

**SERVICE QUALITY MANAGEMENT DI BANK BTN SYARIAH KC TEGAL
DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN TERHADAP NASABAH**



TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
(FEBI) IAIN Purwokerto untuk memenuhi salah satu
Syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh:

**MOHAMAD ANAS
NIM: 1323204019**

IAIN PURWOKERTO

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKWERTO
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohamad Anas

Nim : 1323204019

Jenjang : Diploma (III)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Tugas Akhir : Service Quality Management di Bank BTN Syari'ah KC
Tegal Dalam Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah

Menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali bagian yang ditunjuk sumbernya.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 24 Juni, 20

Yang menyatakan,


Mohamad Anas
NIM. 1323204019



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

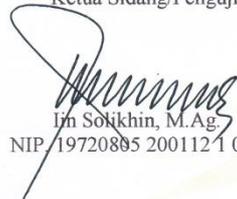
PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

SERVICE QUALITY MANAGEMENT DI BANK BTN SYARIAH KC TEGAL DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN TERHADAP NASABAH

Yang disusun oleh Saudara/i **MOHAMAD ANAS** NIM.1323204019 Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari Kamis tanggal 28 Juli 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam Ilmu Perbankan Syariah oleh Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir.

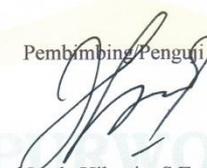
Ketua Sidang/Penguji


In Soikhin, M.Ag.
NIP.19720895 200112 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji


Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
NIP.19701224 200501 2 001

Pembimbing/Penguji


Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I
NIP.19851112 200912 2 007

Purwokerto, 4 Agustus 2016

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan,



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan, M. Anudin Aziz, M.M.
NIP.19800403 199403 1 004

MOTTO

“Memandang sedikit apa yang banyak dari dirimu, dan memandang
banyak apa yang sedikit dari kekasihmu”

(Imam Abu Yazid Al Busthomi RA)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini Penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua. Bapak WASIFFURROCHMAN dan Ibu TITI MULYANI yang selalu memberikan Motivasi, arahan, merawat, mendidik, serta membrikan doa yang selalu menguatkan semangat dan keyakinan kepada penulis.
2. Sang Kakak Ahmad Anis yang selalu memberikan arahan serta memberikan bantuan baik dari segi motivasi maupun finansial.
3. Adik-adiku tercinta yang selalu memberikan warna di hidup penulis.
4. Kekasihku Ina Ayu Habibah yang selalu memberikan semangat dan yang selalu merelakan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah 13 terutama Imam Ma'ruf dan Zulka Hafidhissidqi, yang selalu bisa membuat hari penulis lebih menyenangkan.
6. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., pembimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang tulus dan ikhlas mendampingi dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir. Semoga beliau selalu dalam lindungan Allah SWT. Amiin
7. Dan pembaca Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kekuatan kepada kita semua sehingga kita selalu diberi kekuatan dalam bertindak dan keberkahan dalam berkarya. Karena hanya kepada-Nya lah kita sebagai manusia tidak akan lepas berhenti bermunajat pada raja alam semesta Allah SWT.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, *tabi'in* dan seluruh umat Islam seluruh jagat raya yang senantiasa mengikuti semua ajarannya. Semoga kelak kita mendapatkan syafa'atnya di hari akhir penantian.

Bersamaan dengan selesainya Tugas Akhir ini, ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusun sampaikan tulus terima kasih yang mendalam kepada:

8. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
9. Drs. H. Munjin, M.Pd.I., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
10. Drs. Asdlori, M.Pd.I., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
11. H. Supriyanto, Lc. M.S.I., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

12. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
13. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.S.I., Kepala Jurusan Manajemen Perbankan Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
14. H. Sochimim, Lc, M.Si, Kepala Program Studi Manajemen Perbankan Syari'ah, Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
15. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., pembimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir. Terima kasih saya ungkapakan dalam doa atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta kesabarannya demi terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga senantiasa Allah selalu memberikan perlindungan dan membalas semua kebaikan Ibu, amin.
16. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
17. Segenap Staff Perpustakaan IAIN Purwokerto.
18. Terima kasih kepada kedua orang tua, Bapak WASYIFURROCHMAN dan Ibu TITI MULYANI yang telah mencurahkan kasih sayangnya, merawat, mendidik, serta doa-doanya yang selalu menguatkan semangat dan keyakinan kepada penulis. Jasanya tak dapat dibalaskan oleh penulis dengan apapun, semoga mereka tetap berada dalam lindungan, kasih sayang dan kemuliaan dari Allah SWT.

19. Untuk Kekasih Setiaku INA AYU HABIBAH, yang selalu memberikan semangat untuk terciptanya Tugas Akhir ini.
20. Kawan-kawan seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah 13, terima kasih atas kebersamaan kita dalam suka maupun duka semoga tak akan pernah terlupakan.
21. Semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Tak ada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terima kasih melainkan hanya untaian doa, semoga segala apa pun bantuan yang telah diberikan kepada penulis kelak mendapat balasan dan imbalan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwoketo, 27 Juni 2015
Penyusun,



Mohamad Anas
NIM.1323204019

IAIN PURWOK

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir	10
C. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir	10
D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	11
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Total Quality Management	20
B. Budaya Suatu Kualitas	25
C. Manfaat Kualitas	28
D. Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah.....	31
E. Prinsip Operasional Perbankan Syariah.....	37
F. Sistem Operasional Perbankan Syariah	39
G. Penelitian Terdahulu	46
BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50

B. Service Quality Management Di Bank BTN Syari'ah KC	
Tegal	66

BAB IV : PENUTUP

A. kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia saat ini dalam perkembangan di sektor perekonomian berjalan cukup baik. Perkembangan perekonomian tersebut haruslah terprogram dan terencana. Tak sedikit biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah untuk membangun sebuah perekonomian yang bisa dikatakan layak dan di pandang baik oleh negara lain. Maka tidaklah mengherankan apabila pemerintah dalam suatu negara terus melakukan upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi, salah satunya melalui peningkatan kinerja bank sebagai lembaga keuangan yang sangat berpengaruh terhadap sektor perekonomian di Indonesia. Dalam perjalanannya saat ini, lembaga perbankan sudah berkembang pesat dan mengalami banyak sekali perubahan dari tahun ke tahun. Salah satu perubahan yang telah dirasakan adalah, seringnya dijumpai bank dengan basis syari'ah.

Perbankan syari'ah dalam peristilahan international dikenal sebagai *Islamic banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Perbankan syari'ah yang pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar

tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syari'ah islam.¹

Kehadiran bank berdasarkan prinsip syari'ah di Indonesia masih relatif baru, yaitu baru pada awal tahun 1990. Prakarsa untuk mendirikan bank syari'ah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus, di Cisarua, Bogor. Namun, diskusi tentang bank syari'ah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980.²

Bank syari'ah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI yaitu dengan dibentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditandatangani tanggal 1 November 1991. Bank ini ternyata berkembang dengan cukup pesat sehingga saat ini BMI sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Makasar dan kota lainnya.³

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan bank syari'ah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Landasan hukum operasional bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai "bank dengan sistem bagi hasil"; tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Hal ini sangat jelas tercermin

¹ Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), Hal: 1

² Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya (Edisi Revisi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), Hal: 165

³ Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), Hal: 179

dari Undang-Undang No.7 Tahun 1992, tentang perbankan, dimana pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepintas lalu dan merupakan “sisipan” belaka.⁴

Namun masyarakat dalam persepsi atau pandangannya sekarang ini menganggap bahwa bank dengan basis syariah tersebut jauh lebih baik dari bank dengan basis presentase bunga. Baik itu dari segi pelayanan maupun dari segi keamanan. Faktanya masih ada pula bank syariah yang memiliki tingkat kualitas yang membuat segelintir nasabah merasa dikecewakan. Hal ini membuat citra buruk bagi perbankan syariah di Indonesia. Jika dilihat dari tingkat segi pelayanan operasional bank, harusnya bank yang dikenal dengan basis syariah tersebut memiliki tingkat kualitas lebih baik dari bank konvensional. Namun nyatanya masih ada saja kesalahan-kesalahan yang terjadi.

Dewasa ini, *Quality Management (QM)* sebagai suatu filosofi memang telah banyak dikenal. Filosofi tersebut sering disebut dengan *Total Quality Management (TQM)*. Dalam industri manufaktur atau jasa, konsep ini telah begitu akrab didengar, hanya saja dalam pelaksanaannya yang tidak semudah membalikan telapak tangan, tetapi menghendaki adanya perubahan budaya. Hal itulah yang menyebabkan konsep tersebut relatif sulit dilaksanakan. Budaya di mana “mutu produk atau jasa di atas segala-galanya” atau budaya untuk dapat mewujudkan “*customer satisfaction*” sangat sulit dicapai. Kondisi ini memerlukan tekad yang

⁴ Muhammad syafi'i antonio. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm:25

menyeluruh dari pimpinan puncak sampai dengan karyawan sebagai pelaksana. Tekad yang hanya menjadi *buzzword* juga tidak ada manfaatnya tanpa ada perwujudannya.

Di Indonesia, *customer satisfaction* sangat sulit diwujudkan. Pelaksanaan filosofi *TQM* juga tidak ada perwujudannya. *TQM* hanya dijadikan slogan tanpa ada penerapannya. Bahkan banyak dari mereka yang menyatakan perusahaan atau organisasinya telah melaksanakan *TQM* dengan memiliki gugus kendali mutu (*quality circle*). Padahal gugus kendali mutu inilah yang seharusnya merupakan hasil pelaksanaan filosofi *TQM* sekaligus sebagai suatu cara melakukan *continous improvment*. Suatu kelompok kerja kecil yang dibentuk untuk menyelesaikan masalah di seputar pekerjaannya di mana hasilnya nanti akan dikirimkan ke pimpinan juga hanya dipaksakan untuk ada, sehingga organisasi atau perusahaan tersebut dianggap telah melaksanakan filosofi *TQM*. Padahal pemaksaan semua karyawan untuk harus masuk dalam gugus kendali mutu tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal.⁵

Dalam sebuah karakteristik lingkungan dunia usaha saat ini banyak sekali ditandai oleh perkembangan yang cepat di segala bidang. Persaingan bukan hanya mengenai seberapa tinggi tingkat produktivitas perusahaan dan seberapa rendahnya tingkat harga produk maupun jasa, namun lebih pada kualitas produk jasa tersebut, kenyamanan, kemudahan, serta kecepatan dan ketepatan waktu dalam pencapaiannya. Persaingan

⁵ Dorothea wahyu ariani. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Galia Indonesia, 2003), Hal: 1-2

ekonomi dunia tersebut menjadi semakin ketat sehingga menuntut kepiawaian manajemen dalam mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi dalam aktivitas ekonomi.⁶ Dan manajemen dianggap mampu untuk mengantisipasi setiap perubahan apabila manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka. Selanjutnya perlu menetapkan dan memelihara pula suatu kondisi lingkungan yang memberikan responsi ekonomis, psikologis, sosial, politis dan sumbangan-sumbangan teknis serta pengendaliannya.⁷

Perusahaan juga bukan hanya sebagai organisasi bisnis, tetapi juga berfungsi sebagai organisasi sosial. Perusahaan yang hanya tberfokus pada bisnis akan menghadapi banyak sekali tantangan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Perusahaan didirikan dengan harapan untuk dapat bertumbuh secara berkelanjutan (*sustangible growth*). Agar terus bertumbuh, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk hidup. Kemampuan ini dapat dilihat dari kemampuan sosial perusahaan, seperti kemampuan perusahaan untuk mengendalikan dampak lingkungan, menggunakan

⁶ Dorothea wahyu ariani. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Galia Indonesia, 2003),Hal: 5

⁷ George R. Terry. *Prinsip Prinsip Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000),Hal: 9

tenaga kerja dan lingkungan disekitar lokasi pabrik, aktif melakukan kegiatan sosial, memberikan pada peningkatan kepuasan konsumen, dan memberikan pertumbuhan laba yang layak bagi investor (Potter, 2006).⁸

Pesatnya perkembangan gerakan *TQM* pada dekade 1980-an menambah urgensi dan intensitas kepuasan pelanggan bagi setiap perusahaan. Akan tetapi sejak akhir dekade 1990-an dan awal dekade 2000-an semakin jelas bahwa sekedar menyediakan produk yang andal, tahan lama, dan berkualitas saja belumlah cukup. Pelanggan yang tidak sekedar puas, namun juga senang, loyal, dan bersedia menjalin relasi jangka panjang dengan perusahaan, menjadi kunci keberhasilan setiap organisasi.⁹

Salah satu wujud nyata untuk mewujudkan kepuasan pelanggan adalah dengan adanya layanan atau pola prima. Layanan prima telah menjadi tuntutan yang wajib dipenuhi oleh setiap organisasi bisnis agar mampu bersaing secara efektif dalam pasar yang kian kompetitif dewasa ini. Namun kini telah terjadi pergeseran paradigma, dari yang semula *goods-Dominant logic* menjadi *service-dominant logic*. Intinya, penyediaan layanan merupakan tujuan fundamental dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Individu dan kelompok (organisasi) saling mempertukarkan layanan, sementara barang, uang, jejaring, maupun organisasi berperan sebagai perantara (*intermediaries*) atau institusi

⁸ Dr.H. Nana Herdiana Abdurrahman. *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: CV Putasaka Setia, 2015), Hal: 459

⁹ Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), Hal: 348

tambahan (*collateral institution*) yang memfasilitasi proses pertukaran layanan yang satu dengan layanan yang lainnya.¹⁰

Oleh sebab itu, layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk/jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu.¹¹

Karena mewujudkan layanan prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.¹²

¹⁰ Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), Hal: V

¹¹ Ibid. Hal: 157

¹² Fandi Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Alfabeta, 2012), Hal: 182

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Sejak tahun 2012, bank ini dipimpin oleh Maryono sebagai direktur utama. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya *Postspaar bank* di Batavia pada tahun 1897. Pada tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau *Chokinkyoku*. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia bank ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi *Kantor Tabungan Pos*. Nama dan bentuk perusahaan selanjutnya berubah beberapa kali hingga akhirnya pada tahun 1963 diubah menjadi nama dan bentuk resmi yang berlaku saat ini.¹³ Disamping itu kualitas layanan yang di berikan oleh bank BTN pada umumnya hampir sama dengan bank konvensional yang lain yakni dengan cara, tersenyum jika berjumpa dengan nasabah, memberikan salam, lalu menyapa atau menanyakan kabar. Setelah sekian lama berjalan, BTN meresmikan kantor cabang syari'ah. BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syari'ah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta.

Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syari'ah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syari'ah, adanya Fatwa MUI tentang bunga

¹³https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Tabungan_Negara. Diakses pada tanggal 31 juli 2016, pkl: 14:58

bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.¹⁴ Sedikit ada perbedaan dengan bank BTN konvensional, BTN syariah dalam menyampaikan pelayanan bukan hanya sekedar tersenyum, salam dan menyapa. Tapi pelayanan harus diberikan lebih dari sekedar itu. Yakni tersenyum saat berjumpa, memberikan salam dengan mengucapkan “Assalamu’alaikum” setelah itu barulah mengucapkan salam secara umum, seperti “selamat pagi, selamat siang atau selamat sore”. Tak lupa berjabat tangan dengan nasabah. Perlu di perhatikan bahwa ketika berjabat tangan harus disesuaikan dengan jenis kelamin atau gender dari petugas BTN. Ketika berjumpa dengan nasabah wanita, maka berjabat tangan tidak perlu dilakukan jika petugas yang bertugas pada saat itu adalah seorang laki-laki. Begitu pula sebaliknya. Setelah berjabat tangan, baru lah petugas menyapa atau sekedar menanyakan kabar dan kemudian menjalankan proses transaksi.

Dengan melihat fenomena yang demikian, penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “*Service Quality Management di Bank BTN Syariah KC Tegal Dalam Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah*” dengan fokus masalah yang diambil untuk dijadikan sebagai laporan tugas akhir adalah bagaimana tingkat kualitas pelayanan perbankan syariah, khususnya adalah bank BTN syariah KCS Tegal. Lalu apa saja yang akan di lakukan Bank BTN Syariah KCS Tegal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

¹⁴Buku tahunan Bank BTN. 2014

B. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana suatu tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syari'ah KCS Tegal terhadap nasabah, apakah tingkat kualitas pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar operasional perbankan, khususnya perbankan syari'ah dan atau sesuai dengan syari'at.

Selain itu, tujuan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syari'ah serta untuk mengembangkan kemampuan menulis suatu laporan dari hasil pelaksanaan penelitian yang dimuali dari tanggal 18 Januari 2016 sampai dengan 7 Maret 2016 di Bank BTN Syari'ah KC Tegal.

C. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui suatu tingkat kualitas pelayanan perbankan syari'ah, khususnya yang terjadi di Bank BTN Syari'ah KCS Tegal.

2. Bagi Bank BTN Syari'ah KCS Tegal

Dapat dijadikan sebagai penyalur usaha yang dijalani oleh Bank BTN Syari'ah KCS Tegal , baik secara sengaja atau tidak sengaja. Serta dapat dijadikan sebagai pendongkrak, agar kedepanya dalam melalukan *service quality* dapat menjadi lebih baik lagi.

3. Bagi Pembaca

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bacaan laporan tugas akhir bagi adik tingkat ke depannya dan menjadi wacana yang baik yang dapat menambah wawasan dan ilmu bagi para pembaca, khususnya seputar tingkat kualitas pelayanan yang terjadi di perbankan syariah di era sekarang ini dan di era yang akan datang.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan pembuktian, apakah penerapan kualitas pelayanan di perbankan syariah sama dengan pelayanan bank yang lainya atau sesuai dengan persepsi *positive* dan/atau justru malah sebaliknya.

D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Metode atau metodologi adalah suatu proses, prinsip, dan prosedur yang digunakan untuk mendekati problem atau permasalahan. Atau dengan kata lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian¹⁵.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan atau (*field research*) merupakan penelitian langsung yang dilakukan di lapangan atau pada responden.

¹⁵ Dedy Mulyani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), Hal: 145

Karena penulis melakukan uji pengamatan secara langsung di lapangan, dan mengamati fenomena serta suatu kejadian-kejadian yang datang secara alami atau tanpa adanya unsur kesengajaan.

Sedangkan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari suatu variabel, dalam hal ini adalah variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.¹⁶ Dari fenomena tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui suatu fenomena atau kejadian secara langsung yang terjadi dalam sebuah subjek penelitian, misalnya seperti sebuah tindakan, persepsi serta motivasi atau kejadian-kejadian lain yang dilakukan dengan memanfaatkan metode secara alami atau tanpa ada unsur kesengajaan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian Tugas Akhir

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian laporan tugas akhir yaitu bertempat di Bank BTN Syari'ah KCS Tegal yang berada di Jl. Gajah Mada No. 107 Tegal .

¹⁶ Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), Hal : 5 & 7

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian laporan tugas akhir yaitu, dimulai pada hari senin, tanggal 18 Januari 2016 sampai dengan hari kamis, tanggal 7 Maret 2016.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Bank BTN Syari'ah KC Tegal.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal yang tak bisa dipisahkan. Karena objek penelitian merupakan variabel yang penting dalam sebuah penelitian. Yang di jadikan sebagai objek penelitian oleh penulis adalah Service Quality Management Di Bank BTN Syari'ah KC Tegal Dalam Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah.

4. Data dan Sumber Data

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data maka tidak akan ada riset. Data yang digunakan dalam sebuah riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah.¹⁷ Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka,

¹⁷ Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), Hal :49

simbol, kode, dan lain-lain.¹⁸ Adapun pengelompokan data berdasarkan sumber pengambilanya, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian (penulis) atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini sering disebut juga data asli atau data baru. Sumber Primer didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan karyawan *front liner* bank BTN Syari'ah dan kuisisioner yang diisi oleh nasabah serta melalui pengamatan (observasi) terhadap kegiatan operasional sehari-hari.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian (penulis) dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.¹⁹

Sumber sekunder didapatkan oleh penulis melalui hasil foto-foto serta dokumentasi yang merupakan data tambahan yang dapat mendukung penelitian ini.

¹⁸ Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), Hal: 19

¹⁹Ibid. Hal: 19

5. Teknik Pengumpulan Data

Data sebagai bahan baku informasi harus tersedia dengan teknik-teknik yang sesuai. Jika data yang ada didapat dengan cara yang salah, berakibat informasi yang dihasilkan pun akan menjadi salah. Didalam penelitian, banyak sekali teknik-teknik atau cara mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian.

Adapun teknik atau cara yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data yaitu :

a. Pengamatan (Obeservasi)

Pengamatan atau observasi adalah cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (populasi atau sampel).

Pengamatan atau observasi yang dilakukan penulis yaitu, penulis terjun langsung ke lapangan, yakni Bank BTN Syari'ah KCS Tegal untuk mendapatkan informasi secara langsung dan mendalam, khususnya adalah tentang *service quality* dengan disertai target yakni mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BTN syari'ah KC Tegal.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab langsung, kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti.²⁰

Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka (*open ended interview*), wawancara etnografis. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku (*standardize interview*), yang susunan pertanyaannya sudah ditentukan sebelumnya (biasanya tertulis) dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan biasanya.

Wawancara tidak terstruktur mirip dengan percakapan formal. Dan metode ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden. Namun wawancara terstruktur atau wawancara etnografis juga penting untuk memperoleh informasi dibawah permukaan dan menentukan apa yang orang pikirkan dan rasakan mengenai peristiwa tertentu.²¹

²⁰ Ibid. Hal: 24

²¹ Dedy Mulyani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), Hal: 180

Untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap lagi terkait dengan data-data yang kami perlukan untuk penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis melakukan wawancara secara langsung baik dengan karyawan pada bagian *back office* maupun karyawan pada bagian *front liner* di bank BTN syari'ah KC Tegal, atau pihak-pihak yang terkait di bidangnya masing-masing seperti dibagian operasional, bagian marketing dan bagian administrasi.

Selain itu penulis juga mengumpulkan informasi melalui survey terhadap nasabah dengan kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap manajemen pelayanan pada bank BTN Syari'ah KC Tegal.

c. Dokumentasi

Lebih mengarah kepada bukti-bukti riil, dengan ini peneliti hanya menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian. Sepertihalnya dokumen yang dimiliki oleh bank BTN Syari'ah KC Tegal, formulir-formulir baik formulir pembiayaan, pendanaan, browsur dan sebagainya. Selain meminta dokumen secara langsung terhadap bank, penulis juga mengambil beberapa referensi yang di dapat melalui internet. Semua dokumen-dokumen diatas berguna sebagai pendukung terhadap informasi yang dibutuhkan guna mempermudah dalam penyusunan Tugas Akhir (TA).

6. Teknik Analisis Data

Analisis data pada dasarnya dapat diartikan sebagai berikut; membandingkan dua hal atau dua nilai variabel untuk mengetahui selisihnya atau rasionya kemudian diambil kesimpulanya. Menurut Bogdan dan Taylor (1975), analisis data adalah proses yang merinci usaha formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis tersebut.

Analisa data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai model analisis interaktif yaitu membagi kegiatan menjadi empat bagian yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. *Dalam hal ini, sekedar membaca tabel-tabel, grafik-grafik, atau angka-angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran.*²²

Untuk menguji keabsahan data yang terkumpul, peneliti menggunakan metode (*triangulasi*), baik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber untuk mengecek kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber (tiga sumber) yang berbeda. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Triangulasi waktu adalah pengujian kredibilitas data dengan

²² Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), Hal: 30

cara mengecek data yang telah diperoleh pada satu waktu, kemudian dicek lagi pada waktu yang lain.²³



²³ Soeratno dan Lincolin Arsyad, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1988, hlm. 95

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Total Quality Management

TQM atau Total Quality Management, diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Definisi lainya menyatakan bahwa *TQM* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategis usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.²³

Adapun pengertian *TQM* yang lain adalah; Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.²⁴

Menurut Goetsch dan Davis, yang membedakan *TQM* dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah berbagai komponennya. Antara lain komponen tersebut ialah:

1. Fokus pada Pelanggan
2. Obsesi terhadap Kualitas

²³ M.N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), Hal: 28

²⁴ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management eds revisi*. (Yogyakarta: CV Andy Offset, 2001), Hal: 4

3. Pendekatan Ilmiah
4. Komitmen Jangka Panjang
5. Kerja Sama Tim (*teamwork*)
6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
7. Pendidikan dan Pelatihan
8. Kebebasan yang Terkendali
9. Kesatuan Tujuan
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan²⁵

Evolusi gerakan total quality management dimulai dari masa studi waktu dan gerak oleh Bapak Manajemen Ilmiah Frederick Taylor pada tahun 1920-an. Aspek yang paling fundamental dari manajemen ilmiah adalah adanya pemisah antara perencanaan dan pelaksanaan. Meskipun pembagian tugas telah menimbulkan peningkatan besar produktivitas. Sebenarnya konsep pembagian tugas tersebut telah menyisihkan konsep lama mengenai keahlian atau keterampilan. Dimana individu yang sangat terampil melakukan semua pekerjaan yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Manajemen ilmiah Taylor mengatasi hal ini dengan membuat perencanaan tugas manajemen dan tugas tenaga kerja. Untuk mempertahankan kualitas produk dan jasa maka dibentuklah departemen kualitas yang terpisah.²⁶

²⁵ M.N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), Hal: 29

²⁶ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management eds revisi*. (Yogyakarta: CV Andy Offset, 2001), Hal: 5

Dari pengertian diatas maka bisa disimpulkan bahwa Total Quality Managemen atau *TQM* berkaitan erat dengan suatu kualitas. Dan dalam mendefinisikan suatu kualitas produk dan jasa, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*total quality management*) yang saling berbeda pendapat, tatapi maksudnya sama.

Menurut **Juran** kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut :

1. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
2. Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
3. Waktu, yaitu keindahan.
4. Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas (*quality assurance*), dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan, serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.²⁷

Menurut **Crosby**, kualitas adalah *conformance to requirment*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk

²⁷ M.N Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), Hal: 15

memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

Menurut **Deming**, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Apabila Juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* dan Crosby sebagai *conformance to requirement*, maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen atas suatu produk yang dihasilkan.

Menurut **Feigenbaum**, kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.²⁸

Sedangkan menurut **Garvin**, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi dan atau melebihi harapan pelanggan/konsumen. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.²⁹

²⁸ M.N Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), Hal: 15

²⁹ Ibid. Hal: 16

Adapun dimensi Kualitas yang dikembangkan oleh **Garvin** dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk produk manufaktur. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.³⁰

Bila dimensi-dimensi diatas lebih banyak diterapkan pada perusahaan manufaktur, maka berdasarkan penelitian terhadap jenis jasa, Zeithaml, Berry dan Parasuraman, berhasil mengidentifikasi lima

³⁰ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2001), Hal: 27

kelompok karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kemudahan pelanggan.³¹

B. Budaya Suatu Kualitas

Budaya suatu kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan perbaikan kualitas secara terus-menerus, budaya ini tercermin dalam karakteristik sebagai berikut:

1. Perilaku sesuai dengan slogan.

³¹ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2001), Hal: 28

2. Masukan dari pelanggan secara aktif dikumpulkan dan digunakan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus.
3. Para karyawan dilibatkan dan diberdayakan.
4. Pekerjaan dilakukan dalam tim kerja.
5. Manajer level eksekutif diikutsertakan dan dilibatkan.
6. Manajemen puncak memberikan contoh dan panutan mengenai perilaku dan aktivitas yang sesuai dengan harapan organisasi.
7. Sumber daya yang memadai disediakan dimanapun dan kapanpun dibutuhkan, guna menjamin perbaikan kualitas secara terus-menerus.
8. Pendidikan dan pelatihan diselenggarakan agar karyawan pada semua jenjang memiliki pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus.
9. Sistem penghargaan dan promosi didasarkan pada kontribusi terhadap perbaikan kualitas secara terus menerus.
10. Rekan kerja dalam organisasi diperlukan sebagai pelanggan internal.
11. Pemasok diperlakukan sebagai mitra kerja.³²

Jika dilihat dari sisi pelanggan, secara umum, pelanggan menginginkan hal-hal sederhana sebagai berikut:

1. Produk atau jasa yang berkualitas. Mereka merasa mendapat balasan atas uang yang telah dikeluarkan.
2. Aksesibilitas. Mereka tidak perlu bersusah payah untuk memperoleh produk dari suatu perusahaan.

³² Fandy Tjiptono. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: C.V Andy Offset, 1997), Hal: 8

3. Pelayanan pelanggan yang baik. Mereka diperlakukan secara hormat, dan setiap proses transaksi berjalan secara lancar dan efisien.³³

Pelayanan kepada pelanggan seperti diatas harus diberikan apapun produk dan jasa yang dijual. Dewasa ini, unsur pelayanan sudah menjadi tuntutan dan merupakan hal yang strategis bagi perusahaan untuk bersaing di pasar. Dengan pelayanan kepada pelanggan, akan mendekatkan secara pribadi antara perusahaan dan pelanggan karena unsur manusiawi dikedepankan, yaitu membangun hubungan yang harmonis dalam interaksi yang wajar, saling menguntungkan, tepat, dan situasional.

Pelayanan berarti menyangkut dua faktor elemen pokok, yaitu faktor manusia yang melayani dan faktor komunikasi untuk melayani agar yang dilayani mendapat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Apabila manusia yang melayani mau dan bersedia melayani pasti akan membuahkan hasil. Sebaliknya jika manusia yang melayani tidak bersedia dan tidak mau melayani, sependai dan secanggih apa manusia tersebut serta sehebat apa produk barang dan jasa yang dipasarkan, hasilnya tetap mengecewakan pelanggan yang berarti kegagalan bagi suatu perusahaan. Karenanya, betapa pentingnya pelayanan kepada pelanggan.³⁴

³³ Susan M. Gage. *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Jakarta: PT Suka Buku, 2000), Hal: 17

³⁴ Budi Haryono. *How To Manage Customer Voice*, (Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2013), Hal: 12-13

C. Manfaat Kualitas

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berkontribusi pada terciptanya rintangan beralih (*switching barriers*), biaya beralih (*switching cost*), dan loyalitas pelanggan.³⁵

Selain itu perusahaan juga dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*. Memberikan harga dan *customer value*. Apabila kualitas yang dihasilkan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka profitabilitasnya terjamin. Jadi, kualitas dan profitabilitas berkaitan erat. Perusahaan yang menawarkan barang atau jasa berkualitas superior akan mampu mengalahkan pesaing yang kualitasnya lebih inferior.

Semua manfaat diatas pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan daya saing berkesinambungan bagi organisasi yang mengupayakan pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*. Dalam

³⁵ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2005), Hal: 115

jangka panjang perusahaan seperti ini akan tetap *survive* dan menghasilkan laba.³⁶

Dalam upaya perbaikan kualitas produk dan jasa ada beberapa pendekatan. Yaitu, **pemecahan persoalan**, kendali produk dan **perbaikan proses**. Pemecahan persoalan dan kendali produk biasanya mempunyai keterbatasan-keterbatasan, sedangkan pendekatan perbaikan proses pada umumnya lebih optimal.³⁷

Dalam pendekatan perbaikan kualitas tersebut perlu ditinjau dan di perhatikan dimensi “*performance*” organisasi, yaitu efektivitas dan efisiensi. Efektivitas berarti melaksanakan hal-hal yang benar sebagaimana yang dikehendaki oleh “*customer*”. Dengan kata lain efektivitas berarti melaksanakan hal-hal yang benar, dan efisiensi maka berarti mengerjakan hal-hal tersebut secara benar. Dalam suatu kegiatan, efektivitas saja tidaklah cukup. Efisiensi menjadi pertimbangan apabila sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan dibobot terhadap apa yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dikaitkan dengan kemampuan organisasi untuk menghasilkan apa yang di inginkan oleh “*customer*” sedangkan efisiensi dapat dikaitkan dengan perbaikan proses dan cara melaksanakan hal tersebut. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang melaksanakan hal-hal yang benar dengan cara yang benar.³⁸

³⁶ Ibid. Hal: 116

³⁷ Soewarso Hardjosoedarmo. *Total Quality Management*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 1996), Hal: 158

³⁸ Ibid. Hal: 158

Menurut Parsons ada empat faktor yang mempengaruhi keefektifan dan keberhasilan organisasi, yaitu: Pertama, *Organizational adaptation in the form of successful accommodation to internal and external forces* (organisasi akan berhasil apabila ada keseimbangan antara keadaan internal dan eksternal). Kedua, *Organizational productivity in terms of the extent to which the organization is successful in setting and accomplishing its internal goals* (kunci produksi dalam organisasi diperhitungkan dari peraturan penting di dalamnya). Ketiga, *Organization cohesiveness in the form of the absence of intraorganizational conflict* (organisasi harus memperhatikan konflik atau permasalahan terkait diluar organisasi). Dan keempat, *Organizational commitment in the form of the members' motivation and commitment to the organization* (harus ada komitmen dari setiap anggota pada sebuah organisasi untuk memotivasi berjalanya organisasi dengan baik).³⁹

Organisasi pembelajar menjadi ciri khas dari banyak perusahaan besar yang mampu menjadi pemimpin pasar. Pembelajaran organisasi (*learning organization*) menggunakan sumber daya manusia (SDM), nilai dan sistem secara berkelanjutan untuk melakukan perubahan dan perbaikan kerja melalui pengalaman pembelajaran.⁴⁰ Sumber daya manusia menjadi peranan penting dalam sebuah organisasi dan juga perusahaan. manusia memiliki peran dominan dalam setiap kegiatan

³⁹ Hendyat Soetopo. *Perilaku Organisasi Teori Dan Praktik Di Bidang Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), Hal: 85

⁴⁰ Dian Wijayanto. *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), Hal: 203

organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Sebuah tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih.⁴¹ Sumber daya manusia (SDM) juga terkonsep melalui sebuah manajemen. Yakni Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM).

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memusatkan perhatian pada unsur manusia. Unsur manusia (*man*) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu khusus untuk mempelajari bagaimana mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu dan memberikan kepuasan bagi semua pihak. MSDM sendiri adalah suatu bidang manajemen yang mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi atau perusahaan.⁴²

D. Kualitas Layanan dalam Perbankan Syari'ah

Di Indonesia, bank syariah yang pertama kali muncul adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang didirikan pada tahun 1992. Meski perkembangannya agak terlambat dibandingkan dengan negara-negara penduduk mayoritas muslim yang lain seperti Malaysia, Mesir, Pakistan atau negara muslim lainnya, tetapi perkembangannya di Indonesia, bank syari'ah terus berkembang dengan baik.

⁴¹ Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), Hal: 10

⁴² I Komang Ardana, dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Hal: 3

Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syari'ah, maka pada tahun 2005, jumlah bank syari'ah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 unit adalah bank umum syari'ah dan 17 unit adalah unit usaha syari'ah. Sementara itu, jumlah Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) hingga akhir 2004 bertambah menjadi 88 buah.⁴³ Dan Statistik perbankan syariah yang dirilis oleh bank Indonesia menunjukkan bahawa sampai dengan bulan november tahun 2007, jumlah bank syariah mencapai 143 bank. Dari ke 143 bank tersebut, tiga diantaranya merupakan Bank Umum Syariah (BUS), dan 26 bank diantaranya merupakan Unit Usaha Syariah (UUS), serta 114 sisanya merupakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Terkait dengan kondisi saat ini, diperkirakan bank umum syariah, unit usaha bisnis syariah, maupun bank pembiayaan rakyat syariah, meningkat. Artinya jumlah perbankan syariah naik dari tahun ketahun.⁴⁴

Namun kini bank syari'ah telah bertransformasi dengan memiliki cabang yang hampir tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Hal itu menunjukkan bahwa perkembangan bank syari'ah di Indonesia selalu berkembang dan akan terus berkembang. Begitupula dengan tumbuh kembang aset bank syari'ah. Aset bank syari'ah di Indonesiapun terus mengalami pertumbuhan yang menakjubkan. Salah satu faktor

⁴³ Adiwarmarman A. Karim. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), Hal: 25

⁴⁴ Buchari alma & Donni juni priansa. *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Hlm:6

Pertumbuhan aset bank syari'ah di Indonesia adalah berkembangnya pemikiran masyarakat akan perbankan syari'ah.

Perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia sebenarnya tidak terlepas dari perkembangan dan kemajuan perbankan islam di dunia. Dengan sistem yang berbeda, sistem perbankan syari'ah telah membuktikan dirinya sebagai suatu sistem yang tangguh melalui krisis ekonomi di Indonesia. Banyak keunggulan yang dimilikinya sehingga dapat bertahan menghadapi keadaan yang sangat sulit bagi dunia perbankan. Diantara keunggulannya adalah, pertumbuhan perbankan yang terkait dengan pertumbuhan ekonomi riil. Dalam kondisi krisis ekonomi bank konvensional menderita *negative spread* dalam bisnisnya, sebagai suatu momok utama yang dihadapi oleh perbankan konvensional, dan justru dalam kondisi demikian bank islam menunjukkan kondisi sebaliknya.⁴⁵

Perkembangan perbankan syari'ah ini tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Namun, realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat dalam institusi syari'ah yang tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam *islamic banking*. Tentunya kondisi ini cukup signifikan memengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syari'ah itu sendiri. Inilah yang memang harus mendapatkan perhatian dari kita semua, yakni

⁴⁵Veithzal Rivai & Arviyan Arivin. *Islamic Banking Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi Dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan & Ekonomi Global*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), Hal: 147

mencetak sumber daya insani yang mampu mengamalkan ekonomi syari'ah disemua lini karena sistem yang baik tidak mungkin dapat berjalan bila tidak didukung oleh sumber daya insani yang baik pula.⁴⁶

Suatu kualitas yang terjadi dalam perbankan syari'ah memang harus didukung oleh sumber daya insani. Atau sumber daya manusia itu sendiri. Salah satu kualitas yang ditunjukkan oleh bank syari'ah melalui sumber daya insani adalah sebuah etiket atau etika. Etika akan mampu menunjang kualitas yang ditawarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket dalam perbankan syari'ah adalah:

1. Sikap dan Perilaku
2. Penampilan
3. Cara berpakaian
4. Cara berbicara
5. Gerak-gerak atau gestur serta mimik wajah
6. Cara bertanya kepada nasabah

Masalah etiket dalam perbankan mutlak harus dijalankan. Karena nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati, dan diselesaikan masalahnya, dan setiap pegawai bank perlu memahami etiket perbankan. Karena tanpa adanya etiket yang benar, maka jangan diharapkan akan mendapatkan

⁴⁶ Adiwarman A. Karim. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), Hal: 27

nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin bank akan kehilangan nasabah.⁴⁷

Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etiket perbankan yang harus dijalankan untuk setiap karyawan adalah sebagai berikut:

1. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
2. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang terjadi pada nasabah.
3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam melayani setiap tindakan para nasabah.
5. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman, dan menimbulkan kepercayaan.
6. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik atau kurang menyenangkan.
7. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.⁴⁸

Etiket yang diberlakukan oleh bank terhadap seluruh karyawannya tentu memiliki tujuan. Yang jelas tujuan ini sejalan dengan tujuan

⁴⁷ Kasmir. *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), Hal: 187

⁴⁸ Kasmir. *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), Hal: 188

perbankan dan justru sangat menguntungkan bank sebagai lembaga kepercayaan. Disamping memiliki tujuan, etiket juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perbankan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh. Adapun tujuan dan manfaat etiket bagi bank adalah sebagai berikut:

1. Untuk persahabatan dan pergaulan
2. Menyenangkan orang lain
3. Membujuk nasabah
4. Mempertahankan nasabah
5. Membina dan menjaga hubungan
6. Berusaha menarik nasabah.

Adapun perilaku yang harus dijalankan oleh setiap karyawan bank adalah sebagai berikut:

1. Jujur dalam bertindak dan bersikap
2. Rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas
3. Selalu murah senyum
4. Lemah lembut dan ramah tamah
5. Sopan santun, tutur kata, dan hormat
6. Periang dan selalu ceria serta pandai bergaul
7. Simpatik
8. Fleksibel
9. Serius
10. Memiliki rasa tanggung jawab

11. Rasa memiliki perusahaan yang tinggi

12. Suka menolong nasabah⁴⁹

Berdasarkan hal-hal diatas, dapat diketahui dan dipahami bahwa maju mundur industri perbankan syari'ah berada ditangan pihak yang secara langsung atau tidak langsung merasakan manfaat kehadirannya. Kerja sama antara berbagai pihak yang merupakan komponen dari *stakeholder* merupakan kunci dari kemajuan dan kesinambungan operasional industri perbankan syari'ah di masa-masa yang akan mendatang.⁵⁰

E. Prinsip Operasioanl Perbankan Syari'ah

Akan sangat sulit mengkaji cara kerja bank syari'ah tanpa mengetahui prinsip-prinsip dan landasan hukum yang mendasari sistem perbankan syari'ah.

Ada tiga komponen akan prinsip bank islam atau bank syari'ah dilihat dari syariat. Dua komponen yang pertama adalah aqidah dan akhlak yang memiliki sifat konstan dan tidak mengalami perubahan dengan berbedanya waktu dan tempat. Dan komponen yang terakhir adalah "syari'ah", komponen ini senantiasa berubah sesuai kebutuhan dan taraf peradaban ummat.⁵¹

⁴⁹ Ibid. Hal: 189-191

⁵⁰ Zainudin Ali. *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), Hal: 19

⁵¹ Veithzal Rivai & Arviyan Arivin. *Islamic Banking Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi Dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan & Ekonomi Global*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), Hal: 293

Sedangkan menurut UU No.1 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa bank syari'ah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan aktivitasnya, bank syari'ah menganut tiga prinsip. Yang **pertama**, Prinsip keadilan. **Kedua**, Prinsip kesederajatan. **Ketiga**, Ketentraman.⁵²

Prinsip utama dasar operasional bank islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip *Al-Tāwun*

Prinsip *Al-Tāwun* merupakan prinsip untuk saling membantu dan bekerja sama antara anggota masyarakat dalam berbuat kebaikan.

2. Prinsip Menghidar *Al-Ikhtinaz*

Prinsip *Al-Ikhtinaz* merupakan prinsip dalam perbankan islam yang dilarang keras untuk melakukan transaksi apabila terdapat berbagai hal-hal sebagai berikut:

a) *Gharar*

Adanya unsur ketidakpastian atau tipu muslihat dalam transaksi.

b) *Maysir*

Yaitu unsur judi yang transaksinya bersifat spekulatif yang dapat menimbulkan kerugian satu pihak dan keuntungan bagi pihak lain.

c) *Riba*

⁵² Muhammad. *Bank Syariah Problem Dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hal: 79

d) Adanya transaksi menggunakan sistem bunga.⁵³

F. Sistem Operasional Bank Syari'ah

Sistem operasional perbankan syari'ah dikonsepkan untuk menghindari unsur ribawi. Konsep tersebut terhubung langsung dalam sebuah prosedural. Yaitu adalah *akad*. Sedangkang *akad* merupakan perjanjian kontrak antara dua orang atau lebih. *Akad-akad* yang terdapat didalam perbankan syari'ah memiliki hukum-hukum tersendiri yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Berikut sedikit penulis jelaskan *akad-akad* yang digunakan oleh bank syari'ah untuk menjalankan operasional perbankan. Yaitu:

1. Dari Segi Produk Pembiayaan (*funding*)

Ada dua macam pembiayaan yang terdapat dalam bank syari'ah. Yaitu:

a) *Al-Musyarākah*

Al-Musyarākah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (atau *amal/expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.⁵⁴ Pembagian keuntungan adalah sah dan akseptabilitas dari praktik ini telah menjadi fondasi untuk pengembangan dan implementasi perbankan

⁵³ Veithzal Rivai & Arviyan Arivin. *Islamic Banking Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi Dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan & Ekonomi Global*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), Hal: 296

⁵⁴ Muhammad Syafi'i Antonio. *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), Hal: 90

islam. Dalam islam, pemilik modal secara sah mendapatkan bagian dari keuntungan yang dihasilkan oleh pelaksana usaha. Yang menjadikan sistem *profit-sharing* boleh dalam islam, sementara sistem bunga tidak, adalah karena dalam sistem *profit-sharing*, yang ditetapkan sebelumnya hanyalah *profit-sharing ratio* (rasio bagi hasil), bukan tingkat keuntungannya.⁵⁵

Musyarākah yang dipahami dalam bank islam merupakan sebuah mekanisme kerja (akumulasi antara pekerjaan dan modal) yang memberi masyarakat kepada masyarakat luas dalam produksi barang maupun pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Kontrak *musyarākah* dapat digunakan dalam berbagai macam lapangan usaha yang indikasinya bermuara untuk menghasilkan keuntungan (profit). Walaupun demikian beberapa konseptor perbankan islam tampaknya menggunakan pengertian *musyarākah* sebagai partisipasi dalam investasi terhadap suatu usaha tertentu, yang dalam bank-bank islam digunakan dalam pengertian yang lebih luas. Berdasarkan ini, *musyarākah* dapat digunakan sebagai tujuan investasi dalam jangka waktu pendek atau juga untuk partisipasi dalam jangka waktu panjang. Adapun bentuk pembiayaan *musyarākah* yang digunakan dalam bank islam meliputi; *musyarākah* untuk perdagangan (*commercial musyarākah*), keikutsertaan untuk

⁵⁵ Mervyn K. Lewis & Latifa M. Algaoud. *Perbankan Syariah Prinsip, Praktik, Dan Prospek*, (Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2001), Hal: 64

sementara (*decreasing participation*), keikutsertaan untuk selamanya (*permanent participation*).⁵⁶

b) *Al- Mudhārabah*

Mudhārabah adalah perjanjian atau kerjasama antara dua pihak yaitu *shahib al-mal* (pemilik dana 100%) dan *mudharib* (pengelola) dimana mereka dilandasi oleh rasa saling percaya (amanah). Keuntungan usaha secara *mudhārabah*, dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak yang telah disepakati. Apabila terjadi kerugian, ditanggung oleh pemilik modal selama bukan kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian atau kecurangan pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi.

Dan *mudhārabah* terbagi kedalam dua bagian. Pertama, *mudhārabah mutlaqah*, yaitu perjanjian kerjasama antara *shaibul al-mal* dan *mudharib* yang tidak dibatasi dengan spesifikasi usaha, jadi pengelola bebas untuk menggunakan uang tersebut sebagai usahanya tetapi dengan artian usaha tersebut harus *halal* dan sesuai dengan *syara'* . Kedua, *mudhārabah muqqayadah*, yaitu kerjasama yang dalam perjanjiannya akan dibatasi sesuai keinginan *shahibul mal*. Jadi

⁵⁶ Abdullah Saeed. *Bank Islam Dan Bunga*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), Hal:

usaha yang dikelola oleh *mudharib* harus apa yang di inginkan oleh *shaibul mal*.

2. Dari Segi Produk Pendanaan (*Financing*)

Adapun produk pendanaan atau *financing* dalam bank syari'ah adalah *AL-Wadi'ah*. *Wadi'ah* adalah harta baik dalam bentuk uang, barang berharga seperti emas, ataupun juga surat berharga seperti saham dan obligasi yang dititipkan kepada pihak bank tanpa dikenai biaya. Dengan kata lain bank menerima titipan aset dari nasabah yang menyimpan, kemudian sang penerima simpanan (bank) bertanggung jawab penuh atas kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada aset tersebut. Selain itu juga nasabah berhak untuk menariknya kembali aset tersebut kapanpun nasabah tersebut menginginkannya. Untuk keuntungan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dalam akad *wadi'ah* ini adalah berupa pemberian bonus. Bank bebas untuk memberikan bonus berapapun yang di inginkan oleh pihak bank.

Wadi'ah memiliki dua jenis. Pertama, *wadi'ah ya dhamanah* yaitu bank berhak untuk menggunakan uang tersebut untuk digunakan sebagai pembiayaan atau memutar uang tersebut untuk kelangsungan keuntungan bank. Akan tetapi bank juga harus mengingat dan bersedia ketika nasabah pemilik aset tersebut menariknya kembali sewaktu-waktu. Kedua, *wadi'ah amanah* yaitu, bank tidak berhak untuk menggunakan uang atau aset milik nasabah tersebut untuk pembiayaan dan juga kegiatan usaha bank lainnya.

3. Produk Jasa-Jasa Lainnya

Jasa bank merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh bank untuk memberikan bantuan atau sebuah layanan kepada nasabah sehingga bank mendapatkan keuntungan atau imbalan dari jasa yang dilakukannya. Dan adapun produk-produk jasa yang lain yang kian diterapkan oleh hampir seluruh bank syari'ah di Indonesia. Diantara jasa-jasa tersebut adalah sebagai berikut:

a) *Rahn* (gadai)

Rahn adalah akad dalam bentuk gadai, yaitu menggandaikan barang yang dimiliki oleh nasabah seperti emas atau surat berharga kepada pihak bank yang kemudian dicairkannya dalam bentuk uang.

b) *Wakalah* (perwakilan)

Wakalah adalah akad dalam bentuk perwakilan dari kedua belah pihak dimana terdapat penyerahan atau pemberian sebuah mandat kepada seseorang yang di kehendaknya. Misalnya adalah nasabah akan melakukan sebuah transaksi dalam bentuk transfer dimana dalam jumlah besar, nasabah bisa memberi mandat kepada bank untuk melakukan transfer tersebut. Akan tetapi bank berhak untuk membebankan biaya sebagai suatu layanan jasa yang diberikan kepada nasabah.

c) *Kafalah*

kafalah adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau

yang ditanggung. Dalam pengertian lain, *kafalah* juga berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.⁵⁷

d) *Hawalah* (Utang)

Hawalah adalah pemindahan utang dari seseorang yang memiliki utang dan orang lain yang akan menggantikan posisinya sekaligus menjadi orang yang akan melunasi dan membayar utangnya tersebut.

e) *Juālah* (memberi upah)

Juālah adalah sebuah akad kontrak dimana orang dari pihak pertama memberikan sebuah imbalan atau upah terhadap pihak orang kedua karena telah melakukan atau menyelesaikan sesuatu yang telah di kehendaki oleh orang pihak pertama.

f) *Al-ijārah* (sewa)

Ijārah adalah akad pemindahan atas hak guna barang atau jasa yang dilakukan dengan cara sewa menyewa dan tidak diikuti oleh pemindahan hak milik atas barang atau jasa yang disewa itu sendiri. Namun dalam *al-ijārah muntahiya bit-tamlīk* akad sewa yang dilaksanakan akan di akhiri dengan pemindahan hak kepemilikan.

⁵⁷ Ismail Nawawi. *Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), Hal: 216

g) *Salam*

Salam adalah akad jual beli dengan cara melakukan pembayaran di awal terlebih dahulu, setelah itu barang yang dipesan atau dibeli baru akan diserahkan kepada nasabah yang membeli.

h) *Istishna*

Istishna adalah akad jual beli barang yang dilakukan dengan cara melakukan pemesanan terlebih dahulu dan kemudian pembayaran dilakukan secara kontan atau bisa juga bertahap.

Dengan mengamati aturan ekonomi yang terdapat dalam al-quran dan al-hadist, jelaslah bahwa islam benar-banar telah mengatur sistem ekonomi dengan teliti, rinci, dan jelas melalui nilai-nilainya yang universal, yaitu bahwa setiap transaksi ekonomi (*muamalat*) harus didasarkan pada asas kejujuran, keadilan, toleransi dan suka sama suka, baik dalam perdagangan, kerja sama, ataupun semua aspek ekonomi. Indikasinya bisa dilihat dari dibolehkannya sistem barter (materi dan manfaat), baik melalui jual beli, sewa menyewa, penggadaian, kerja sama, dan lainnya. Islam juga telah memberikan kebebasan yang seluas-luasnya dalam melakukan transaksi ekonomi (selama tidak melanggar nilai-nilai universal islam) bahkan menyuruh umatnya untuk terus dinamis dalam menciptakan kemudahan-kemudahan transaksi melalui instrumen-instrumenya agar selalu *update* dan *valid* dengan perubahan waktu dan perbedaan tempat. Apa yang diterapkan Rasulullah dan para sahabatnya pada zaman itu adalah hanya kecocokan zaman dan pengenalan mereka

pada instrumen dan produk tersebut, dimana hanya instrumen atau produk itulah yang dikenal mereka dan dipakai pada saat itu. Artinya, tidak ada keharusan bagi generasi-generasi berikutnya untuk melaksanakan instrumen dan produk yang pernah dipakai mereka selama nilai-nilai universalnya tetap dipertahankan. Nilai-nilai tersebut harus tetap dipertahankan dalam setiap waktu dan tempat.⁵⁸

G. Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
Duwi Elfiani	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Klaten	Membahas tentang tingkat kualitas pelayanan terhadap bank syari'ah. Meliputi produk financing dan produk funding.	Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Duwi Elfiani, mendapati bahwa seluruh nasabah merasa puas dengan pelayanan karyawan yang memiliki nilai 8.00. Sedangkan penulis saat ini mendapati bahwa hasil dari penelitiannya didapati bahwa hampir seluruh nasabah

⁵⁸ Veithzal Rivai & Arviyan Arivin. *Islamic Banking Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi Dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan & Ekonomi Global*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), Hal: 309

			puas dengan pelayanan bank BTN syari'ah. ⁵⁹
Oksi Oktivinanto	Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Mandiri Cabang Salatiga Diukur Dari Dimensi Kualitas Pelayanan	sama-sama membahas tingkat kepuasan nasabah dan menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Oksi Oktivinanto dalam melaksanakan penelitian di Bank Mandiri Syari'ah Cabang Salatiga didapati kesimpulan bahwa aspek empati menempati prosentase 51,4% dengan pernyataan nasabah merasa puas. Sedangkan penulis saat ini, tidak menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sehingga tidak tahu pasti

⁵⁹ Skripsi. Duwi Elfiani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa DI Bank Syari'ah Mandiri Cabang Pembantu Klaten*. 2013

			seberapa puas nasabah terhadap aspek empati ⁶⁰ tersebut.
Ariyanti Sunaryo	Pengaruh Kualitas Front Liner Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BTN Semarang	Penelitian Ariyanti Sunaryo dan penulis saat ini sama-sama membahas suatu kualitas	Penelitian Ariyanti Sunaryo terfokus pada kualitas front liner sedangkan penulis saat ini terfokus pada kualitas manajemen. ⁶¹
Aprilia Fitriani	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Syariah KCP Rawamangun	Penelitian Aprilia Fitriani dan penulis saat ini sama-sama membahas suatu tingkat kualitas	Penelitian Aprilia Fitriani terfokus pada pemasaran sedangkan penulis saat ini terfokus pada manajemen kualitas. ⁶²

⁶⁰ Tugas Akhir. Oksi Oktivinanto. *Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Mandiri Cabang Salatiga Diukur Dari Dimensi Kualitas Pelayanan*. 2011

⁶¹ Skripsi. Ariyanti Sunaryo. *Pengaruh Kualitas Front Liner Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BTN Semarang*. 2014

⁶² Skripsi. Aprilia Fitriani. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Syariah KCP Rawamangun*. 2014

Prasetyo Adi	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta</p>	<p>Prasetyo Adi mengukur tingkat kepuasan nasabah BMT Kaffah Yogyakarta menggunakan metode SERVEQUAL sebagai faktor penunjang kepuasan nasabahnya, sedangkan metode yang digunakan penulis saat ini hampir sama yang di gunakan oleh Prasetyo Adi, yakni metode SERVEQUAL</p>	<p>Penelitian Prasetyo Adi terfokuskan pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan sehingga peneliti menggunakan analisis regresi berganda dalam menghitung hasil yang didapat untuk memperoleh kesimpulan. Sedangkan penulis saat ini menggunakan metode questioner untuk pengumpulan data sehingga dapat diperoleh kesimpulan dari metode tersebut.⁶³</p>
--------------	---	---	---

⁶³ Skripsi. Prasetyo Adi. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta. 2008

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran umum lokasi penelitian di Bank BTN Syariah KC Tegal antara lain sebagai berikut:

1. Sejarah Bank BTN Syariah KC Tegal

BTN Syariah merupakan Strategic Business Unit (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta.

Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.⁵⁸

2. Visi dan Misi Bank BTN Syariah

Visi :

“Menjadi Bank Yang Terkemuka Dalam

Pembiayaan Perumahan”

⁵⁸Buku tahunan Bank BTN. 2014

Misi :

- a. Menyediakan produk dan jasa yang inovatif serta layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan tabungan.
 - b. Mengembangkan *human capital* yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi, serta penerapan *good corporate governance* dan *compliance*.
 - c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui teknologi informasi terkini.
 - d. Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.⁵⁹
3. Keterangan Logo Perusahaan

Logo BTN mengambil pola Segi Enam. Pola ini mengambil bentuk Sarang Lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan "Atap Rumah" yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.

Bentuk Logo dengan huruf kecil Melambangkan sikap ramah dan rendah hati Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*) Warna Huruf Biru Tua Biru

⁵⁹ Buku harian Bank BTN

melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang jasa. Warisan luhur, stabilitas (*Command*, memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*) Dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*). Simbol dari spesialis (*Professionalism*) Bentuk Gelombang Emas Cair Gelombang emas cair sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat Agile, Progresif, Pandangan ke depan. (*Excellence*), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna Kuning Emas (kuning ke arah orange) Warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa Warna ini juga ramah, menyenangkan dan nyaman Warna ini diterima sebagai warna riang, membuat perasaan Anda bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.⁶⁰

4. Nilai-nilai dan Budaya Perusahaan Bank BTN Syari'ah

Nilai-nilai perusahaan Bank BTN, yaitu:

- a. *Professionalism*
- b. *Competitiveness*

⁶⁰ <http://jendelahidup.blogspot.co.id/2011/01/makna-sebuah-logo.html>.

- c. *Integrity*
- d. *Lean*
- e. *Innovation*
- f. *Strive for excellence*

Adapun budaya perusahaan yang diberlakukan di bank

BTN syariah adalah :

“BTN TERDEPAN GCG RUMAHKOE”

Maksudnya adalah :

Kata “BTN TERDEPAN” memiliki makna :

- a. Bankir
- b. Terunggul yang menerapkan
- c. Inovasi dengan
- d. Integritas yang tinggi
- e. Dan
- f. Effisien
- g. Melampaui harapan masyarakat dan lingkungan

Kata “GCG” memiliki makna :

For me

- a. *Great is not good enough*
- b. *Challenges are accepted*
- c. *Green is a must*

Kata “RUMAHKOE” memiliki makna :

Therefore i

- a. Reach for growth and learning opportunities*
- b. Utilize environmental friendly technology and innovation*
- c. Make interest of clients' and communities happen*
- d. Act accountable and dependable*
- e. Hate arrogance and dishonesty*
- f. Keep communication open*
- g. Organize concerted effort as a team player*
- h. Embrace lean⁶¹*

5. Tag Line BTN Syari'ah

Tag Line BTN Syari'ah adalah “BTN TERDEPAN GCG RUMAHKOE”

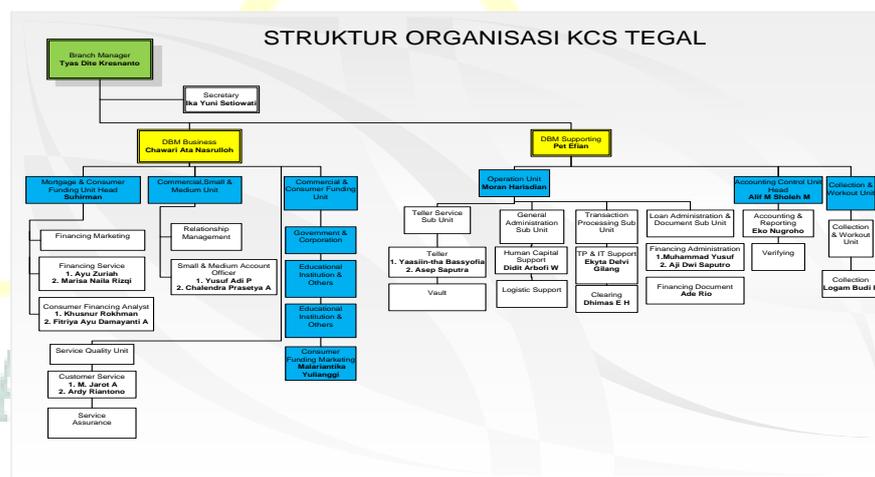
Di tahun 2014 BTN memperkenalkan tagline baru yang juga menjadi corporate culture, yaitu BTN TERDEPAN GCG RUMAHKOE. Kebutuhan akan rumah dan produk properti di Indonesia tinggi. Masih rendahnya kepemilikan rumah penduduk Indonesia dan penambahan jumlah keluarga baru mendorong meningkatnya kebutuhan akan produk properti, terutama rumah.

Saat ini, Bank BTN semakin memantapkan posisinya sebagai bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan. Berdasarkan annual report BTN 2014, kenaikan aset sebesar

⁶¹Buku Tahunan Bank BTN. 2014

10.22% menjadi 144,58 Triliun di tahun 2014, membuat Bank BTN berhasil meningkatkan posisinya menjadi bank nomor 9 di kelompok 10 bank umum nasional dengan aset terbesar. Jumlah kredit yang dikururkan pun naik 15% menjadi 115,92 triliun seiring dengan meningkatnya pendapatan bunga dan bagi hasil menjadi 12.81 triliun atau naik 18.77 dari tahun lalu. Meskipun perolehan dana pihak ketiga sangat kompetitif dan menyebabkan naiknya cost of fund bagi industri perbankan di Indonesia, namun Perolehan Dana Pihak ketiga Bank BTN tetap naik 10.67% menjadi 106,47 Triliun.⁶²

6. Struktur Organisasi Bank BTN Syari'ah KC Tegal



⁶² Buku tahunan Bank BTN. 2014

7. Sistem Operasional Bank BTN Syari'ah KC Tegal

Sistem operasional Bank BTN Syari'ah terdiri atas :

a. *Branch Manager*

Tugas dari seorang kepala cabang adalah :

- 1) Memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya yang bertindak untuk dan atas nama direksi didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga diluar wilayah kerjanya yang berhubungan dengan usaha bank berdasarkan surat kuasa umum dan surat kuasa khusus dari direksi.
- 2) Bertanggung jawab atas kebenaran laporan secara berkala maupun insidental dan laporan lainnya sehubungan dengan fungsi kantor cabang.
- 3) Pengelolaan harta kekayaan bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan berdasarkan prinsip-prinsip ketataaksanaan yang sehat dan tertib sesuai ketentuan dan prosedur yang ditetapkan direksi.
- 4) Pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi.
- 5) Mengkordinasi pembuatan rencana kerja, anggaran cabang dan melakukan evaluasi serta memenuhi target yang telah ditentukan.

b. Sekretaris

Tugas dari sekretaris adalah :

- 1) Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasinya bagi kepentingan manajemen cabang.
- 2) Membantu manajemen dalam berkomunikasi dengan berbagai pihak luar cabang.⁶³

c. *Deputy Branch Manager (DBM) Business*

Tugas Deputy Branch Manager (DBM) Business adalah memantau dan melakukan pengawasan terhadap pembiayaan dalam jumlah perseorangan. Dan memantau tugas-tugas yang diberikan oleh bawahannya serta mengadakan evaluasi. Diantara bawahan-bawahan itu adalah :

1) *Mortgage & consumer Funding Unit Head (MCFU)*

Tugas dari seorang Mortgage & Consumer Funding Unit Head (MCFU) yaitu memberikan keputusan terhadap nasabah pemohon (pembiayaan) apakah pembiayaan tersebut ditolak atau diterima.⁶⁴

Seorang Mortgage & Consumer Funding Unit Head membawahi dua bagian. Yaitu :

a) Financing Service (FS)

Tugas dari seorang Financing Service (FS) adalah :

IAIN PURWOKERTO

⁶³ Hasil Wawancara Dengan Ibu Ika Seorang Sekretaris Bank BTN Syari'ah KC Tegal

⁶⁴ Hasil Wawancara Dengan Wawancara Dengan Pak Aji

- (1) Melayani nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan
- (2) Mewawancarai nasabah yang telah mengajukan pembiayaan.
- (3) Mempersiapkan realisasi terhadap pembiayaan yang telah disetujui oleh DBM dan BM. (mempersiapkan akad).⁶⁵

b) *Consumer Financing Analyst (CFA)*

Tugas dari seorang Consumer Financing Analyst (CFA) adalah:

- (1) Menganalisa kelayakan konsumen untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan.
- (2) Memonitoring kondisi lapangan.

c) *Customer Service (CS)*

Tugas dari seorang Customer Service adalah

- (1) Melayani nasabah (pembukaan, penutupan, ATM, Deposito, Giro dan Konfirmasi Cek & BG di BTN
- (2) Pembukaan Rekening untuk KPR atau kredit lainnya
- (3) Pembukaan Giro untuk kerjasama dengan developer
- (4) Pendaftaran haji⁶⁶

⁶⁵ Hasil Tes Wawancara Dengan Ibu Fitri Selaku Pemegang Jabatan

⁶⁶ Hasil Tes Wawancara Dengan Bapak M. Jarot

d. *Deputy Branch Manager (DBM) Supporting*

Tugas dari *Deputy Branch Manager (DBM) Supporting* adalah bagian pendukung dari semua kegiatan perbankan dan mengontrol semua proses perbankan. DBM Supporting membawahi beberapa bagian. Diantaranya adalah :

1) *Operation Unit*

Tugas dari seorang *Operation Unit (OU)* adalah :

- a) Mengelola operasional harian cabang untuk menjamin efektifitas dan efisiensi.
- b) Menjamin standar kualitas dalam bidang pemrosesan transaksi, administrasi pembiayaan, dan administrasi lainnya.
- c) Menjamin produktifitas dan kapabilitas pegawai di bidang operasional.

Operation Unit membawahi beberapa bagian, diantaranya yaitu :

(1) Teller

Tugas dari seorang teller yaitu menerima transaksi dalam bentuk tunai dan non tunai

(2) *Human Capital Support (HCS)*

Tugas dari seorang *Human Capital Support* yaitu, mengelola SDM dengan tujuan akhir mendapatkan

SDM yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk mencapai sasaran bisnis dari perusahaan.

(3) *Transaction Processing Sub Unit* (TCSU)

Dalam bagian *Transaction Processing Sub Unit* di bagi dalam dua bagian, yaitu :

(b) *Transaction Processing Unit* (TPU)

Tugas dari seorang *Transaction Processing Unit* yaitu :

- (1) Melakukan entry data transaksi
- (2) Pemeliharaan hardware dan software
- (3) Pengadministrasian dana

(c) *Clearing*

Adapun tugas seorang *Clearing Man* adalah melaksanakan kegiatan kliring atas semua transaksi.

(d) *Loan Administration* (LA)

Dalam bagian *Loan Administration* (LA) dibagi menjadi dua bagian. Yaitu :

(4) *Financing Administration* (FA)

Tugas seorang *Financing Administration* (FA) yaitu:

- (a) Melakukan survey pekerjaan pemohon, jika pemohon tersebut adalah seorang wirausaha.
- (b) Melakukan pembukaan fasilitas pembiayaan.

(5) *Financing Document (FD)*

Tugas dari seorang *Financing Document* adalah :

- (a) Melakukan pengecekan ulang terhadap berkas
- (b) Meyimpan dan membuat back-up berkas-berkas penting

2) *Accounting Control Unit (ACU)*

Tugas dari seorang *Accounting Control Unit* adalah :

- a) Internal kontrol cabang
- b) Mengelola bukti-bukti transaksi
- c) Menyiapkan laporan untuk pihak ekstern/intern
- d) Sebagai koordinator RKAP
- e) Sebagai koordinator dalam pemeriksaan auditor ekstern/intern

Accounting Control Unit (ACU) di bagi menjadi :

IAIN PURWOKERTO

a. *Accounting & Reporting (AR)*

Tugas seorang AR adalah:

- 1) Mengontrol data transaksi harian
- 2) Melakukan pengkajian ketaatan prosedur
- 3) Mengelola buku besar cabang dan bukti-bukti pembukuan
- 4) Memantau dan merekonsiliasi rekening.

b. *Collection & Workout Unit (CWU)*

Tugas seorang Collector adalah melakukan penarikan angsuran pembiayaan terhadap nasabah yang telah memperoleh pembiayaan dari bank BTN syari'ah.

8. Produk Dana dan Jasa Bank BTN Syari'ah KC Tegal

b. Produk Pembiayaan (*Financing*)

1) KPR BTN Sejahtera iB

KPR BTN Sejahtera iB adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka kepemilikan rumah. KPR BTN Sejahtera iB juga merupakan pembiayaan kepada nasabah perorangan yang tergolong masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) .

2) KPR BTN Platinum iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan menggunakan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka kepemilikan rumah, ruko, rukan, rusun, atau apartemen kondisi baru maupun second.

3) KPR BTN Indent iB

KPR BTN Indent iB merupakan pembiayaan kepada nasabah perorangan dalam rangka kepemilikan rumah, ruko, rukan, rusun, atau apartemen dengan akad istishna.

4) Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB merupakan pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan menggunakan akad murabahah (jual beli) dalam rangka membangun atau merenovasi bangunan tempat tinggal.

5) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan menggunakan akad murabahah (jual beli) dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor yang diperuntukan untuk kepentingan pribadi.

6) Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pembiayaan multijasa adalah pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa bagi nasabah. Pembiayaan ini menggunakan akad *kafalah bil ujroh*.

7) Pembiayaan Multimanfaat

Pembiayaan multimanfaat adalah pembiayaan kepada nasabah payroll BTN, pensiunan maupun nasabah kolektif pada suatu perusahaan yang ingin membeli berbagai barang-barang halal dan tidak bertentangan pada hukum yang berlaku dengan prinsip jual beli (murabahah) ; seperti:

- 1) Barang elektronik
- 2) Furniture dan perlengkapan rumah tangga

3) Barang halal lainnya⁶⁷

c. Produk dana BTN Syari'ah (*Funding*)

1) Tabungan BTN Batara iB

Tabungan BTN Batara iB adalah produk tabungan dengan akad titipan (*Wadiah*), sebagai media penyimpanan dana untuk keperluan transaksi dari pembayaran rutin serta keperluan lainnya.

2) Tabungan BTN Prima iB

Tabungan BTN Prima iB adalah produk penyimpanan dana berupa tabungan dengan akad *Mudharabah*, yang ditujukan untuk keperluan investasi, bersifat fleksibel dalam jangka waktu penyimpanan dan penarikannya.

3) Tabungan BTN Haji iB

Tabungan untuk mewujudkan impian ibadah haji melalui program haji reguler dengan akad *Mudharabah Mutlaqoh*, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

4) Tabungan BTN Qurban iB

Tabungan BTN Qurban iB hadir untuk mewujudkan niat ibadah Qurban Anda dengan akad *Mudharabah*

⁶⁷ Brosur-Brosur Yang Ada Di Bank BTN Syari'ah KC Tegal

Mutlaqoh, dimana Bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif.

5) Tabunganku iB

Tabungan dengan akad *Wadiah* (Titipan), Bank dapat memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6) Deposito BTN iB

Deposito BTN iB merupakan produk investasi berjangka berdasarkan prinsip *Mudharabah*

7) Giro BTN iB

Tabungan dengan akad Wadi'ah (Titipan), Bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanannya guna memperlancar aktivitas bisnis.

8) Giro BTN Prima iB

Produk simpanan dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* (Investasi), nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna memperlancar aktivitas bisnis⁶⁸

⁶⁸ ibid

B. Service Quality Management di Bank BTN Syari'ah KC Tegal Dalam Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah

1. Sistem Manajemen di Bank BTN Syari'ah KC Tegal

Bank BTN merupakan Bank dalam bentuk perseroan. Dalam menjalankan usahanya, perseroan memiliki kode etik yang telah ditetapkan untuk menunjang sebuah pelaksanaan agar terciptanya sebuah *Good Corporate Governance* (GCG) yang baik. Hal tersebut sejalan dengan cita-cita Perseroan yang bertekad memposisikan diri sebagai perusahaan berskala internasional (*world class banking company*)⁶⁹. Adapun manajemen yang diterapkan untuk menunjang *Good Corporate Governance* adalah :

a. Manajemen Pada Bagian Back Office

Manajemen di bank BTN Syari'ah merupakan sistem manajemen yang terstruktur dari pimpinan (*branch manager*) hingga sampai kepada karyawan. Manajemen yang diberlakukan oleh bank BTN Syari'ah KC Tegal merupakan sebuah landasan yang dijadikan sebagai pedoman agar terciptanya sebuah sistem kerja yang rasional dan kompeten dalam rangka mencapai sebuah tujuan dan target yang telah ditetapkan organisasi tersebut.

Semua elemen yang ada di bank BTN Syari'ah saling bersinergi antara satu dengan yang lainnya. Pekerjaan masing-

⁶⁹ Buku Tahunan Bank BTN. 2014

masing setiap karyawan saling berkaitan. Sehingga timbulah kegiatan yang secara langsung saling terkordinasi.

Meskipun demikian tak selamanya kordinasi antara atasan dan karyawan di bank BTN syari'ah sesuai dengan harapan. Adakalanya terdapat salah komunikasi diantara mereka. Salah satunya adalah ketika *mortgage & consumer funding unit head*, mengajak salah satu anggotanya yakni pemegang jabatan *consumer funding analyze* untuk menjadi partner kemudian bertemu dengan salah satu *client* besar di suatu malam. Tetapi pemegang jabatan *consumer funding analyze* pada saat itu menolak dengan alasan karena sudah malam dan sudah diluar jam kerja. Sehingga hal ini menjadi sebuah problematika pemikiran yang dialami *mortgage & consumer funding unit head*. Dia merasa kecewa sekali terhadap penolakan yang dilontarkan oleh bawahanya yang dianggapnya tidak patuh kepada pimpinanya dan dianggap alasanya tak bisa diterima. Akan tetapi setelah kejadian ini, pemegang jabatan *consumer funding analyze* menyadari bahwa dirinya melakukan kesalahan dan kemudian ia meminta maaf atas kesalahan yang dilakukanya kepada atasanya itu.⁷⁰

Sedangkan manajemen pada bagian *back office* dilakukan secara sistematis dan setiap bidang pekerjaan

⁷⁰ Hasil Penjelasan Bapak Suherman

dipegang kendali oleh satu orang. Jadi tidak ada karyawan yang mendapatkan pekerjaan ganda. Akan tetapi seorang karyawan di bank BTN syari'ah KC Tegal bisa melimpahkan pekerjaannya kepada karyawan lain apabila dia sedang ditugaskan dan diharuskan untuk keluar kantor atau karyawan tersebut berhalangan hadir karena suatu sebab, seperti sakit atau ada kepentingan lain yang menyebabkan dia tidak bisa hadir ke kantor pada hari itu. Termasuk ketika seorang *Customer Service* (CS), *Financing Service* (FS), dan Teller sedang berhalangan hadir, maka petugas bagian back office wajib untuk menggantikan posisinya.

b. Service Quality Bagian Front Liner di Bank BTN Syari'ah KC Tegal

front Liner adalah karyawan yang bekerja di garda terdepan dalam perbankan. Hal ini menjadikan Front Liner sebagai ujung tombak dalam sistem manajemen perusahaan. Suatu perusahaan dikatakan baik dalam segi pelayanan jika pada bagian front liner berhasil meberikan kesan baik kepada nasabah. Karena yang dijumpai nasabah pertama kali adalah karyawan yang bekerja di bagian front liner. Selain itu juga karena yang dijual dalam usaha perbankan adalah sebuah kepercayaan. Jika yang dilakukan oleh seorang CS, FS, Teller dan Satpam di Bank BTN Syari'ah baik dalam segi pelayanan,

maka nasabah akan tertarik dan bisa mempercayakan bank BTN Syari'ah sebagai tempat untuk melakukan segala transaksi.

Dalam kegiatan front liner, yang dijunjung pertama kali dalam menjumpai nasabah adalah sebuah sikap dan perilaku. Sikap dan perilaku dianggap sebagai aspek terpenting dalam sebuah etika manajemen perbankan. Karena sikap dan perilaku menunjukkan sebuah kepribadian dari pegawai itu sendiri. Dan juga yang harus diperhatikan adalah, sikap dan perilaku yang harus diberikan kepada setiap nasabah haruslah sama dan tidak boleh ada yang berbeda. Nasabah harus diberlakukan secara adil tanpa pandang bulu dan tidak melihat dari segi latar belakang apapun.

Sikap dan perilaku seorang front liner yang wajib diterapkan khususnya bagi CS, FS, dan Teller di bank BTN Syari'ah KC Tegal adalah sebagai berikut:

1) Tepat Waktu

Seorang CS, FS, Teller, Satpam atau pegawai bank yang lain diharuskan menjadi pegawai atau karyawan yang disiplin. Baik disiplin terhadap waktu maupun disiplin terhadap pekerjaan. Karena hal ini dapat mencerminkan apakah seorang karyawan itu pemalas atau memang betul-betul disiplin.

2) Murah Dengan Senyuman dan Ramah Tamah

Seorang CS, FS, Teller, Satpam atau pegawai yang lain, diharuskan tersenyum ketika menghadapi nasabah dan menunjukkan rasa perhatian serta memberikan sikap yang ramah tamah. Hal ini akan membuat nasabah merasa tersanjung dan merasa nyaman.

3) Sopan Dalam Berkata dan Santun Dalam Perbuatan

Dalam memberikan pelayanan, hendaknya petugas front liner selalu bertutur kata sopan dan lembut serta bertindak baik kepada nasabah. Hal ini akan membuat nasabah memberikan feed back yang baik serta memberikan rasa hormat yang tinggi.

4) Memiliki Tanggung Jawab yang Tinggi

Tanggung jawab harus dilakukan oleh setiap karyawan bagian front liner. Yaitu memberikan pelayanan sampai nasabah merasa puas dan merasa keperluannya terselesaikan.

5) Simpatik

Memberikan layanan dengan setulus hati dan memiliki rasa ingin menolong terhadap setiap keperluan nasabah.

6) Sabar

Seorang karyawan bagian front liner diwajibkan memiliki sikap sabar dan lapang dada yang tinggi

dalam menghadapi nasabah. Selalu tersenyum dan tidak boleh menunjukkan raut kesal dan emosi meski berjumpa dengan nasabah yang memiliki tingkat emosional yang tinggi.

Selain sikap dan perilaku, yang harus diperhatikan juga adalah sebuah penampilan. Karena penampilan mencerminkan pula kepribadian seorang karyawan. Berpenampilan rapih dan tidak lusuh turut berpengaruh terhadap perwujudan sesuatu yang ditetapkan oleh bank. Karena penampilan yang rapih dan menarik akan memberikan kesan baik, sehingga nasabah merasa tertarik dan merasa nyaman saat berhadapan langsung dengan petugas frontliner.

Karena pada dasarnya layanan yang diberikan oleh petugas front liner merupakan layanan yang sifatnya personal. Sifat personal inilah yang digunakan dalam melayani nasabah. Sedangkang dalam melayani nasabah, karyawan bank diharuskan untuk berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan karena karena penampilan adalah hal yang pertama kali dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan yang baik maka akan menimbulkan kesan yang baik terhadap nasabah.

Yang harus diperhatikan dalam penampilan (*action*) adalah:

- 1) Dalam berpenampilan harus selalu rapih, bersih, tidak lusuh, tidak kusut, dan tidak menggunakan aksesoris serta make up yang berlebihan (bagi pegawai wanita)
- 2) Selalu mengucapkan salam kepada nasabah ketika bertemu atau mengakhiri sebuah percakapan. Dan tak lupa sertakan ucapan terimakasih
- 3) Memiliki rasa percaya diri yang besar dan tidak ragu-ragu ketika berjumpa dengan nasabah. Hal ini akan memberikan dampak positif yaitu dapat memberikan sebuah keyakinan kepada nasabah atas layanan yang diberikan
- 4) Lemah lembut dan sopan serta santun dalam melayani nasabah
- 5) Memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah

Adapun cara berpakaian yang benar adalah:

- 1) Menggunakan pakaian yang sudah ditentukan oleh perusahaan (bank) yang sudah ditetapkan untuk digunakan di hari yang sudah ditentukan.
- 2) Menggunakan pakaian yang rapih, menggunakan kemeja dengan kancing yang rapi sampai bagian ujung atas dan gunakanlah dasi. Perhatikan agar lengan bagian tangan tidak digulung ke atas.

- 3) Bagi wanita, tidak boleh menggunakan aksesoris yang berlebihan, seperti mengenakan seluruh perhiasan baik jam tangan, gelang, cincin dan juga bros yang berlebihan. Jika ingin menggunakan perhiasan, kenakanlah salah satu diantara perhiasan tersebut.
- 4) Masukkan baju ke dalam celana dan jangan sesekali mengeluarkannya.
- 5) Selalu gunakan tanda pengenal agar nasabah lebih mudah untuk mengenalnya.
- 6) Gunakan sepatu pantofel dan selalu gunakan kaos kaki. Tidak diperkenankan untuk menggunakan sandal.

c. Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Front Liner

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, terdapat lima kelompok karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa. Disini, penulis akan mencoba membandingkan dan memberikan penilaian antara teori diatas dengan praktik yang terjadi dilapangan. Yaitu:

1) Bukti Langsung (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Bukti fisik bank BTN Syari'ah KC Tegal seperti :

a) Kantor Bank BTN Syari'ah KC Tegal

Kantor bank BTN Syari'ah KC Tegal terletak di Jl. Gajah Mada, No: 107 Tegal Kota, 52113. Jl. Gajah Mada merupakan jalan yang sangat strategis karena tempatnya berada di jantung kota Tegal. Bank BTN syari'ah KC Tegal sangat mudah di akses atau di jangkau oleh sluruh kalangan masyarakat. Karena lokasinya yang dekat dan sangat mudah dicapai. Disisi lain kantor bank BTN syari'ah KC Tegal juga berada sejajar dengan kantor-kantor bank lain seperti, Bank Muamalat Indonesia, Bank Mandiri Syari'ah Tegal, Bank Bukopin, Bank BRI Syari'ah Tegal, dan bank-bank lain yang jaraknya tidak berjauhan dari kantor BTN Syari'ah. Selain dekat dengan kantor bank lain, kantor BTN Syari'ah juga dekat dengan pusat perbelanjaan seperti *Pasific Mall*, *Rita Mall*, dan MC Donald serta KFC.

Kantor bank BTN Syari'ah sendiri memiliki *banking hall* yang cukup luas untuk menampung nasabah yang datang. Dengan cat tembok berwarna crem memberikan kesan yang lembut dan kalem. Hal ini berguna untuk memberikan kesan nyaman kepada

nasabah yang datang. Selain itu, *Banking hall* juga selalu dibersihkan secara berkala agar selalu terjaga kebersihannya. Begitu pula dengan fasilitas penunjang lainnya, seperti toilet dan juga mushala.

b) Toilet

Toilet yang terdapat di bank BTN Syari'ah selalu dibersihkan dan dijaga oleh *cleaning service* guna menghindari toilet yang tidak bersih dan berbau tidak enak. *cleaning service* selalu membersihkannya secara berkala dan mengganti *tissue* yang telah habis dengan yang baru. Begitu pula dengan sabun yang terdapat di dalam toilet. Jika telah habis maka *cleaning service* akan menggantinya dengan yang baru pula.

c) Mushola

Mushola bank BTN Syari'ah tidak terlalu besar namun kebersihan juga selalu terjaga dengan baik. Mushola Bank BTN syari'ah sendiri terletak di bagian belakang tepatnya di belakang *back office*. Tempatnya agak tertutup dan jauh dari bagian *banking hall*. Karena pada dasarnya di bagian *banking hall* sendiri sudah tidak ada tempat lagi untuk di bangun sebuah mushala. Dan hal ini memungkinkan nasabah berasumsi bahwa,

kantor bank BTN Syari'ah tidak memiliki tempat untuk ibadah. Tetapi jika ada nasabah yang hendak beribadah (shalat) dan merasa bingung akan letak mushala, nasabah tersebut bisa menanyakan kepada bagian satpam, lalu satpam akan mengantarkan nasabah tersebut untuk pergi ke arah belakang menuju mushola yang telah di sediakan oleh bank.

Bagi nasabah perempuan yang hendak melakukan ibadah shalat namun tidak membawa mukena, jangan khawatir karena mukena sendiri sudah di sediakan oleh bank BTN syari'ah. Jadi nasabah perempuan bisa untuk melakukan ibadah tanpa perlu khawatir.

d) Tempat Parkir

Halaman parkir yang disediakan oleh bank BTN syari'ah KC Tegal, berada persis di depan *banking hall* dan ATM BTN Batara. Parkiran tersebut disediakan bagi nasabah bank yang datang baik untuk melakukan transaksi kedalam bank BTN syari'ah sendiri, ataupun bagi nasabah yang hanya sekedar datang untuk melakukan transaksi di dalam ATM BTN Batara yang tempatnya berada di samping pintu masuk bank BTN syari'ah.

Halaman parkir bank BTN syariah terkadang tidak cukup untuk menampung semua kendaraan milik nasabah yang datang. Karena sebetulnya untuk kendaraan-kendaraan milik karyawan bank BTN syariah sendiri sudah terlalu banyak memakan tempat di halaman parkir bank. Sehingga terkadang kendaraan milik nasabah terpaksa di pinggir jalan raya, jika tempat parkir yang disediakan oleh bank itu sudah penuh dan tak ada ruang lagi. Meskipun demikian, kendaraan yang terparkir di halaman parkir Bank BTN syariah dan kendaraan yang terparkir di pinggir jalan raya tersebut berjajar dengan rapi dan tidak semrawut.

e) Perlengkapan Kantor

Perlengkapan kantor merupakan bukti fisik yang digunakan untuk menunjang kinerja bank BTN Syariah. Perlengkapan kantor juga berguna untuk menunjang kinerja para pegawai. Tanpa perlengkapan kantor maka operasional bank BTN syariah tidak akan berjalan dengan mulus.

f) Pegawai

Pegawai adalah orang yang menjalankan usaha kegiatan bank untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Tanpa adanya pegawai, suatu perusahaan

tidak akan pernah berjalan. Pegawai bank BTN Syari'ah KC Tegal hadir dari segi latar belakang dan tempat asal yang berbeda. Perekrutan pegawai bank BTN Syari'ah dilaksanakan secara seleksi nasional melalui kantor cabang pusat yang bertempat di Jl. Gajah Mada, No: 1 Jakarta Pusat 10130. Hal ini bertujuan untuk menjaring pegawai yang berkomitmen dan berkompeten bagi bank BTN maupun BTN Syari'ah.

Selain itu pegawai bank BTN syari'ah KC Tegal memiliki tingkat disiplin yang tinggi. Hal ini dapat ditunjukkan dengan hadirnya ketepatan waktu dan pekerjaan yang selalu diselesaikan dengan tepat dan efisien.

Uji validasi data dilihat dari *tangibles* (bukti fisik)

Jumlah responden = 20 responden

responden	Puas	Tidak Puas
20	20	0

Dari 20 responden yang di pilih secara acak menunjukkan bahwa seluruh responden merasa puas dengan unsur *tangibles* (bukti fisik) yang terdapat di bank BTN syariah KC Tegal.

2) Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Jika dilihat dari aspek tersebut, pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank BTN syariah KC Tegal kepada para nasabah, sudah cukup sesuai. Karena para karyawan baik itu karyawan bagian *back office* maupun bagian *front liner* mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan *Tag Line* BTN syariah. Yakni “BTN TERDEPAN GCG RUMAH KOE”. Karena kata BTN dalam *Tag Line* BTN sendiri mengandung arti “Bankir Terunggul Yang Menerapkan Inovasi dengan Integritas yang Tinggi dan Efisien, Melampaui Harapan Masyarakat dan Lingkungan”. Dari arti itu dapat diartikan bahwa karyawan dan manajemen bank akan memberikan pelayanan yang melampaui dari segi harapan masyarakat. Itu dibuktikan dengan mereka (karyawan) bank BTN selalu bekerja dengan baik dan selalu efisien dengan waktu serta akan selalu memberikan jaminan kepuasan.

Uji validasi data dilihat dari *reliability* (Keandalan)

Jumlah responden = 20 responden

responden	Puas	Tidak Puas
20	18	2

Dari 20 responden yang di pilih secara acak menunjukkan bahwa 18 responden merasa puas dengan unsur *tangibles* (bukti fisik) yang terdapat di bank BTN syariah KC Tegal, dan 2 responden merasa tidak puas dengan unsur *tangibles* (bukti fisik) yang terdapat di bank BTN syariah KC Tegal.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jika dilihat dari aspek ini, para karyawan bank BTN syari'ah KC Tegal juga senang tiasa membantu nasabah yang membutuhkan bantuan atau nasabah yang memiliki keluhan. Terutama adalah karyawan di bagian *front liner*. Karyawan pada bagian *front liner* bank BTN syari'ah KC Tegal selalu siap dan akan selalu terbuka menolong nasabah yang membutuhkan bantuan atau nasabah yang memiliki keluhan. Hal ini sejalan dengan bunyi *Tag Line* BTN syari'ah yakni huruf "M" pada kata RUMAHKOE, yang memiliki makna *make interest of client and communities happen*. Maksudnya adalah apapun yang terjadi karyawan BTN syari'ah akan selalu memberikan pengendalian serta

feed back positif, baik kepada nasabah perorangan atau sebuah perusahaan sekalipun.

Uji validasi data dilihat dari *responsiveness* (daya tanggap)

Jumlah responden = 20 responden

responden	Puas	Tidak Puas
20	19	1

Dari 20 responden yang di pilih secara acak menunjukkan bahwa 19 responden merasa puas dengan unsur *responsiveness* (daya tanggap) yang terdapat di bank BTN syariah KC Tegal, dan 1 responden merasa tidak puas dengan unsur *responsiveness* (daya tanggap) yang terdapat di bank BTN syariah KC Tegal.

4) Jaminan (*assurance*)

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf ; bebas dari bahaya risiko keragu-raguan. Jika dilihat dari aspek Jaminan (*assurance*), terlihat sekali para karyawan dan pihak manajemen BTN syari'ah menganggap nasabah adalah tamu yang sangat terhormat. Hal ini dibuktikan oleh petugas *front liner* dengan cara:

(a) Satpam

Ketika nasabah datang, satpam dengan sigap selalu membukakan pintu. Kepada siapapun nasabah tanpa terkecuali atau pandang bulu. Selain itu, satpam BTN syari'ah selalu memberikan bantuan kepada nasabah yang sedang kebingungan meski nasabah tersebut enggan untuk meminta bantuan kepada satpam. Ataupun ketika ada nasabah yang datang untuk meminta bantuan kepada satpam, satpam BTN syariah selalu sigap membantu.

(b) *Customer Service (CS)*

Sama halnya dengan satpam. CS bank BTN syari'ah KC Tegal juga sangat ramah kepada nasabah yang datang untuk melakukan transaksi denganya. Terlihat sekali CS dengan sigap membantu dan mengatasi semua persoalan yang dimiliki oleh nasabah. Sebelum menghadapi nasabah, CS selalu mempersiapkan diri dengan baik ketika hendak memulai pekerjaanya. Menata rambut, merapihkan pakaian, hingga sampai menyemir sepatunya. Tujuanya adalah, agar memberikan kesan baik, kesan sopan, serta kesan nyaman ketika menghadapi nasabah.

(c) Teller

Teller bank BTN syariah KC Tegal juga demikian. Teller selalu terlihat antusias ketika berjumpa dengan nasabah. Selalu tersenyum dan selalu terlihat ringan seperti tidak ada beban yang mengganggu pekerjaannya.

(d) *Financing Service* (FS)

Financing Service (FS) selalu tersenyum ketika berjumpa dengan nasabah. Ia menjelaskan satu persatu prosedural atau tata cara untuk mengajukan sebuah pembiayaan di bank BTN syariah dengan nada yang sopan dan lemah lembut. Ketika nasabah merasa masih belum paham dengan penjelasannya, FS selalu mengulangi dan memberikan pemahaman kepada nasabah sampai nasabah tersebut paham betul terkait prosedural pengajuan pembiayaan.

Mereka semua pada intinya selalu menganggap nasabah adalah tamu penting yang harus dilayani dengan baik dan jangan sampai setiap perkataan dan tindakan yang di lakukan oleh mereka mengakibatkan nasabah merasa kecewa atau sakit hati. Hal ini pula sejalan dengan *Tag Line* BTN syariah yakni huruf “H” pada kata RUMAHKOE, yang memiliki makna *Hate Arogance and Dishonesty*. Artinya para karyawan BTN syariah

dan juga manajemen, membenci sikap arogan dan selalu mengusahakan agar terhindar dari sikap tersebut.

Uji validasi data dilihat dari *assurance* (jaminan)

Jumlah responden = 20 responden

responden	Puas	Tidak Puas
20	20	0

Dari 20 responden yang di pilih secara acak menunjukkan bahwa seluruh responden merasa puas dengan unsur *assurance* (jaminan) yang terdapat di bank BTN syariah KC Tegal.

5) Empati (*empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dalam memahami kebutuhan para pelanggan. Pada aspek yang terakhir yakni empati, karyawan BTN syaria'ah KC Tegal selalu berusaha untuk melakukan komunikasi yang terbuka dan transparan atau tidak ada yang ditutup-tutupi. Hal ini bertujuan agar karyawan dan manajemen mudah dalam melakukan hubungan kepada nasabah. Disisi lain juga adalah untuk menghindari kebohongan. Sikap semacam ini selalu dilakukan oleh petugas *front Liner* dan juga petugas

Marketing Funding. Mereka selalu berusaha untuk melakukan keterbukaan guna menghindari kebohongan. Hal ini juga sejalan dengan *Tag Line* BTN syariah, yakni pada huruf “K” pada kata RUMAHKOE yang memiliki makna *Keep communication open*.

Uji validasi data dilihat dari *empathy* (empati)

Jumlah responden = 20 responden

responden	Puas	Tidak Puas
20	19	1

Dari 20 responden yang di pilih secara acak menunjukkan bahwa 19 responden merasa puas dengan unsur *empathys* (empati) yang terdapat di bank BTN syariah KC Tegal, dan 1 responden merasa tidak puas dengan unsur *empathy* (empati) yang terdapat di bank BTN syariah KC Tegal.

Dari kelima unsur yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dapat penulis simpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan tingkat kualitas layanan yang terdapat di bank BTN syariah KC Tegal.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dipaparkan di atas tentang Service Quality Management yang diterapkan Di Bank BTN Syari'ah Dalam Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah adalah

a. Bukti Langsung (*tangibles*)

Berupa adanya kantor BTN syari'ah, dan fasilitas penunjang lainnya seperti, toilet, mushola, pegawai, perlengkapan kantor dan juga tempat parkir.

b. Keandalan (*reliability*)

Berupa adanya sebuah kinerja yang baik dan efisien terhadap waktu.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berupa adanya bentuk tanggung jawab oleh setiap karyawan dan khususnya adalah karyawan di bagian *front liner* yang bersentuhan langsung dengan nasabah. Baik nasabah tersebut datang dengan atau tanpa sebuah masalah.

d. Jaminan (*assurance*)

Berupa adanya tindakan *good service* yang dilakukan oleh setiap petugas *front liner* dengan sikap yang ramah dan menghindari sikap arogan.

e. Empati (*empathy*)

Berupa adanya komunikasi yang terbuka antar setiap karyawan bank BTN syaria'ah dan pula adanya komunikasi yang terbuka antara karyawan dengan nasabah.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Terus tingkatkan kekompakan antar karyawan bank BTN syaria'ah agar selalu terciptanya hubungan yang harmonis dan selaras.
2. Tingkatkan selalu untuk kegiatan *roll play*, agar semua karyawan terutama karyawan yang berada di *back office* bisa menggantikan peran karyawan *front liner* ketika karyawan tersebut berhalangan hadir.
3. Untuk karyawan yang mungkin tempat tinggalnya dekat dengan kantor BTN Syaria'ah, hendaknya berangkat dengan sepeda atau berjalan kaki. Karena saya lihat untuk halaman parkir bank BTN Syaria'ah KC Tegal sudah hampir penuh oleh kendaraan-kendaraan dari karyawan bank sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainudin. *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2007.
- Alma, Buchari., Priansa, donni juni. *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Antonio, Muhammad syafi'i. *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ardana, I. Komang., dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Gage, M. Susan. *Strategi Pelayanan Pelanggan*, Jakarta: PT Suka Buku, 2000.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. . *Total Quality Management*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 1996.
- Haryono, Budi. *How To Manage Customer Voice*, Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2013.
- Hasan, Iqbal. Analisis Data penelitian Dengan Statistik, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Hasibuan, S. P, Malayu. . *Manajemen Sumber Daya Manusia (Ed Rev)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Herdiana, Abdurrahman Nana. *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV Putasaka Setia, 2015.
- Karim, A. Adiwarmn. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010.
- Lewis, K. Mervyn., Algaoud, M. Iativa. *Perbankan Syariah Prinsip, Praktik, Dan Prospek*, Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2001.
- Muhammad. *Bank Syariah Problem Dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Mulyana, Dedy. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Nawawi, Ismail. *Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.

- R, Terry George. *Prinsip Prinsip Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000.
- Rivai, Veithzal., Arivin, arviyan. *Islamic Banking Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi Dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan & Ekonomi Global*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Saeed, Abdullah. *Bank Islam Dan Bunga*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Soetopo, Hendyat. *Perilaku Organisasi Teori Dan Praktik Di Bidang Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Tjiptono, Fandy. . *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: C.V Andy Offset, 1997.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tjiptono, Fandy., Anastasia,diana. *TQM Total Quality Management (Ed Rev)*, Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2001.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius, chandra. *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: C.V Andy Offset, 2005.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Wahyu, Ariani Dorothea. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Galia Indonesia, 2003.
- Wijayanto, Dian. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.