

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK TABUNGAN
BERENCANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Purwokerto untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E. Sy.)

**OLEH:
PUTRI NUR JANNAH
NIM. 1223203029**

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK TABUNGAN
BERENCANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto)**

Putri Nur Jannah
NIM. 1223203029

Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan produk tabungan berencana yang terdiri dari variabel *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance*, *tangible* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan jenis penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yang menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi ordinal, korelasi *Rank Spearman* (ρ), korelasi *Kendall Tau* (τ). Adapun perhitungan menggunakan *SPSS Versi 16.0*.

Hipotesis nol yang di uji dalam penelitian ini adalah untuk menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance*, dan *tangible* dengan kepuasan nasabah dan hipotesis alternatif dalam penelitian ini adalah untuk menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance*, dan *tangible* dengan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Rank Spearman* menunjukkan nilai *sig. (2-tailed)* $\leq \alpha$ (0.05) atau *sig. (2-tailed)* (0.000) $\leq \alpha$ (0.05). Oleh karena probabilitasnya jauh di bawah 0.05 (0.000 \leq 0.05), maka H_0 ditolak. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan produk tabungan berencana (X) yang terdiri dari variabel *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *emphaty* (X_3), *assurance* (X_4), *tangible* (X_5) dengan kepuasan nasabah (Y) di Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto.

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Kendall Tau* menunjukkan nilai *sig. (2-tailed)* $\leq \alpha$ (0.05) atau *sig. (2-tailed)* (0.000) $\leq \alpha$ (0.05). Oleh karena probabilitasnya jauh di bawah 0.05 (0.000 \leq 0.05), maka H_0 ditolak. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan produk tabungan berencana (X) yang terdiri dari variabel *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *emphaty* (X_3), *assurance* (X_4), *tangible* (X_5) dengan kepuasan nasabah (Y) di Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto.

Kata Kunci : *Responsiveness*, *Reliability*, *Emphaty*, *Assurance*, *Tangible*, dan Kepuasan nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	9
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	18
B. Kerangka Teori	25

1. Konsep Bank Syariah.....	25
a. Pengertian dan Fungsi Bank Syariah	25
b. Produk Bank Syariah	28
c. Sistem Penghimpunan Dana Bank Syariah.....	34
2. Pelayanan.....	38
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	38
b. Konsep Pelayanan Prima	39
c. Pengertian Pelayanan Prima.....	41
d. Karakteristik Jasa	42
e. Etika Pelayanan.....	43
f. Dimensi Kualitas Jasa	49
3. Kepuasan Nasabah.....	53
a. Konsep Kepuasan Pelanggan	53
b. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	55
c. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	59
d. Strategi Kepuasan Nasabah.....	62
4. Kerangka Pikir.....	63
C. Rumusan Hipotesis.....	66

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	68
B. Tempat dan Waktu Penelitian	68
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	69
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	71

E. Pengumpulan Data Penelitian.....	78
F. Analisis Data Penelitian	80
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	88
1. Sejarah Singkat BSM Cabang Purwokerto.....	88
2. Visi dan Misi BSM Cabang Purwokerto	91
3. Keterangan Logo Perusahaan	92
4. <i>Shared Values ETHIC & 10</i> Perilaku Utama BSM.....	93
5. Struktur Organisasi BSM Cabang Purwokerto.....	95
6. Bidang Usaha Bank Syariah Mandiri	96
7. Produk-Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri.....	99
8. Gambaran Produk Tabungan Berencana	117
9. Sistem Pelayanan BSM Cabang Purwokerto.....	119
B. Analisis Data Penelitian	122
1. Karakteristik Responden.....	122
2. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	128
3. Analisis Regresi Ordinal.....	135
4. Korelasi <i>Rank Spearman</i> (ρ)	140
5. Korelasi <i>Kendall Tau</i> (τ).....	144
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	147
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	153
B. Saran.....	154

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan dalam kehidupan suatu negara adalah salah satu agen pembangunan (*agen of development*). Hal ini dikarenakan adanya fungsi utama dari perbankan itu sendiri sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Fungsi inilah yang lazim disebut sebagai intermediasi keuangan (*financial intermediary function*).¹

Salah satu fungsi bank sebagai intermediasi keuangan adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik.²

Pada bank konvensional penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro yang lazim disebut dengan dana pihak ketiga. Dalam bank syariah penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan tidak membedakan nama produk, tetapi melihat

¹ Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm.1.

² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm.153.

pada prinsip, yaitu prinsip *wadiah* dan prinsip *mudharabah*. Apapun nama produk, yang diperhatikan adalah prinsip yang dipergunakan atas produk tersebut, karena hal ini sangat terkait dengan besaran hasil usaha yang akan diperhitungkan dalam pembagian hasil usaha yang akan dilakukan antara pemilik dana / deposan (*shahibul maal*) dengan bank syariah sebagai *mudharib*.³

Dalam prinsip simpanan dikenal dengan istilah *Al-Wadiah*, yang maknanya adalah perjanjian antara pemilik barang (termasuk uang), dimana pihak penyimpan bersedia menyimpan dan menjaga keselamatan barang yang dititipkan kepadanya. Prinsip ini dikembangkan dalam bentuk produk simpanan, yaitu: Giro *Wadiah* dan Tabungan *Wadiah*. Selanjutnya adalah prinsip *Mudharabah* (prinsip bagi hasil) merupakan perjanjian antara pemilik modal (uang atau barang) dengan pengusaha. Dalam perjanjian ini pemilik modal bersedia membiayai sepenuhnya suatu proyek atau usaha dan pengusaha setuju untuk mengelola proyek tersebut dengan pembagian hasil sesuai dengan perjanjian. Pemilik modal tidak dibenarkan membuat usulan dan melakukan pengawasan secara langsung. Apabila usaha yang diawasi mengalami kerugian, maka kerugian tersebut sepenuhnya ditanggung pemilik modal, kecuali kerugian itu terjadi karena penyelewengan atau penyalahgunaan pengusaha. Prinsip *Mudharabah* dijadikan dasar pengembangan produk tabungan dan deposito.⁴ Penghimpunan dana dengan

³ Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hlm.19-20.

⁴ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hlm.9.

prinsip *mudharabah*, dapat dibagi atas dua skema yaitu skema *muthlaqah* dan skema *muqayyadah*.⁵

Agar produk yang dibuat dapat diterima pasar, maka penciptaan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing.⁶ Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk / jasa.⁷

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh di bawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Jika nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang

⁵ Nurul Huda dan Mustafa Edwin Nasution, *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 130.

⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.140-141.

⁷*Ibid.*, hlm. 192-193.

apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen tersebut terasa nyaman. Jika nilai dalam perbankan bagi pelanggan adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan pelanggan akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan. Atau jika nilai bagi nasabah adalah tingkat *return*, maka tingkat *return* yang tinggilah yang mampu memberikan kepuasan baginya. Kepuasan pelanggan / nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan / nasabah. Akhirnya kepuasan pelanggan ini akan menciptakan loyalitas pelanggan / nasabah.⁸

Dalam perspektif pelayanan prima (*service excellence*), semua pelanggan dilayani dengan baik bahkan dipandang sebagai “raja”. Tuntutan pelanggan terhadap kualitas dan nilai bagi pelanggan sangat diutamakan. Bank-bank konvensional menawarkan pelayanan berlebih (*beyond services*) dalam menggaet dan memelihara nasabah. Bahkan bank seringkali melayani nasabah melebihi kebutuhannya terutama pada nasabah kelas kakap. Nasabah dengan simpanan ratusan juta pasti dilayani secara extra disertai fasilitas-fasilitas pelayanan yang jauh melebihi pelayanan terhadap nasabah kecil. “Ketidakadilan” dalam pelayanan seperti itu, sebenarnya telah mengabaikan

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah...* hlm. 193-200.

prinsip-prinsip pelayanan prima yang mengutamakan pelayanan terbaik bagi semua nasabah apakah itu nasabah dengan simpanan besar ataupun nasabah dengan simpanan kecil. Apakah itu nasabah disektor usaha besar atau nasabah disektor usaha menengah dan kecil. Bagi perbankan syariah, hendaknya tidak terjebak pada kompetisi pelayanan yang tidak adil dalam menggaet dan memelihara pelanggan. Pelayanan prima memang menjadi salah satu elemen yang diunggulkan dalam persaingan pasar tetapi seharusnya tidak menciptakan perbedaan perlakuan pelayanan yang tidak “adil”.⁹

Dalam hal ini, yang perlu ditekankan, perbedaan itu bukanlah terletak pada perlakuan yang berbeda dengan melihat status transaksi (misalnya jumlah investasi *mudharabah*) yang dilakukan orang per orang melainkan memberikan perlakuan pelayanan yang sama. Dengan kata lain, haruslah “keadilan” dalam memberlakukan nasabah menjadi dasar nilai pelayanan prima bagi bank syariah. Bank syariah memperlakukan nasabah dengan mengedepankan prinsip bahwa semua nasabah adalah *partner* yang berhak memperoleh perlakuan yang sama, tanpa membedakan nasabah besar ataupun nasabah kecil.¹⁰

Bank Syariah Mandiri berdiri sejak tahun 1999 dan merupakan bank yang terbesar dan terkemuka di Indonesia, selama 14 tahun perjalanannya BSM dapat menguasai market perbankan syariah nasional terbesar pada segmennya. BSM memiliki Kantor Cabang di seluruh Indonesia, salah satunya di Purwokerto. BSM hadir di Purwokerto sejak 12 Oktober 2006. Sejak saat

⁹ Syafaruddin Alwi, *Memahami Sistem Perbankan Syariah Berkaca Pada Pasar Umar Bin Khattab*, (Yogyakarta: Buku Republika, 2013), hlm.108.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 109.

itu kinerja BSM Cabang Purwokerto terus membaik. Aset BSM Purwokerto pada Desember 2009 telah mencapai Rp 95,37 miliar. Adapun Dana Pihak Ketiga (DPK) mencapai Rp 82,37 miliar, dan Pembiayaan mencapai Rp 87,56 miliar. Pada tahun 2009, BSM mencatatkan kinerja cukup baik. Hingga akhir Desember 2009, aset BSM telah mencapai Rp 22,03 triliun (*unaudited*), Dana Pihak Ketiga (DPK) mencapai Rp 19,33 triliun, dan Pembiayaan Rp 16,02 triliun.¹¹

Dalam pelaksanaannya Bank Syariah Mandiri mempunyai banyak sekali produk, baik itu produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*), maupun produk jasa perbankan lainnya. Salah satu produk penghimpunan dana (*funding*) yang ada di Bank Syariah Mandiri yaitu Tabungan Berencana. Tabungan Berencana merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.¹²

Tabungan Berencana sangatlah menarik, hal ini dikarenakan Tabungan Berencana memiliki banyak manfaat, diantaranya adalah kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang, terdapat perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis tanpa pemeriksaan kesehatan, bagi hasil yang kompetitif yaitu mulai dari 43% sampai dengan 48% tergantung saldo rata-rata per bulannya.¹³

¹¹ Siti Darojah Sri Wahyuni, "BSM Relokasi Cabang Purwokerto", <http://www.syariahmandiri.co.id>, diakses pada 25 Oktober 2015 pukul 09.20 WIB.

¹² Brosur Produk Dana dan Jasa Bank Syariah Mandiri.

¹³ Wawancara dengan Ibu Annisa Dahlia A selaku *Customer Service* pada hari Rabu 10 Februari 2016, pukul 16.12 WIB.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Bukti langsung dapat dilihat dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tanggap dapat dilihat dari keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹⁴

IAIN PURWOKERTO

Salah satu hal yang menjadi alasan mengapa peneliti memilih produk tabungan berencana yaitu karena produk tabungan berencana merupakan salah satu produk tabungan yang mengalami perkembangan setiap tahunnya. Hal ini dapat dibuktikan dari peningkatan jumlah *asset* untuk produk tabungan berencana. Dengan peningkatan jumlah *asset* tersebut, tentunya akan berdampak pula pada peningkatan keuntungan perusahaan. Berikut ini merupakan tabel mengenai perkembangan produk tabungan berencana di Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto.

¹⁴ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), hlm. 27-28.

Tabel 1
Perkembangan Tabungan Berencana pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto Periode 2013 sampai dengan 2015 ¹⁵:

Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Jumlah Nominal (Rp)
2013	740	1,678,471,552.36
2014	890	1,549,966,782.95
2015	1,077	1,901,274,326.24

Sumber: Data di olah dari Laporan Komposisi DPK per Produk BSM KC Purwokerto 31 Desember 2013-2015

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada produk Tabungan Berencana selama 3 tahun terakhir yaitu tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 mengalami peningkatan. Dimana pada tahun 2013 jumlah nasabah tabungan berencana sebanyak 740 orang dengan jumlah nominal sebesar 1,678,471,552.36. Tahun 2014 jumlah nasabah meningkat sebanyak 890 orang dengan jumlah nominal sebesar 1,549,966,782.95. Untuk tahun 2015 jumlah nasabah meningkat sebanyak 1.077 orang dengan jumlah nominal sebesar 1,901,274,326.24.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015, produk Tabungan Berencana mengalami perkembangan. Minat nasabah tergolong tinggi untuk menginvestasikan dananya dalam bentuk tabungan khususnya Tabungan Berencana. Hal ini juga disebabkan karena adanya promosi yang gencar dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri untuk menarik minat nasabah. Selain itu pelayanan yang berkualitas juga

¹⁵ Data diolah dari Laporan Komposisi DPK per Produk BSM KC Purwokerto periode 2013-2015.

merupakan faktor yang dapat menarik minat nasabah untuk menginvestasikan dananya di Bank Syariah Mandiri.

BSM sebagai bank yang mengedepankan prinsip syariah, sudah seharusnya mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor yang dapat menarik minat nasabah untuk menginvestasikan dananya di Bank Syariah Mandiri. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah BSM akan merasa puas. Sehingga nasabah akan loyal kepada bank tersebut.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri apakah ada nasabah yang merasa puas, sehingga loyal terhadap bank ini sehingga nasabah tersebut akan menggunakan serta memanfaatkan kembali produk dan jasa perbankan. Jika nasabah puas maka yang diharapkan oleh bank adalah nasabah tersebut dapat merekomendasikan kepada rekannya yang lain untuk menggunakan jasa-jasa yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri.

Dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK TABUNGAN BERENCANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto)”**.

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap pemahaman judul di atas, maka penulis perlu menjelaskan istilah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹⁶ Adapun yang dimaksud dengan pengaruh dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan produk Tabungan Berencana terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁷ Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁸ Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Dimensi kepuasan pelayanan dan jasa yang akan diamati diantaranya:¹⁹

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

¹⁶ Anonim, "Pengertian Pengaruh", <http://kbbi.web.id/>, diakses pada 31 Oktober 2015 pukul 12.10 WIB.

¹⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), hlm. 4.

¹⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah...*, hlm. 211.

¹⁹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012), hlm. 151-155.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggungjawab, karyawan sopan dan ramah.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

d. Perhatian (*Emphaty*)

Sebuah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain.

e. Kemampuan Fisik (*Tangible*).

Kemampuan fisik adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*). Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan *syar'i*.

Jadi, kualitas pelayanan terkait dengan penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan oleh semua karyawan BSM Cabang Purwokerto kepada nasabah khususnya produk Tabungan Berencana apakah sesuai dengan kelima dimensi tersebut atau tidak. Karyawan bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang efektif kepada nasabah agar nasabah tersebut puas dan loyal terhadap bank yang bersangkutan.

3. Produk

Produk adalah sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen (nasabah) untuk mendapatkan perhatian, untuk dimiliki, digunakan atau dikonsumsi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.²⁰ Yang dimaksud produk dalam penelitian ini yaitu produk Tabungan Berencana yang ada di BSM Cabang Purwokerto.

4. Tabungan Berencana

Tabungan adalah simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi, atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM).²¹ Produk Tabungan Berencana yang ada di BSM Cabang Purwokerto merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.²²

²⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 63.

²¹ *Ibid.*, hlm. 41.

²² Brosur Produk Dana dan Jasa Bank Syariah Mandiri.

5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.²³ Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.²⁴ Kepuasan pelanggan dalam hal ini nasabah adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki oleh pelanggan berdasarkan perbandingan kinerja produk yang dikonsumsi dengan harapan yang dimiliki sebelum mengkonsumsi. Jika produk yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka dapat dikatakan pelanggan puas, begitupun juga sebaliknya.²⁵ Adapun pengertian kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah tingkat perasaan dimana nasabah merasa puas terhadap pelayanan dan produk perbankan khususnya produk Tabungan Berencana yang ada di BSM Cabang Purwokerto.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan produk Tabungan Berencana yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan

²³ Anonim, "Pengertian Kepuasan", <http://kbbi.web.id/>, diakses pada 31 Oktober 2015 pukul 12.15 WIB.

²⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*...., hlm. 189.

²⁵ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 33.

(*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangible*) memiliki hubungan yang signifikan berdasarkan uji korelasi *Rank Spearman* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto?

2. Apakah kualitas pelayanan produk Tabungan Berencana yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangible*) memiliki hubungan yang signifikan berdasarkan uji korelasi *Kendall Tau* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan berdasarkan uji korelasi *Rank Spearman* mengenai kualitas pelayanan produk Tabungan Berencana yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan berdasarkan uji *Kendall Tau* mengenai kualitas pelayanan produk Tabungan Berencana yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*),

kemampuan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian secara umum dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat luas, dan khususnya kepada:

a. Bagi peneliti

- 1) Dapat menambah wawasan untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan.
- 2) Dapat mengetahui mengenai produk-produk dari perbankan syariah serta dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan produk Tabungan Berencana terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Manajerial

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto untuk dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja perbankan khususnya terkait dengan pengembangan produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

c. Bagi Masyarakat

Dapat mengetahui informasi tentang pentingnya suatu produk perbankan dan juga pelayanan yang diberikan demi tercapainya kepuasan nasabah. Selain itu dapat memberikan wawasan pengetahuan bagi pembaca, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi.

E. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan dalam penulisan skripsi ini, peneliti membagi skripsi ini menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian isi, bagian akhir.

Bagian awal dari skripsi ini memuat tentang pengantar yang di dalamnya terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian, pengesahan, nota dinas pembimbing, motto, abstrak, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

Bagian isi dari skripsi ini terdiri dari lima bab, di mana gambaran mengenai tiap Bab dapat disusun paparkan sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua merupakan Landasan Teori dari penelitian ini yang meliputi kajian pustaka, kerangka teori, dan rumusan hipotesis.

Bab ketiga memuat tentang Metode Penelitian meliputi: jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel dan indikator penelitian, pengumpulan data penelitian, dan analisis data penelitian.

Bab keempat merupakan Pembahasan Hasil Penelitian yang meliputi gambaran umum tempat penelitian, analisis data penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab kelima merupakan penutup, dimana penulis menarik kesimpulan dari uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya, selain itu penulis mencoba

mengemukakan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto yang menjadi bagian akhir dari keseluruhan pembahasan skripsi ini.

Kemudian pada bagian akhir peneliti mencantumkan daftar pustaka yang menjadi referensi dalam penulisan skripsi ini beserta lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Rank Spearman*, dapat dilihat bahwa semua variabel independen yang terdiri dari variabel *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *emphaty* (X_3), *assurance* (X_4), dan *tangible* (X_5) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari nilai *sig. (2-tailed)* $\leq \alpha$ (0.05) atau *sig. (2-tailed)* (0.000) $\leq \alpha$ (0.05). Dari hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *emphaty* (X_3), *assurance* (X_4), dan *tangible* (X_5), maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah (Y), dan sebaliknya.
2. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Kendall Tau*, menunjukkan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari variabel *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *emphaty* (X_3), *assurance* (X_4), dan *tangible* (X_5) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari nilai *sig. (2-tailed)* $\leq \alpha$ (0.05) atau *sig. (2-tailed)* (0.000) $\leq \alpha$ (0.05). Dari hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan

(X) yang terdiri dari *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *emphaty* (X_3), *assurance* (X_4), dan *tangible* (X_5), maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah (Y), dan sebaliknya.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis menyumbangkan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto, diantaranya sebagai berikut:

1. Perusahaan hendaknya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah BSM Tabungan Berencana selalu memperhatikan faktor-faktor dari dimensi pelayanan seperti *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (perhatian), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti fisik). Jika kelima dimensi pelayanan tersebut terus ditingkatkan dan dipertahankan maka nasabah akan semakin puas untuk menggunakan jasa dari lembaga keuangan tersebut.
2. Untuk dapat memberikan pelayanan secara optimal, maka perusahaan disarankan agar meningkatkan kualitas dari SDM yang ada. Karena kualitas SDM yang dimiliki sangat berperan penting dalam menentukan citra perusahaan di kalangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Annisa Dahlia. Bagian *Customer Service* di BSM Cabang Purwokerto. Wawancara pada hari Rabu 10 Februari 2016, pukul 16.12 WIB.
- Anonim. "Pengertian Kepuasan", <http://kbbi.web.id/>, diakses pada 31 Oktober 2015 pukul 12.15 WIB.
- _____. "Pengertian Pengaruh", <http://kbbi.web.id/>, diakses pada 31 Oktober 2015 pukul 12.10 WIB.
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ali, Zainuddin. 2010. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Alwi, Syafaruddin. 2013. *Memahami Sistem Perbankan Syariah Berkaca Pada Pasar Umar Bin Khattab*. Yogyakarta: Buku Republika.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Antonio, M. Syafi'i dkk. 2006. *Bank Syari'ah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Brosur Produk Dana & Jasa BSM.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dokumen PT Bank Syariah Mandiri
- Dokumen PT Bank Syariah Mandiri (*online*), "BSM Relokasi Cabang Purwokerto", <http://www.syariahmandiri.co.id/2010/02/bsm-relokasi-cabang-purwokerto-siaran-pers/>, diakses pada 25 Oktober 2015 pukul 09.20 WIB.

- Exmawati, Septiana Dwi. 2014. "Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung," Skripsi. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
- Faisal, Sanapiah. 1995. *Format-format Penelitian Sosial Dasar-dasar dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Huda, Nurul & Mustafa Edwin Nasution. 2009. *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Janwari, Yadi. 2015. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Yogyakarta: UIN Maliki Press.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Laporan Komposisi DPK per Produk BSM KC Purwokerto periode 2013-2015.
- Laporan Tahunan 2014 PT Bank Syariah Mandiri
- Maharani, Oka. Bagian *Customer Service Officer* di BSM Cabang Purwokerto. Wawancara pada hari Jum'at 15 April 2016, pukul 16.00 WIB.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- _____. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Perbankan Syariah: Perkembangan dan Penjelasan, <http://www.syariahmandiri.co.id>, diakses pada 25 Oktober 2015 pukul 09.30 WIB.
- Rajab, Badi'u. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syari'ah," Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Rianse, Usman & Abdi. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

- Riduwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan & Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-kisah Pelayanan*. Malang: UMM Press.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Sari, Putri Kartika. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan *Mudharabah* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)," Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Sarjono, Haryadi & Winda Julianita. 2011. *SPSS VS LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. 2011. *Marketing Intelligence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Schiffman, Leon & Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*, Jakarta: PT Indeks.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Solihah, Siti Ati Al Mar'atus. 2011. "Analisis Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Pembiayaan Yang Diberikan (PYD) (Studi di Bank Syariah Mandiri Cabang Serang)," Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Somad, Rismi & Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Sudirman, Dewi Yanti. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cab. A. Yani Makassar," Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Tohari, Widia Ahmad. 2013. *Jurus Mudah Menjadi Bankir Syariah*. Purbalingga: BI & Asbisindo BARLINGMASCAKEB.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press.
- Umam, Khotibul. 2011. *Legislasi Fikih Ekonomi dan Penerapannya dalam Produk Perbankan Syariah di Indonesia Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Usanti, Trisadini P & Abd. Shomad. 2013. *Transaksi Bank Syariah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahid, Nazaruddin Abdul. 2010. *Sukuk Memahami & Membedah Obligasi pada Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Wahyuni, Siti Darajah Sri. “BSM Relokasi Cabang Purwokerto”, <http://www.syariahmandiri.co.id>, diakses pada 25 Oktober 2015 pukul 09.20.
- Warto, Alizar Isna. 2013. *Analisis Data Kuantitatif Panduan Praktis untuk Penelitian Sosial: Dilengkapi Dengan Analisis Regresi Nominal dan Ordinal*. Purwokerto: STAIN Press.
- Wiroso. 2005. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta: PT Grasindo.
- Yamin, Sofyan & Heri Kurniawan. 2014. *SPSS Complete Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Jakarta: Salemba Infotek.