷⁷ Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Febrina Rizki pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 13.00 Wib

memperbaiki pelayanan yang menjadi keluhan dari para nasabah karena hal tersebut akan berdampak terhadap persepsi para nasabah. Berikut ini adalah bagan dari temuan keandalan-keandalan yang telah diberikan oleh BSI kepada nasabah:



Bagan 4.2
Temuan Dari Keandalan Yang Diberikan Oleh BSI KCP Karang Baru
Kepada Nasabah

Dari bagan di atas dapat disimpulkan bahwa keandalan yang ditampilkan oleh karyawan BSI KCP Karang Baru ada 4 aspek, hal tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara karyawan dan nasabah yang pertama itu ada pelayanan yang tepat waktu dimana BSI KCP Karang Baru buka tepat pukul 08.00 wib dan langsung memulai pelayanan, tidak ada karyawan yang terlambat atau sebagainya sedangkan untuk hari senin

biasanya pelayanan dimulai pukul 08.15 WIB. Kedua adalah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabah dan tidak membedakan seluruh nasabah yang datang, ketiga jika terjadi masalah dalam memberikan pelayanan karyawan langsung meminta maaf dan yang terakhir adalah langsung bertindak untuk menginformasikan kepada nasabah jika terjadi gangguan jaringan agar nasabah tidak menunggu terlalu lama di dalam Bank. Dari keandalan-keandalan yang telah ditampilkan pada saat melakukan pelayanan maka akan mampu menimbulkan persepsi atau tanggapan yang positif dari para nasabah terkait pelayanan yang telah diberikan oleh seluruh karyawan.

c. Daya tanggap (*Responsivness*)

Daya Tanggap (*Responsivness*) merupakan elemen yang berkaitan dengan kesediaan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas dapat memberikan layanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberikan pelayanan dengan baik. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas, dalam pelaksanaan suatu pekerjaan karyawan dapat dikatakan profesionalitas apabila bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki.⁷⁸ Untuk mengetahui daya tanggap yang telah diberikan oleh karyawan kepada para nasabah peneliti melakukan wawancara kepada para informan sebagai berikut:

⁷⁸ Supian Sauri "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil Jawa Timur" (Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017. h 28

“Pelayanannya cepat, informasi-informasi terkait dengan produk juga dijelaskan sama karyawan.”⁷⁹

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Liliana

“karyawan sangat merespon saat kami bertanya, kalau ada masalah selalu diberikan solusi dan masalah dapat diselesaikan”⁸⁰
Wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Noni Prihatini

“Iya sangat merespon dengan baik, untuk perlakuan khusus kalau ada masalah ya dijelaskan secara detil untuk cara penyelesaiannya”⁸¹

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Risma

“Alhamdulillah selama saya bertanya selalu dijawab dengan jelas, ada kejadian ATM saya tertelan jadi saya lapor langsung dibuat baru”⁸²

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Silvi

“tanggapannya cukup bagus semua karyawan dari CS, Teller hingga satpam, kalau ada keluhan langsung diberi penjelasan”⁸³

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima informan ditemukan fakta bahwa daya tanggap yang diberikan karyawan saat melayani nasabah sangat baik, karyawan sangat cepat dalam memberikan pelayanan dan langsung menyelesaikan permasalahan yang dimiliki nasabah. Berdasarkan hasil wawancara juga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap sebagai indikator dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang dapat dikatakan telah maksimal

⁷⁹ Hasil Wawancara Ibu Rimandayani nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.00 Wib

⁸⁰ Hasil Wawancara Ibu Liliana nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.30 Wib

⁸¹ Hasil Wawancara Ibu Noni Prihartini nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 11.30 Wib

⁸² Hasil Wawancara Ibu Risma nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

⁸³ Hasil Wawancara Ibu Silvi nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

sehingga mampu menimbulkan persepsi positif dari para nasabah. Hal tersebut sudah sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada karyawan BSI sebagai berikut:

“itu semuanya kita jelasin semua programnya dan kita tawarkan ke nasabah. Kalau nasabahnya disini kita jelaskan langsung, kalau dia bertanya lewat HP ya kita jawab lewat HP juga, lebih bagus langsung kita jelaskan jadi enak jelasinnya ke nasabah kan kalau orang – orang kadang berbeda kan salah tanggap”⁸⁴

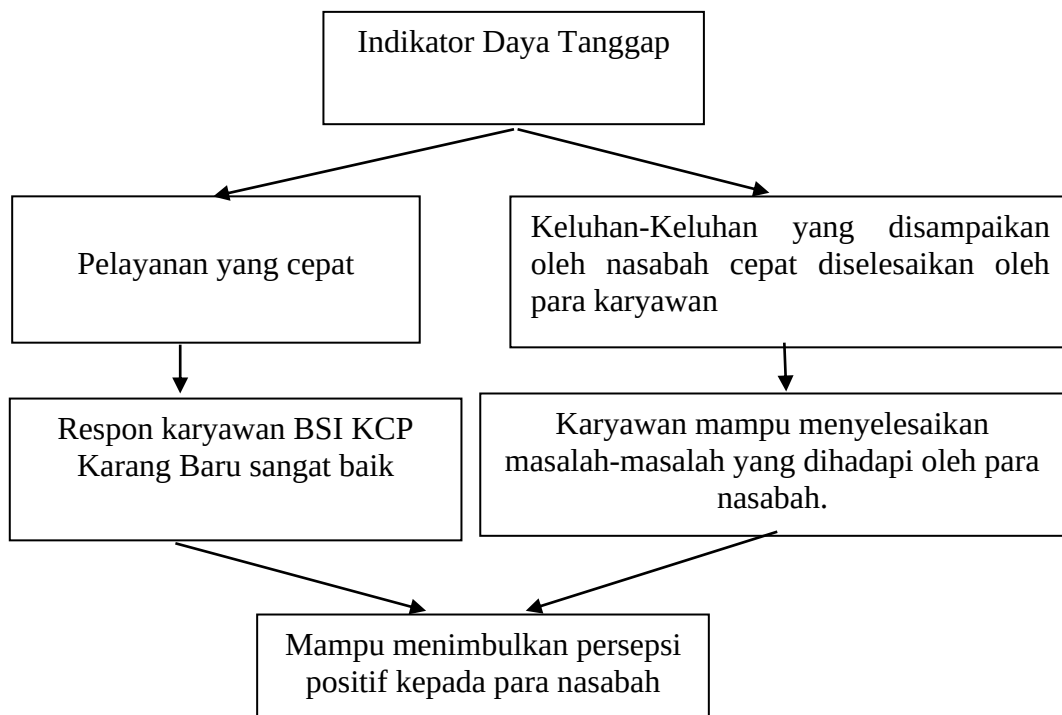
Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada ibu febrina rizki

“selalu menawarkan bantuan dalam setiap pelayanan”⁸⁵

Dapat disimpulkan persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan bank syariah pada indikator daya tanggap membuktikan adanya persepsi positif pada indikator daya tanggap pada bank syariah. Berdasarkan pemaparan persepsi pada dimensi kualitas pelayanan di bank syariah dalam indikator daya tanggap yang telah diutarakan diatas, timbulnya persepsi karena dipengaruhi oleh faktor harapan, karena ketika nasabah berkunjung pada instansi perbankan untuk mengeluhkan masalah dan butuh penanganan pihak BSI KCP Karang Baru langsung dengan sigap membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami nasabah. Berikut ini adalah bagan dari temuan empati yang telah diberikan oleh BSI kepada nasabah:

⁸⁴ Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Rizka Balqil pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 14.00 Wib

⁸⁵ Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Febrina Rizki pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 13.00 Wib



Bagan 4.3
Temuan Dari Daya Tanggap yang Diberikan Oleh BSI KCP Karang Baru
Kepada Nasabah

Pelayanan penting bagi suatu penyedia jasa termasuk perbankan syariah, karena dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga tetap percaya kepada BSI KCP Karang Baru dan meminimumkan pelanggan pindah ke Bank lainnya. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Aspek ketanggapan merupakan aspek yang penting dalam pelayanan karena jika karyawan tidak memiliki sikap daya tanggap kepada nasabah baik dalam pelayanan maupun dalam penyelesaian masalah maka akan menimbulkan ketidakpuasan dan akan menimbulkan persepsi yang negatif. Namun yang ada di BSI KCP Karang

Baru seluruh karyawan memiliki daya tanggap yang cukup baik dalam melayani nasabah sehingga menimbulkan persepsi yang baik dari nasabah.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya karyawan. Selain itu, bebas dari bahaya saat pelayanan merupakan jaminan juga. Dalam hal ini karyawan BSI BSI KCP Karang Baru harus dapat memberikan jaminan yang sesuai dengan harapan dari pada nasabah agar menimbulkan persepsi positif jika yang dilakukan karyawan sebaliknya maka akan menimbulkan persepsi negatif. Untuk mengetahui jaminan yang telah diberikan oleh karyawan kepada para nasabah peneliti melakukan wawancara kepada para informan:

“Saya tidak takut saat memberikan data diri karena merasa aman dan saat transfer uang pun saya merasa aman”⁸⁶

Hasil wawancara sejalan dilakukan oleh Ibu Liliana

“iya sangat aman sat transfer uang pun merasa aman”⁸⁷

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Noni Prihatini

“sudah sangat aman karena ini kan Bank yang memang sudah resmi”⁸⁸

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Risma

“Transaksi sangat aman dan tidak ada kendala”⁸⁹

⁸⁶ Hasil Wawancara Ibu Rimandayani nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.00 Wib

⁸⁷ Hasil Wawancara Ibu Liliana nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.30 Wib

⁸⁸ Hasil Wawancara Ibu Noni Prihartini nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 11.30 Wib

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Silvi

“Alhamdulillah sejauh ini sangat percaya dengan keamanan di BSI”⁹⁰

Pada aspek jaminan dari hasil wawancara kelima informan seluruhnya menyatakan bahwa nasabah tidak memiliki rasa takut saat memberikan data-data kepada pihak karyawan BSI, nasabah juga merasa aman saat melakukan transfer uang, nasabah merasa percaya kepada BSI dan tidak pernah terjadi kendala saat melakukan transaksi. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan yang diberikan oleh Bank BSI KCP Karang Baru telah maksimal sehingga menimbulkan persepsi positif dari para nasabah. Hal tersebut sudah sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada karyawan BSI sebagai berikut:

“Nah cara menampilkan jaminan dari kemampuan masing-masing karyawan itu kita jelasin semuanya produk-produk dan programnya yang ada di BSI kita tawarkan ke nasabah nah keunggulan dan andalan dari programnya tu apa. Kita juga harus bisa memberikan jaminan bahwa mengambil pembiayaan disini itu aman”⁹¹

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada ibu febrina rizki

“Caranya itu dengan mendengarkan dengan baik keluhan nasabah, memberikan solusi pada setiap kendala transaksi”⁹²

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh karyawan dari

BSI KCP Karang Baru ditemukan fakta yang sejalan dengan hasil

⁸⁹ Hasil Wawancara Ibu Risma nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

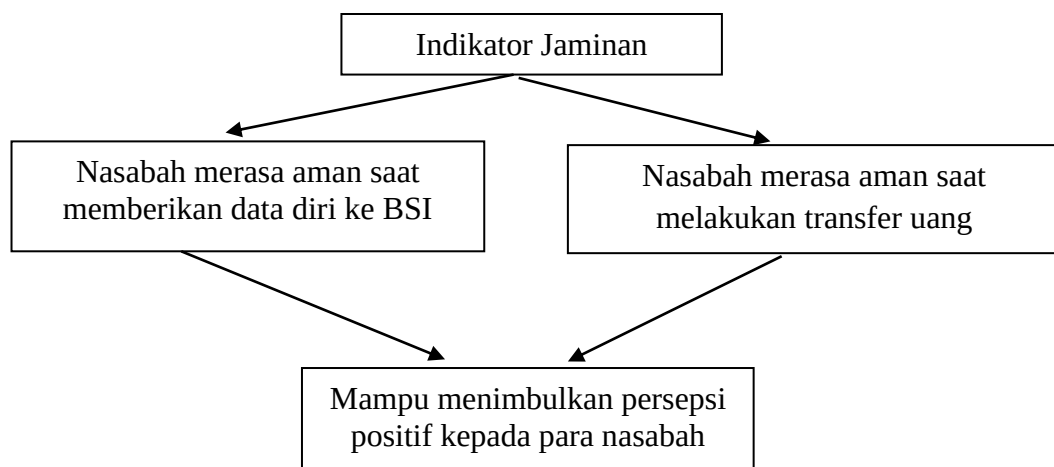
⁹⁰ Hasil Wawancara Ibu Silvi nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

⁹¹ Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Rizka Balqil pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 14.00 Wib

⁹² Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Febrina Rizki pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 13.00 Wib

wawancara yang dilakukan oleh nasabah dimana jaminan yang ditampilkan oleh karyawan meliputi pengetahuan dari karyawan, mampu menjelaskan program-program yang ada, menjelaskan keunggulan dari program tersebut, mendengarkan keluhan nasabah dan menyelesaikannya secara baik.

Jaminan-jaminan yang telah diberikan oleh para karyawan BSI KCP Karang Baru secara langsung akan memberikan persepsi positif difikiran para nasabah sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan pada aspek jaminan yang diberikan oleh para karyawan. Jika jaminan yang ditampilkan oleh seluruh karyawan dapat terus dipertahankan bahkan ditingkatkan maka nasabah akan terus loyal kepada BSI KCP Karang Baru. Berikut ini adalah bagan dari temuan dari jaminan yang diberikan oleh BSI kepada nasabah:



Bagan 4.4
Temuan Dari Jaminan Yang Diberikan Oleh BSI KCP Karang Baru Kepada Nasabah

Dari bagan di atas peneliti menyimpulkan bahwa jaminan yang telah diberikan oleh seluruh karyawan sangat baik, diman nasabah sangat percaya kepada karyawan dan BSI KCP Karang Baru saat memberikan data diri dan nasabah merasa sangat aman saat melakukan transaksi menggunakan BSI Mobile kemudian karyawan juga mampu memberikan jaminan dari segi pengetahuan yang dimiliki, kemudian perkataan yang jujur saat menjelaskan seluruh produk yang ada. Dari jaminan-jaminan tersebut maka akan mampu menimbulkan persepsi atau tanggapan yang positif dari para nasabah terkait pelayanan yang telah diberikan oleh seluruh karyawan

e. Empati (*Empathy*)

Para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, karyawan BSI hendaknya memiliki pengertian dan juga pengetahuan tentang para pelanggannya secara spesifik termasuk didalamnya waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan tersebut.⁹³ Untuk mengetahui empati yang telah diberikan oleh karyawan kepada para nasabah peneliti melakukan wawancara kepada para informan:

“Satpamnya sangat ramah, menanyakan keperluan kita membantu mengarahkan dan juga membukakan pintu.”⁹⁴

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Liliana

⁹³ Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (Teori dan Aplikasi*, (Jakarta:Salemba 4, 2011). h148

⁹⁴ Hasil Wawancara Ibu Rimandayani nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.00 Wib

“sangat peduli, mereka dengan sabar menjelaskan, setelah akad juga dijelaskan kembali apa yang menjadi tanggung jawab saya dan apa yang menjadi tanggung jawab pihak Bank”⁹⁵

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Noni Prihatini

“Kepeduliaanya itu udah bagus dimulai dari satpam dan juga teller tapi kalau lagi ramai orang itu karena semua sibuk terkadang tidak teropen kami ini sebagai nasabah”⁹⁶

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Risma

“karyawan ramah sekali, responnya cepat dan cara berkomunikasi sopan”⁹⁷

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Silvi

“karyawan sangat ramah dan juga selalu berbicara sopan”⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dari para nasabah ditemukan fakta bahwa karyawan telah menunjukkan rasa empati yang cukup tinggi pada saat melayani seluruh nasabah, dimulai dari satpam yang sangat cekatan dalam membuka pintu dan menanyakan keperluan setiap nasabah, begitupun dengan teller dan CS yang melayani dengan sepenuh hati dan membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima informan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa empati sebagai salah satu indikator dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang

⁹⁵ Hasil Wawancara Ibu Liliana nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.30 Wib

⁹⁶ Hasil Wawancara Ibu Noni Prihartini nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 11.30 Wib

⁹⁷ Hasil Wawancara Ibu Risma nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

⁹⁸ Hasil Wawancara Ibu Silvi nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

sudah maksimal sehingga menimbulkan persepsi positif dari para nasabah.

Hal tersebut sudah sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada karyawan BSI sebagai berikut:

“Rasa empati itu misalnya nasabah setor uangnya ga masuk, tarik tunai uangnya ga keluar kan ada begitu kita buat pengaduan ke *e care* kita itu kan biasanya 14 hari kerja nah itu nanti bisa lebih cepat, kita bantu sebisa mungkin. Agar mereka tetap percaya kepada bank BSI. Kemudian bekerja secara ramah dan sopan serta mendengarkan keluhan dari setiap nasabah untuk membantu menyelesaikan permasalahan”⁹⁹

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada ibu Febrina Rizki

“Meminta maaf kepada nasabah jika ada masalah dalam transaksi, memberikan senyum, pelayanan yang tulus dan ramah, memberikan kontak mata setiap berbicara, mendengarkan keluhan nasabah”¹⁰⁰

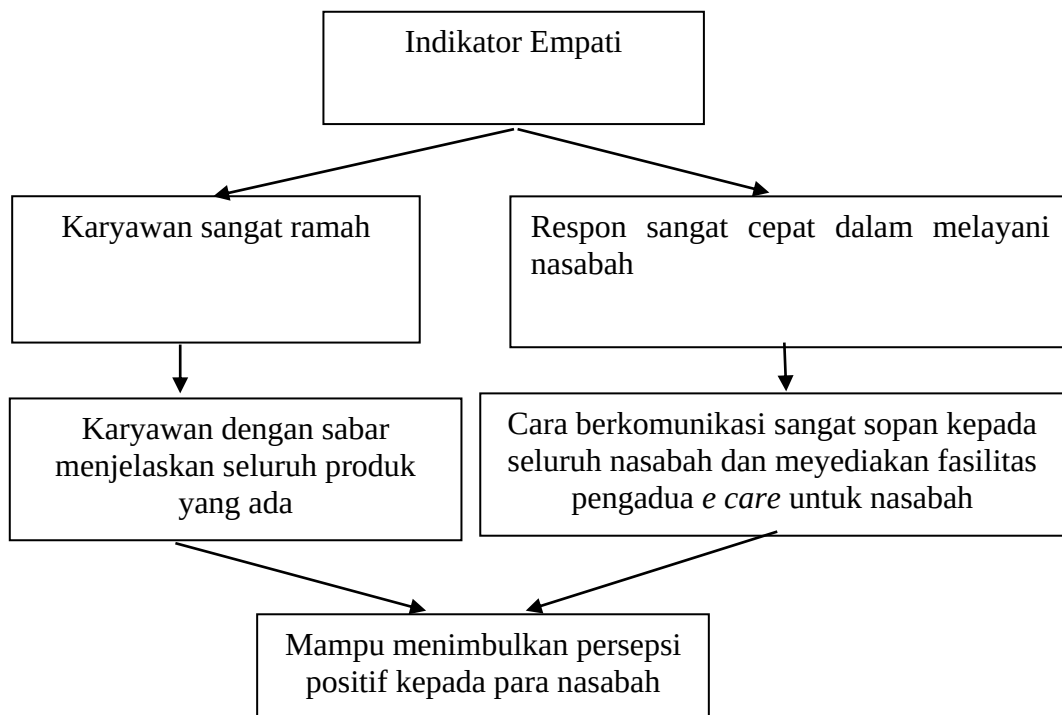
Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan telah menampilkan rasa empati dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dimana rasa empati tersebut meliputi bersikap ramah kepada nasabah, menanyakan kebutuhan dan permasalahan nasabah, menyediakan pengaduan *e care* kepada nasabah yang mengalami masalah, pelayanan yang tulus dan ramah serta selalu berkontak mata kepada nasabah setiap nasabah berbicara.

Rasa empati yang ditampilkan oleh seluruh karyawan pada saat memberikan pelayanan akan mempengaruhi persepsi nasabah, dimana hal tersebut menimbulkan persepsi yang positif dan baik dari nasabah ke pihak BSI KCP Karang Baru. Jika nasabah telah memiliki persepsi yang positif maka akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang

⁹⁹ Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Rizka Balqil pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 14.00 Wib

¹⁰⁰ Hasil Wawancara Karyawan BSI KCP Karang Baru Bernama Febrina Rizki pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 13.00 Wib

diberikan oleh seluruh karyawan BSI KCP Karang Baru. Berikut ini adalah bagan dari temuan empati yang telah diberikan oleh BSI kepada nasabah:



Bagan 4.5
Temuan Dari Empati yang Diberikan Oleh BSI KCP Karang Baru Kepada Nasabah

Dari bagan di atas dapat diketahui bahwa persepsi nasabah dipengaruhi oleh rasa empati yang ditunjukkan oleh seluruh karyawan kepada setiap nasabah. Rasa empati yang ditunjukkan dimulai dari sikap satpam yang sangat ramah dan selalu bersedia membantu permasalahan karyawan, kemudian pihak BSI menyediakan pengaduan *e care* bagi nasabah yang mengalami permasalahan seperti mentransfer uang tapi tidak masuk dan lain sebagainya, selanjutnya adalah karyawan selalu mendengarkan keluhan setiap nasabah dan selalu melakukan kontak mata

kepada nasabah saat berbicara yang menunjukkan bahwa karyawan benar-benar peduli terhadap keluhan para nasabah.

4.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Yang Ada di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan telah ditemukan fakta bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Karang Baru meskipun masih harus ada perbaikan pada aspek bukti fisik seperti tempat duduk yang kurang lengkap dan juga ruangan yang masih sempit. Namun hal tersebut mampu tertutupi dengan pelayanan-pelayanan dari aspek lain yang telah diimplementasikan secara maksimal sehingga menimbulkan persepsi positif dari sisi nasabah. Selanjutnya dalam rumusan masalah kedua ini peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan. Untuk mengetahui faktor-faktor tersebut peneliti menggunakan 4 pengukuran yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan, keramahan dan juga kenyamanan. Berikut ini adalah penjelasan secara lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mampu mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Karang Baru.

1. Kecepatan

Meliputi cepat kerjanya dengan hasil yang baik, cepat tanggap terhadap suatu permasalahan, dan selalu siap dalam melayani nasabah. Nasabah menginginkan pelayanan yang cepat sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama di dalam Bank. Untuk mengetahui kecepatan dari karyawan BSI

saat bekerja peneliti melakukan wawancara kepada nasabah ibu Rimandayani sebagai berikut:

“Pelayanan cepat disini, tapi menunggunya yang lama, kalau udah di teller cepat beberapa menit aja udah selesai.”¹⁰¹

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Liliana

“cepat sih kalau pelayanan di teller/CS nya tapi kan ramai disini nunggunya aja yang lama”¹⁰²

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Noni Prihatini

“Kecepatannya kerjanya udah bagus, karyawan pun kerjanya serisu banget jadi kalau memang lagi rame sekali nasabah ya saya nunggu sampai 20 menit kalau tidak ramai nasabah 10 menit sudah selesai”¹⁰³

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Risma

“pelayaan cepat sekali disini”¹⁰⁴

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Silvi

“Karyawan bekerja dengan fokus dan cepat”¹⁰⁵

Berdasarkan hasil wawancara dari nasabah tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan BSI KCP Karang Baru dalam memberikan pelayanan sudah mampu menampilkan kecepatan dalam bekerja, seluruh nasabah berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan di teller ataupun CS

¹⁰¹ Hasil Wawancara Ibu Rimandayani nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.00 Wib

¹⁰² Hasil Wawancara Ibu Liliana nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.30 Wib

¹⁰³ Hasil Wawancara Ibu Noni Prihartini nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 11.30 Wib

¹⁰⁴ Hasil Wawancara Ibu Risma nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

¹⁰⁵ Hasil Wawancara Ibu Silvi nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

ssangat cepat, hanya saja jika kondisi Bank dalam keadaan ramai nasabah akan lama menunggu didalam bank sekitar 20 menit.

Kecepatan dalam bekerja yang ditampilkan oleh seluruh karyawan menunjukkan bahwa setiap karyawan memiliki kualitas yang bagus dalam bekerja. Kecepatan tersebut yang menjadi salah satu faktor kepuasan dari para nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Selain menimbulkan rasa puas kecepatan tersebut akan menimbulkan persepsi yang positif dari sisi para nasabah terhadap kinerja karyawan yang ada di BSI KCP Karang Baru

2. Ketepatan

Selain kecepatan dalam bekerja karyawan juga harus mementingkan aspek ketepatan dalam bekerja. Ketepatan dalam memberikan pelayanan meliputi tepat dalam bidangnya, tepat dalam waktu, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang mendukung, tepat dalam menangani keluhan nasabah. Untuk mengetahui ketepatan dari karyawan BSI saat bekerja peneliti melakukan wawancara kepada nasabah ibu Rimandayani sebagai berikut:

“Selama saya disini sih tidak pernah terjadi kesalahan saat pelayanan.”¹⁰⁶

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Liliana

“Iya selalu tepat, tidak pernah salah kemudian Bank nya juga tepat waktu bukanya”¹⁰⁷

¹⁰⁶ Hasil Wawancara Ibu Rimandayani nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.00 Wib

¹⁰⁷ Hasil Wawancara Ibu Liliana nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.30 Wib

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Noni Prihatini

“Karyawan punya pengetahuan yang cukup bagus, terus kerjanya juga tidak asal-asalan ya jadi saya tidak pernah ada permasalahan apa-apa”¹⁰⁸

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Risma

“tidak pernah ada kesalahan”¹⁰⁹

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Silvi

“tidak pernah terjadi masalah”¹¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa karyawan BSI KCP Karang Baru telah bekerja dengan sangat teliti sehingga tidak terjadi kesalahan dalam melayani nasabah dan mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi setiap nasabah dengan cukup baik.

3. Keramahan

Aspek ketiga yang menjadi faktor dalam mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan adalah keramahan dari para karyawan. Keramahan dari para karyawan meliputi sopan, ramah terhadap nasabah, ramah dalam berbicara, dan rapi dan sopan dalam berpakaian dan penampilan. Untuk mengetahui keramahan dari karyawan BSI saat bekerja peneliti melakukan wawancara kepada nasabah ibu Rimandayani sebagai berikut:

¹⁰⁸ Hasil Wawancara Ibu Noni Prihartini nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 11.30 Wib

¹⁰⁹ Hasil Wawancara Ibu Risma nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

¹¹⁰ Hasil Wawancara Ibu Silvi nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

“Karyawan disini sangat sopan dan ramah.”¹¹¹

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Liliana

“CS nya saat berbicara sangat lembut, sopan, memiliki tata krama dan selalu tersenyum”¹¹²

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Noni Prihatini

“Ramah ya, karena karyawannya selalu menegur duluan dan juga tersenyum”¹¹³

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Risma

“Ramah sekali”¹¹⁴

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Silvi

“Karyawan sangat ramah”¹¹⁵

Peneliti menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan karyawan BSI KCP Karang Baru telah mampu menampilkan keramahan. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh seluruh nasabah yang menyatakan bahwa karyawan bersikap sangat ramah saat memberikan pelayanan. Keramahan seperti ini yang menjadi salah satu faktor timbulnya persepsi positif di hati para nasabah

Selain bersikap ramah karyawan juga memiliki sikap sopan santun, lemah lembut saat melayani nasabah. Sikap positif seperti itu membuat nasabah merasa lebih dihargai saat berada di BSI KCP Karang Baru

¹¹¹ Hasil Wawancara Ibu Rimandayani nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.00 Wib

¹¹² Hasil Wawancara Ibu Liliana nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.30 Wib

¹¹³ Hasil Wawancara Ibu Noni Prihartini nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 11.30 Wib

¹¹⁴ Hasil Wawancara Ibu Risma nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

¹¹⁵ Hasil Wawancara Ibu Silvi nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

sehingga menimbulkan persepsi positif yang berujung pada rasa puas yang dimiliki oleh setiap nasabah akibat sikap-sikap positif yang ditunjukkan oleh seluruh karyawan.

4. Kenyamanan

Faktor yang terakhir adalah faktor kenyamanan. Faktor kenyamanan meliputi tempat dan ruangan yang memberikan rasa nyaman kepada nasabah. Untuk mengetahui kenyamanan dari BSI KCP Karang Baru peneliti melakukan wawancara kepada nasabah ibu Rimandayani sebagai berikut:

“Kalau tempat kurang nyaman karena sempit.”¹¹⁶

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Liliana

“Lokasi kurang nyaman yak arena saya terkadang berdiri menunggu antrian”¹¹⁷

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Noni Prihartini

“Duduknya sempit-sempitan disini kalau lagi rame jadi kurang nyaman, kalau lagi sepi nyaman saja”¹¹⁸

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Risma

“Suasananya nyaman”¹¹⁹

Hasil wawancara selanjutnya dilakukan oleh ibu Silvi

“Iya sangat nyaman”¹²⁰

¹¹⁶ Hasil Wawancara Ibu Rimandayani nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.00 Wib

¹¹⁷ Hasil Wawancara Ibu Liliana nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 10.30 Wib

¹¹⁸ Hasil Wawancara Ibu Noni Prihartini nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 29 Desember 2023, pukul 11.30 Wib

¹¹⁹ Hasil Wawancara Ibu Risma nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

¹²⁰ Hasil Wawancara Ibu Silvi nasabah BSI KCP Karang Baru pada tanggal 03 Januari 2024, pukul 09.00 Wib

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ruangan dari kantor BSI KCP Karang Baru belum mampu memberikan kenyamanan bagi nasabah hal tersebut dikarenakan nasabah merasa fasilitas yang ada didalam ruangan masih kurang seperti jumlah tempat duduk serta ruangan yang sempit. Hal tersebut dapat menjadi bahan masukan bagi pihak BSI KCP Karang Baru untuk mempertimbangkan keluhan-keluhan dari para nasabah agar tidak timbul persepsi negatif dari sisi nasabah terhadap BSI KCP Karang Baru.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Ada di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang

Kualitas pelayanan industri perbankan ditentukan oleh penilaian nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima nasabah. Terdapat 5 kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan perbankan terhadap nasabahnya.

Persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan bank dianggap cukup penting untuk kemajuan perindustrian dalam bidang perbankan. Karena bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan. Selain itu, persepsi dapat mempengaruhi tinggi rendahnya penilaian kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah dan dapat menentukan citra dari bank tersebut di masyarakat. Berikut ini adalah tabel keseluruhan dari persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Karang baru:

Tabel 4.1
Respon Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Ada di BSI KCP
Karang baru

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Persepsi Nasabah
1	Berwujud	1. Sarana prasarana memadai 2. Fasilitas masih kurang 3. Kondisi ruangan sempit 4. Tempat duduk terbatas 5. Nasabah kurang nyaman
2	Keandalan	1. Pelayanan cepat dan ramah 2. Perlakuan kepada setiap nasabah sama 3. Pelayanan tepat waktu 4. Selalu memberi informasi kepada nasabah jika ada kendala terkait jaringan
3	Daya tanggap	1. Karyawan selalu memberikan informasi terkait produk yang ada di BSI 2. Jika nasabah mengalami masalah ada perlakuan khusus dalam menyelesaikan masalah tersebut 3. Tanggapan dari karyawan sangat bagus 4. Penjelasan yang diberikan karyawan mudah dimengerti
4	Jaminan	1. Nasabah percaya sepenuhnya terhadap BSI 2. Nasabah percaya BSI dapat menjaga seluruh data nasabah 3. Nasabah merasa aman saat transaksi di BSI 4. Seluruh perkataan karyawan dapat dipercaya oleh nasabah.
5	Empati	1. Satpam sangat ramah 2. Karyawan sangat peduli 3. Komunikasi sangat sopan 4. Menyediakan pengaduan <i>e care</i> kepada nasabah yang mengalami masalah

Dari keseluruhan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Karang baru sudah maksimal sehingga menimbulkan persepsi positif. Pelayanan yang berkualitas tersebut dapat terlihat dari terpenuhinya kelima indikator yang ada yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Persepsi nasabah dari aspek berwujud masih belum sepenuhnya positif dimana nasabah merasa sarana dan prasarana yang ada di BSI BSI KCP Karang Baru masih kurang lengkap, kondisi ruangan masih sempit, jumlah tempat duduk yang sangat terbatas sehingga ada nasabah yang berdiri saat menunggu antrian.

Persepsi nasabah dari aspek keandalan karyawan mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu, proses pelayanan di kasir dan CS yang cepat dan akurat, seluruh karyawan harus tetap tersenyum dalam melayani nasabah, karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabah dan juga karyawan segera menginformasikan jika terjadi kendala seperti kendala jaringan saat melayani nasabah.

Persepsi nasabah dari aspek jaminan juga sangat baik dimana nasabah sudah merasa aman saat memberikan data diri kepada pihak bank dan juga merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi BSI *mobile*. Dari aspek jaminan karyawan mampu menampilkan pengetahuan cukup baik mengenai produk-produk yang ada di BSI BSI KCP Karang Baru, tidak hanya bagian teller dan juga CS, satpam pun memiliki pengetahuan yang cukup bagus mengenai produk yang ada di BSI BSI KCP Karang Baru.

Dari aspek empati karyawan mampu bersikap yang sangat ramah dan selalu bersedia membantu permasalahan karyawan, kemudian pihak BSI menyediakan pengaduan *e care* bagi nasabah yang mengalami permasalahan seperti mentransfer uang tapi tidak masuk dan lain sebagainya, selanjutnya adalah karyawan selalu mendengarkan keluhan setiap nasabah dan selalu melakukan kontak mata kepada

nasabah saat berbicara yang menunjukkan bahwa karyawan benar-benar peduli terhadap keluhan para nasabah.

Jadi dari kelima indikator yang ada di kualitas pelayanan hanya aspek berwujud yang kurang maksimal dilakukan oleh BSI BSI KCP Karang Baru sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik dari para nasabah. Hal tersebut dapat menjadi masukan tersendiri bagi pihak BSI BSI KCP Karang Baru untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari aspek berwujud sehingga persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan secara sempurna dapat terpenuhi dan menimbulkan persepsi positif.

Penelitian ini memiliki kebaharuan dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dimana pada penelitian sebelumnya seluruh aspek dari kualitas pelayanan seperti berwujud, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati seluruhnya terpenuhi dengan baik sehingga secara langsung akan menimbulkan persepsi yang positif. Namun pada penelitian ini ditemukan fakta baru yang belum ada di penelitian-penelitian terdahulu dimana kurang maksimalnya aspek berwujud yang ditampilkan oleh BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang ketidakmaksimalan tersebut dapat terlihat dari kurangnya fasilitas, kondisi ruangan yang masih sempit, tempat duduk yang terbatas sehingga membuat nasabah menjadi kurang nyaman dan menimbulkan persepsi yang kurang baik pada aspek berwujud.

Aspek berwujud merupakan aspek yang sangat penting yang harus dipenuhi oleh BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang hal tersebut dikarenakan berwujud merupakan tampilan awal yang dilihat oleh nasabah ketika pertama kali hadir ke

BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang jika aspek berwujud tidak segera disempurnakan maka akan berdampak terhadap kepuasan nasabah sehingga tidak menutup kemungkinan nasabah akan beralih ke Bank lainnya.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang pastinya akan berdampak terhadap kepuasan nasabah atau masyarakat, jika kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang maksimal maka masyarakat akan senang saat berkunjung ke BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang. Perasaan senang tersebut akan menimbulkan persepsi yang baik dan secara langsung akan berdampak terhadap citra dari BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang. Jika banyak nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang maka nasabah akan loyal dan melakukan segala transaksi dari mulai tabungan hingga pembiayaan di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang hal tersebut akan berdampak terhadap pendapatan dari BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang yang akan terus meningkat setiap tahunnya. Maka perlunya perbaikan dari kualitas pelayanan pada aspek berwujud karena pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi keseluruhan operasional dari BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang.

Penelitian ini didukung oleh dilakukan oleh Lailatul dan M. Faisal menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan terbukti dari banyaknya nasabah yang merasa puas¹²¹. Penelitian ini didukung oleh oleh Muhammad Riska Maulana Efendi menunjukkan bahwa

¹²¹ Lailatul dan M. Faisal. Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *Falah Jurnal Ekonomi Syariah*. Persepsi Nasabah terhadap Kualitas. Vol. 3, No.1, Agustus 2018

kualitas pelayanan yang diberikan dalam kategori baik.¹²² Penelitian ini didukung oleh saeful Munajib menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Mandiri Indonesia KC Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah.¹²³

4.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Yang Ada di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang

Pelayanan (*service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan juga diartikan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹²⁴ Kualitas pelayanan Bank merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh seluruh karyawan Bank diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan dari para nasabah, dengan diberikannya pelayanan yang maksimal maka keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi sehingga menimbulkan kepuasan di hari para nasabah. Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan BSI KCP Karang baru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

¹²² Muhammad Riska Maulana Efendi. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Pada Bank Bri Kantor Kas Radial Palembang. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*. 15 Bulan Mei 2016 ISSN 2085- 1375

¹²³ Saeful Muajib. Menakar Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya). *Jurnal Manajemen Dakwah*. 10 (2). 2022.

¹²⁴*Ibid*, h 415

Tabel 4.2
Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan
Yang Ada di BSI KCP Karang baru

No	Faktor-Faktor	Persepsi Nasabah
1	Kecepatan	1. Pelayanan cepat 2. Karyawan bekerja secara serius 3. Karyawan bekerja secara fokus
2	Ketepatan	1. Tidak pernah terjadi kesalahan dalam melayani nasabah 2. Pengetahuan karyawan bagus
3	Keramahan	1. Karayawan ramah 2. Karyawan sangat sopan 3. Selalu tersenyum saat melayani nasabah
4	Kenyamanan	1. Ruangan kurang nyaman karena sempit 2. Tempat duduk terbatas

Berdasarkan berbagai persepsi positif yang dimiliki oleh nasabah terdapat faktor faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor kecepatan kerja dari karyawan, ketepatan kerja dan juga keramahan. Sedangkan faktor nyaman belum mampu dipenuhi oleh pihak BSI KCP Karang Baru. Karyawan sudah sangat maksimal bekerja secara cepat, tepat dan juga menampilkan keramahan namun nasabah masih merasa kurang nyaman saat berada di Bank terlalu lama dikarenakan jumlah kursi yang ada sangat sedikit dan juga ruangan yang sempit

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dari kelima indikator yang ada di kualitas pelayanan hanya aspek berwujud yang kurang maksimal dilakukan oleh BSI BSI KCP Karang Baru sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik dari para nasabah. Hal tersebut dapat menjadi masukan tersendiri bagi pihak BSI BSI KCP Karang Baru untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari aspek berwujud sehingga persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan secara sempurna dapat terpenuhi dan menimbulkan persepsi positif
2. Berdasarkan berbagai persepsi positif yang dimiliki oleh nasabah terdapat faktor faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor kecepatan kerja dari karyawan, ketepatan kerja dan juga keramahan. Sedangkan faktor kenyamanan belum mampu dipenuhi oleh pihak BSI KCP Karang Baru. Karyawan sudah sangat maksimal bekerja secara cepat, tepat dan juga menampilkan keramahan namun nasabah masih merasa kurang nyaman saat berada di Bank terlalu lama dikarenakan jumlah kursi yang ada sangat sedikit dan juga ruangan yang sempit.

5.2 Saran

Setelah peneliti mengkaji persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Karang Baru maka peneliti memberikan saran hendaknya BSI KCP Karang Baru meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa nyaman, puas dan percaya kepada instansi perbankan terutama pada aspek

kenyaman yang menyangkut fasilitas seperti kursi tunggu dan juga luas ruangan yang akan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dalam melakukan penelitian secara lebih mendalam lagi dan memperluas objek penelitian serta menambah jumlah informan agar mendapatkan hasil yang berbeda dan lebih mendalam

.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zulkarnaen. Analisis Digital Marketing dan Word of Mouth Sebagai Strategi Promosi Pariwisata. *Indonesian Journal of Criminal Law (IJoCL)*, Vol.1, No.1, Juni 2019
- Avrina Nur Aziza. Analisis *Sharia Compliance* Pada Penerapan Strategi *Word Of Mouth* di BPRS Asri Madani Nusantara Jember. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah 2021
- Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : Rosdakarya, 2017
- Genny Gustina Sari. Penerapan Strategi *Word To Mouth* Dalam Sistem Jual Beli Di Kelompok Pengajian Salafi Kota Pekanbaru. *Jurnal LONTAR* Vol 5 No 1 Januari-Juni 2017
- Hasil Wawancara Awal Kepada Karyawan BSI KCP Karang Baru pada tanggal 02 April 2023.
- Hasil Wawancara Awal Kepada Karyawan BSI KCP Karang Baru pada tanggal 02 April 2023.
- Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, Jakarta:Salemba 4, 2016
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016
- Khamdan Rifai, *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: UII Press, 2019
- Kiki Joesyiana, “Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee di Pekanbaru”, *Jurnal Valuta*, Vol. 4, 2017
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2015
- M. Fatur Rozi. Penerapan Electronic Word Of Mouth (eWOM) dan Prinsip Komunikasi Dalam Islam. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. 3 (2). 2020.
- Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* Jakarta: Sinar Grafika, 2015

- Meithiana Indrasari. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019
- Mella Tazqiya. Etika Komunikasi Bisnis Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* . Volume 13 No. 1 Juli 2022
- Muhammad Mufid, *Etika Filsafat Komunikasi Edisi Revisi* Depok:Kencana, 2015
- Muri, Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan. Jakarta: Kencana, 2019
- Nana Triapnita Nainggolan, Munandar, *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020
- Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, 12th edn Jakarta: Erlangga, 2014
- Prasetyo B. D. , *Komunikasi Pemasaran Terpadu : Pendekatan Tradisional Hingga Era Media Baru* Malang: UB Press, 2018
- Racmad Kriyantono, *Pengantar Lengkap Ilmu Komunikasi Filsafat dan Etika Ilmunya Serta Perspektif Islam*. Jakarta : Premada Media, 2019
- RahmAnita Ginting, Agus Yulistiono, *Etika Komunikasi dalam Media Sosial: Saring Sebelum Sharing*. Cirebon: INSANI, 2021
- Rialdo Rezeki. Proses Implementasi *Word Of Mouth* Dalam Strategi Komunikasi Pemasaran La Perla Plaza Senayan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, Vol. 1, No. 1, Maret 2018
- Rusman Latief, *Word Of Mouth Communication Penjualan Produk*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2018
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, cetakan VII, 2017
- Suci R. Mari'ah. *Dasar-Dasar Komunikasi* . Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2021
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2013
- Supian Sauri "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil Jawa Timur" (Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.

Tsabitah dan Muhammad Iqbal Pengaruh Strategi Pemasaran (Word Of Mouth) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Di Bank Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah*. Volume 4 Nomor 1 / Januari 2023

Zulkifli Rubby, *Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta : Pusat Pendidikan Pengkajian Islam , 2017