

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM
KUALITAS PELAYANAN BANK MUAMALAT
INDONESIA (BMI) CABANG JEMBER**

SKRIPSI



Oleh :

SHOFFI HIDAYATI

NIM. 083 012 095

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
JURUSAN SYARI'AH
2005**

ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM KUALITAS PELAYANAN BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI) CABANG JEMBER

S K R I P S I

Diajukan Kepada
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember
Untuk Diujikan Dalam Rangka Memenuhi
Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Jurusan Syari'ah Program Studi Mu'amalah (Ekonomi Islam)

OLEH :

Nama : Shoffi Hidayati
Nomor Induk : 083 012 095
Jurusan : Syari'ah
Program Studi : Mu'amalah (Ekonomi Islam)

**Disetujui Oleh
Pembimbing**



Abdul Rokhim, S.Ag. M.EI
NIP. 150 292 290

ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM KUALITAS PELAYANAN BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI) CABANG JEMBER

SKRIPSI

Dipertahankan Di Hadapan Tim Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember
Dan Diterima Dalam Rangka Memenuhi
Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Jurusan Syari'ah
Program Studi Mu'amalah (Ekonomi Islam)

Pada :
Hari : Senin
Tanggal : 22 Agustus 2005

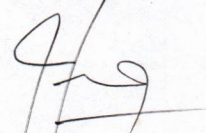
Tim Penguji

Ketua



DR. H. Aminullah
NIP.150 256 428

Sekretaris



Mahmudah, M.EI
NIP. 150 285 992

Anggota :

1. Dra. Hj. Nur Rodjiah Kurmen
2. Abdul Rokhim, S.Ag. M.EI

(
(
)
)



Mengetahui
Ketua STAIN Jember

Drs. Moh. Khusnuridlo, M.Pd
NIP. 150 252 763

MOTTO

*“Pelayanan Kemanusiaan adalah pelayanan terhadap Tuhan Yang Maha Esa,
Tanda-tanda orang yang beriman ialah dia akan merasa gembira jika dapat
berbuat kebaikan kepada orang lain “.*

(www. Nushus.co.id, 2 Agustus 2005, 23:35 wib)

PERSEMBAHAN

(Almh) Ibunda **Hj. MUSRI'AH** atas curahan kasih sayang, untaian do'a dan pengorbanan hidupnya agar putrinya mendapatkan yang terbaik dalam hidup

Emak-ku tercinta yang selalu memotivasi dan mendo'akan kesuksesan cucunya

Belahan Jiwaku "**Aa' Vee-yan**" atas kesetiaan serta kesabaran dalam mendampingi hingga penyelesaian karya ilmiah ini

Keluarga besar Kalibaru yang mendorong untuk keberhasilanku

Dosen-dosen yang mulia

Kawan-kawanku yang telah menemani hari-hariku baik suka dan duka

Almamater tercinta STAIN Jember

KATA PENGANTAR



Dengan puji syukur yang tak terhingga, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad Saw. Selaku pengemban amanat berupa wahyu Ilahi untuk disampaikan kepada seluruh umat manusia di seluruh dunia sebagai "*rohmatan lil 'alamien*".

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang ada pada diri penulis, sehingga jauh dari kesempurnaan. Sifat kesempurnaan hanyalah pada Dzat Allah semata, Dia-lah yang Maha sempurna dari segala kekurangan.

Dan berkat dukungan dari semua pihak, baik secara moral intelektual maupun finansial skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga merupakan kebanggaan tersendiri bagi penulis dalam mengakhiri program S-1. oleh karena itu sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. (Almh) Ibunda Hj. MUSRI'AH yang telah memberikan dukungan moril dan materiil untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Emak-ku yang selalu mendoakan cucunya

3. Belahan jiwaku “Aa’ Vee-yan” yang terkasih
4. Keluarga besar Kalibaru yang terhormat
5. Bapak Drs. Moh. Khusnuridlo, M. Pd, selaku ketua STAIN Jember
6. Bapak Abdul Rokhim S. Ag, M.El, selaku pembimbing, yang dengan tulus ikhlas memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini
7. Bapak Hendra Gunawan, selaku Pimpinan Cabang Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember yang telah memberikan peluang pada peneliti demi proses penelitian ini
8. Ibu Ida selaku personalia dengan keramahannya dalam memberikan arahan
9. Segenap Staf dan karyawan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember yang telah membantu penulis dalam mencari data.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi metodologi maupun sistematika penulisannya. Karena itu, mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif sebagai revisi dari kekurangan-kekurangan yang terjadi pada penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis ucapkan terima kaaasih kepada semua pihak semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Amien Ya Robbal Alamien

Jember, 25 Agustus 2005

Penulis

ABSTRAKS

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM
KUALITAS PELAYANAN BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI)
CABANG JEMBER**

Oleh:

**Shoffi Hidayati
NIM. 083 012 095**

Ekonomi syariah dalam tiga dekade terakhir ini mengalami perkembangan pesat, meskipun tergolong awal di Indonesia mengalami perkembangan yang tidak sedikit ketika dunia perbankan tanah air terpuruk. Berdirinya IDB (Islamic Development Bank) memotivasi lembaga keuangan syariah, sehingga di berbagai negara bermunculan bank-bank syariah sampai akhirnya ke Indonesia. Maka lahirlah Bank Muamalat Indonesia sebagai realisasi dari hasil kerja Tim Perbankan MUI. Keberadaan Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank umum pertama murni syariah di Jember untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jember yang menghendaki pelayanan yang berkualitas tinggi.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana analisis persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember.

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah serta kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember.

Oleh karena itu metode dan prosedur penelitian adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Juga berdasarkan hasil kajian pustaka sehingga analisa data yang digunakan adalah dengan metode analisa diskriptif dan reflektif, sedangkan penentuan sampel dengan teknik *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan tujuan penelitian. Pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, interview dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian, setelah analisa data, maka diperoleh kesimpulan umum yaitu persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember adalah dipandang baik.

Sedangkan kesimpulan secara khususnya adalah sebagai berikut,
Pertama: kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember merasa puas setelah memanfaatkan layanan produk dan jasa.

Kedua: Kualitas pelayanan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember semakin baik karena peningkatan nasabah terhadap aset semakin menambah.

DAFTAR TABEL

TABEL	URAIAN	HALAMAN
1.	Daftar Staf Karyawan.....	36
2.	Daftar Sarana dan Prasarana.....	51

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI SKRIPSI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	4
C. Penegasan Judul	5
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
G. Asumsi dan Keterbatasan	9
H. Metode dan Prosedur Penelitian	10
I. Sistematika Pembahasan	15



BAB II KERANGKA TEORITIK DAN HIPOTESIS

A. Persepsi Nasabah	17
1. Kepuasan Nasabah	18
a. Kesan Nasabah	19
b. Loyalitas Nasabah	20
B. Kualitas Pelayanan	22
1. Tangible (fasilitas)	23
a. Gedung yang strategis dengan fasilitas yang memadai	23
b. Banking Hall yang nyaman	24
c. Seragam dan penampilan fisik karyawan	24
2. Realibility (Keandalan)	25
a. Keakuratan pembukuan	25
b. TI (Teknologi Informasi)	25
3. Responsiveness (cepat tanggap)	26
a. Kecepatan pelayanan Teller	27
b. Daya tanggap Customer Service	27
4. Assurance (Kepastian)	28
a. Keamanan dalam bertransaksi	28
b. Kredibilitas atau reputasi perbankan	29
5. Empathy (Pemahaman)	29
a. Memahami kebutuhan nasabah	30
b. Kemudahan dalam meng-akses informasi	30

BAB III	LAPORAN PENELITIAN	
A.	Latar Belakang Obyek Penelitian	31
1.	Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember	31
2.	Lokasi	34
3.	Kelembagaan dan Organisasi	36
4.	Struktur Organisasi	37
B.	Penyajian dan Analisa Data	38
1.	Visi dan Misi	38
2.	Layanan Produk dan Jasa Bank Muamalat Indonesia ...	39
3.	Job description atau Pembagian Tugas Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember	47
4.	Sarana dan Prasarana	51
C.	Temuan dan Pembahasan Penelitian	54
1.	Persepsi Nasabah	54
2.	Kualitas Pelayanan	56
D.	Diskusi dan Interpretasi	57
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	61
B.	Saran-saran	62

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Pedoman Penelitian
3. Denah Lokasi Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember
4. Keterangan Denah Lokasi
5. Surat Keterangan Penelitian
6. Jurnal Penelitian
7. Surat Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sudah cukup lama umat Islam di Indonesia, demikian juga belahan dunia Islam (Muslim World) lainnya, menginginkan system perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syariah (Islamic Economic System) diterapkan dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi umat. Keinginan ini didasari oleh suatu kesadaran untuk menerapkan Islam secara utuh dan total seperti yang ditegaskan oleh Allah SWT.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ (البقرة: ٢٠٨)

“Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhannya, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan, sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”.(Q.S. Al-Baqarah:208)
(Depag RI,1980:50)

Ayat tersebut dengan tegas mengingatkan bahwa selama kita menerapkan Islam secara parsial, kita akan mengalami keterpurukan duniawi dan kerugian ukhrawi.

Penyakit dualisme ekonomi-syariah yang cukup kronis. Dualisme ini muncul sebagai akibat dari ketidakmampuan umat menggabungkan dua

disiplin ilmu ekonomi dan syariah yang seharusnya saling mengisi dan menyempurnakan.

Sekarang saatnya untuk menunjukkan bahwa muamalah syariah dengan filosofi utama kemitraan dan kebersamaan (sharing) dalam profit dan risk dapat mewujudkan kegiatan ekonomi yang lebih adil dan transparan.

Dalam tiga dekade terakhir ini ekonomi syariah mengalami perkembangan pesat, setidaknya perkembangan tersebut dapat dilihat dari semakin banyaknya negara yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan ekonomi, utamanya negara-negara yang berpenduduk mayoritas muslim.

Meskipun tergolong awal perkembangannya, ekonomi syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang tidak sedikit utamanya pada masa krisis ekonomi, ketika dunia perbankan tanah air terpuruk dan banyak bank konvensional harus dilikuidasi, ternyata perbankan syariah mampu bertahan dan tidak terlalu terpengaruh oleh dampak persepsi nilai tukar mata uang.

Berdirinya IDB (Islamic Development Bank) memotivasi banyak negara Islam untuk mendirikan lembaga keuangan syariah. Kemudian bank-bank syariah di berbagai negara bermunculan hingga sampai ke Indonesia, maka lahirlah Bank Muamalat Indonesia sebagai realisasi dari hasil kerja Tim perbankan MUI. (Antonio, 2001 : 25).

Upaya mendorong membangun bank syariah dilakukan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim Indonesia pada saat ini sangat menantikan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya

untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Pengembangan perbankan syariah juga ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menghendaki layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, mobilisasi dana masyarakat yang selama ini belum terlayani oleh sistem perbankan konvensional, meningkatkan ketahanan sistem perbankan nasional dan menyediakan sarana bagi investor internasional untuk melaksanakan pembiayaan dan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Selama itu segala dengan upaya-upaya restrukturisasi perbankan, pengembangan bank syariah merupakan suatu alternatif sistem pelayanan jasa bank dengan berbagai kelebihan yang dimilikinya.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember merupakan bank umum pertama murni syariah di Jember yang beroperasi sesuai syariah Islam. Perbankan umumnya adalah penyedia produk dan jasa untuk melayani transaksi-transaksi keuangan para nasabahnya. Ditengah-tengah persaingan yang sangat ketat dewasa ini, Bank Muamalat diharuskan menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi.

Setiap nasabah memberikan pandangan dan penilaian yang berbeda antara puas dan tidak puas terhadap kesan kinerja atau pelayanan produk dan jasa.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka muncul inisiatif untuk mengadakan suatu penelitian tentang : “Analisis Persepsi Nasabah Dalam Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember”.

B. Alasan Pemilihan Judul

Segala sesuatu yang dilakukan atau diambil pasti memiliki alasan. Begitu pula dengan penulis memiliki beberapa alasan mengapa ia mengambil judul ini. Dan diharapkan dari alasan-alasan tersebut sebagai wujud keinginan dorongan dan motivasi bagi penulis dalam melakukan penelitian.

“Alasan pemilihan judul adalah dorongan yang dapat menyebabkan peneliti mengadakan atau melakukan penelitian”. (Tim Penyusun, 2002 : 8)

Dalam penelitian ini ada beberapa argumen sebagai pertanggung jawaban yang melandasi judul penelitian ini. Adapun dua alasan tersebut yaitu alasan obyektif dan alasan subyektif.

1. Alasan Obyektif

- a. Kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia pernah menyangang sertifikat ISO 9001 : 200 untuk pelayanan nasabah.
- b. Judul tersebut sangat menarik untuk diteliti, mengingat persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Jember belum pernah diteliti.

2. Alasan Subyektif

- a. Judul ini menarik untuk diteliti dan sesuai dengan ilmu yang peneliti tekuni yaitu jurusan Syari'ah Muamalah.
- b. Adanya kesediaan dosen pembimbing untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan peneliti dalam pelaksanaan dan penyelesaian penelitian.
- c. Adanya kesediaan pihak lembaga dalam pelaksanaan penelitian.

- d. Judul ini dapat dijangkau baik dari segi waktu, dana dan tenaga serta tersedianya literatur yang memadai sehingga dapat menunjang terselesainya penelitian ini.

C. Penegasan Judul

Penegasan judul merupakan suatu langkah untuk memberikan arahan yang jelas agar tidak terjadi kesalah fahaman dalam menginterpretasikan maksud dari penelitian nanti, karena judul merupakan titik awal dalam setiap penulisan karya ilmiah yang mencakup keseluruhan dari penelitian yang akan diambil nanti.

Adapun kata yang perlu ditegaskan dalam judul ini adalah:

1. Analisis

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis mempunyai arti "penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya)". (Dekdikbud, 1997:37)

Sedangkan menurut Kamus Ilmiah Populer, analisis mempunyai arti "sifat uraian ;penguraian, kupasan". (2001:29)

2. Persepsi Nasabah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mengartikan persepsi sebagai berikut : "tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya".(Dekdikbud, 1997:759)

Adapun nasabah diartikan sebagai berikut :” Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (dalam hal keuangan)”. (Dekdikbud, 1997:683)

Dengan demikian persepsi nasabah dalam judul ini adalah tanggapan secara langsung pelanggan bank melalui pancaindranya tentang baik dan buruknya bank tersebut.

3. Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas mempunyai arti “tingkat baik buruknya sesuatu, kadar”. (Dekdikbud,1997: 533)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai “perihal atau cara melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) jasa”. (Dekdikbud,1997:743)

Berdasarkan dari beberapa pengertian istilah diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud Analisis Persepsi Nasabah Dalam Kualitas Pelayanan adalah menyelidiki atau menguraikan tanggapan seorang nasabah dalam pelayanan baik dan buruknya Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember.

D. Perumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan hal yang sangat esensi di dalam kegiatan penelitian, sebab masalah merupakan obyek yang akan diteliti dan dicari solusinya melalui penelitian.

Agar penelitian ini terarah dengan mencapai tujuan maka ada beberapa pembahasan skripsi ini, hal itu untuk menghindari dari terjadinya keaburan dan kesalahfahaman penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan difokuskan tentang bagaimana Persepsi Nasabah Dalam Pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember.

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa “Masalah merupakan sejumlah masalah yang merupakan pertanyaan penelitian yang akan dicari jawabannya melalui penelitian”. (2003 : 18)

“Dalam merumuskan permasalahan hendaknya secara jelas, kongkrit dan operasional”. (Tim Penyusun STAIN, 2002 : 9) adalah :

1. Pokok Masalah

Bagaimana persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember?

2. Sub Pokok Masalah

- a. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember ?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember ?

E. Tujuan Penelitian

Tim STAIN Jember dalam bukunya pedoman Penulisan Karya Ilmiah menjelaskan bahwa : tujuan penelitian hendaknya tidak menyimpang dari usaha memecahkan masalah tersebut. (2002 : 10)

Tujuan penelitian merupakan suatu target yang hendak dicapai melalui serangkaian kegiatan penelitian, khususnya dalam rangka penulisan karya ilmiah.

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian khususnya dalam rangka penulisan karya ilmiah.

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti merupakan pengalaman awal yang memberikan nuansa tersendiri bagi peneliti dalam upaya mengembangkan potensi diri, juga untuk mensosialisasikan materi yang diharapkan selama kuliah dalam bentuk nyata dan praktis

2. Sebagai bahan informasi terhadap dosen dan mahasiswa serta menambah wawasan secara luas
3. Bagi Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember diharapkan menjadi sumbangan informasi tentang pandangan nasabah terhadap baik buruknya pengalaman
4. Bagi personalia Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember diharapkan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

G. Asumsi Dan Keterbatasan

Dalam mengadakan penelitian perlu kiranya menggali data melalui informan, maka dapat dikemukakan berbagai asumsi dan keterbatasan dalam melaksanakan penelitian. Maka peneliti berasumsi bahwa semua keterangan atau data yang diperoleh adalah sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilapangan penelitian dan sesuai dengan apa yang diharapkan peneliti.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yang perlu dikemukakan antara lain:

1. Relatif kurang dapat meraih data yang maksimal dengan keterbatasan waktu yang singkat.
2. Adanya keterbatasan waktu yang ditetapkan dalam surat ijin penelitian, sarana yang ada dan lokasi, sehingga laporan ini cukup singkat dan sederhana.
3. Adanya keterbatasan dana, karena bersifat mandiri.

H. Metode Dan Prosedur Penelitian

Menurut Nawawi metode pada dasar berarti cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Tujuan umum penelitian adalah untuk memecahkan masalah. Maka langkah yang ditempuh relevan dengan masalah yang dirumuskan untuk mempermudah dalam memilih metode yang digunakan (1995 : 61).

Dalam penelitian ini metode-metode penelitian yang digunakan adalah :

1. Penentuan Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Hadari Nawawi adalah keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejaa-gejala, nilai test atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (1995 : 141).

Populasi adalah keseluruhan wilayah penelitian atau keseluruhan obyek penelitian dalam mana hasil penelitian akan dilakukan. Sampel ialah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam sebagai wakil dari populasi (Tim Penyusun STAIN, 2002 : 15).

Berkaitan pendapat tersebut diatas maka yang disebut dengan populasi adalah keseluruhan obyek yang akan diteliti dalam wilayah atau daerah penelitian yang sudah ditetapkan. Dengan demikian dalam

penelitian ini populasinya adalah Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember yang terdiri dari:

- 1) Pimpinan Cabang Bank Muamalat Indonesia
- 2) Customer Service
- 3) Teller
- 4) Security
- 5) Nasabah

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam sebagai wakil dari populasi (Tim Penyusun STAIN,2002:15)

Menurut Supranto dalam bukunya Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran Sampling adalah suatu cara pengumpulan data yang sifatnya tidak menyeluruh, artinya tidak mencakup seluruh objek penelitian tetapi hanya sebagian (1997:55)

Pengambilan sampel disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu *Purposive Sampling*, pada cara ini siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang berdasar atas pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. (Sukandarrumidi, 2002:65)

Jadi berdasarkan penjelasan serta perincian-perincian diatas dapat disimpulkan bahwa penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel diambil berdasarkan tujuan penelitian.

2. Metode Pengumpulan Data

Didalam suatu metode penelitian ilmiah, metode pengumpulan data merupakan langkah penting, agar data yang diperoleh menghasilkan data yang valid dalam menjawab persoalan yang terkait dengan masalah penelitian yang diajukan.

Dalam penelitian ini ada 3 metode yang dipergunakan untuk pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung pada saat peristiwa diamati (Nawawi, 1995 : 100)

Dengan metode ini orang melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala / fenomena / obyek yang diselidiki sehingga menentukan persepsi nasabah terhadap pelayanan nasabah.

Adapun data yang diharapkan dengan menggunakan metode observasi adalah tentang :

- 1) Keadaan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember secara umum
- 2) Letak geografis Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember
- 3) Personalia Karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember

b. Metode Interview

Metode interview dikenal dengan teknik wawancara, sebagaimana pendapat Hadari Nawawi Interview adalah :”usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula sambil bertatap muka”.(1995:111)

Dari pendapat diatas jelaslah bahwa interview adalah suatu metode berbentuk percakapan dengan berhadapan muka melakukan tanya jawab untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dari responden.

Metode interview itu digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data tentang:

- 1) Sejarah dan perkembangan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember
- 2) Data yang mendukung tentang persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember

c. Metode Dokumenter

Metode dokumenter adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga

buku-buku tentang pendapat, teori, dalil/hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.(Nawawi,1995:133)

Dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa metode dokumenter merupakan tehnik untuk mencari data yang sudah dicatat dalam dokumen, seperti agenda, majalah dan sebagainya.

Adapun data-data yang ingin diperoleh dengan menggunakan metode dokumenter adalah tentang:

- 1) Struktur organisasi Bank Muamalat Cabang Jember
- 2) Denah Bank Muamalat Cabang Jember
- 3) Sarana dan prasarana Bank Muamalat Cabang Jember
- 4) Jumlah karyawan Bank Muamalat Cabang Jember

3. Metode Analisis Data

“Teknik analisa kualitatif ialah teknik analisis yang dipergunakan untuk menganalisa data kualitatif” (Tim Penyusun STAIN,2002:16). Menurut Nawawi “analisa data adalah teknik dan alat pengumpul data yang relevan dan tepat dalam suatu penelitian sehingga dicapainya hipotesis kerja secara valid dan reliabel”. (1995:94)

Setelah data diperoleh dari lapangan dan data yang dibutuhkan sudah terkumpul keseluruhan, selanjutnya data tersebut dianalisis sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang benar – benar dipertanggung jawabkan.

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah menggunakan:

a. Metode Diskriptif

“Mencari suatu uraian yang menyeluruh dan teliti dari suatu keadaan, perencanaan sangat diperlukan agar uraian tersebut mencakup seluruh persoalan dalam setiap pasenya”. (Supranto,1997:43)

b. Metode Reflektif

Analisa Reflektif yaitu analisa yang berpedoman pada cara berfikir reflektif dari John Dewey, dan pada dasarnya berfikir reflektif ini adalah kombinasi yang kuat antara berfikir deduktif dan induktif, atau dengan mendialogkan data teoritik dan data empirik secara bolak-balik dan kritis. (Tim Penyusun STAIN,2002:16)

I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti akan mempertegas penulisan atas sistematika pembahasan, dengan uraian sebagai berikut :

Bab I, sebagai pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, asumsi dan keterbatasan metode dan prosedur penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II, membahas kajian pustaka yang intinya adalah pembahasan tentang persepsi nasabah, kesan dan loyalitas nasabah serta tinjauan tentang kualitas pelayanan.

Bab III, membahas tentang hasil-hasil penelitian dimana memuat tentang paparan data yang menjelaskan gambaran wilayah penelitian baik

melalui observasi, interview dan dokumentasi. Kemudian dilanjutkan pada temuan penelitian. Dari paparan data, analisa data dan temuan penelitian ini akan timbul refleksi, bagaimana persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember.

Bab IV, Penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dalam kesimpulan yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Persepsi Nasabah

Perceived quality dapat didefinisikan sebagai persepsi nasabah terhadap kualitas secara keseluruhan dari sebuah produk atau jasa perbankan. (Tandjung, 2004 : 64) Tentunya persepsi kualitas tersebut yang dinilai oleh nasabah harus membandingkan dua atau lebih objek yang setara.

Persepsi nasabah mengenai kualitas produk dan jasa dan kepuasan menyeluruh, mereka memiliki beberapa indikator / petunjuk yang bisa dilihat. Nasabah mungkin tersenyum ketika mereka berbicara mengenai produk dan jasa. Mereka mungkin mengatakan hal-hal yang bagus tentang produk dan jasa. Senyum suatu bukti bahwa seseorang puas, cemberut sebaliknya mencerminkan kekecewaan.

Jika persepsi nasabah dapat dipahami dan dikelola, maka perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya.

Konteks produk yang meliputi kinerja berkaitan erat dengan kegiatan utama suatu usaha, ciri-ciri khusus, mengurangi tingkat kerusakan, konsistensi. Kinerja dari produk/ layanan terhadap suatu produk, menunjukkan penampilan produk sesuai kualitasnya.

Konteks layanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan karyawan yang berkualitas, kinerja karyawan yang akurat, perlunya pengetahuan dan keahlian untuk mengerjakan tugas dengan benar,



kemauan karyawan untuk membantu para nasabah dan melayani dengan cepat dan memperhatikan para nasabah secara individu. (Tandjung,2004:67)

Oleh karena itu, persepsi nasabah tentang sebuah bank termasuk produk dan jasanya, dapat sama pentingnya dengan realitas produk dan jasa yang ditawarkan bank dalam menentukan tingkat efektifitas diferensiasi yang dicapai.

Untuk memberikan layanan yang memuaskan pelanggan itu mudah, yaitu dengan memberikan kekuatan (*perception*) sesuai harapan (*expectation*) pelanggan.

Dalam persepsi nasabah kualitas layanan dan kualitas produk tidak dapat dipisahkan.

1. Kepuasan Nasabah

Sipahutar dalam bukunya yang berjudul Customer Focus dalam Industri Perbankan (2002 : 15) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara besar dengan kinerja atau hasil suatu produk dan jasa.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan jadi, jika kinerja berada dibawah harapan nasabah tidak puas, jika kinerja melebihi harapan nasabah sangat tinggi.

Pernyataan sikap emosional dan rasional juga dipengaruhi oleh latar belakang individu nasabah yang melakukan penilaian terhadap kesan kinerja produk dan jasa, akan tetapi harus dipahami bahwa kepuasan

nasabah menjadi titik kritis (*critical point*) bagi suatu bank dalam proses operasionalisasi perusahaan perbankan.

Jadi, kesan puas dan tidak puas tersebut terjadi segera setelah terjadi komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) diantara sesama nasabah, artinya kesan puas dan tidak puas tersebut benar-benar diutarakan secara teliti setelah memperbandingkan dengan seksama hal-hal yang dirasakan pada saat menggunakan atau memanfaatkan produk dan jasa terhadap hal-hal yang diharapkan nasabah pada saat awal menentukan pilihan untuk menggunakan produk dan jasa tertentu serta bank tertentu.

Untuk bank yang berfokus kepada nasabah keputusan nasabah adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.

a. Kesan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan hasil akhir dari rangkaian fase pra pemanfaatan, pemanfaatan dan pasca pemanfaatan produk dan jasa oleh nasabah, akan memberikan penilaian terhadap kesan kinerja produk dan jasa bank tersebut. (Sipahutar,2002:103)

Hal tersebut dapat menimbulkan kesan (positif atau negatif) di benak nasabah mengenai kualitas layanan yang diterima nasabah disebut dengan *Moment of Truth*.

Perasaan nasabah juga mempengaruhi puas tidaknya pelayanan. Nasabah yang sedang merasa “baik” tentu tidak terlalu menuntut layanan yang berlebihan. Sebaliknya, jika perasaan sedang

“tidak baik”, nasabah akan lebih cerewet menuntut layanan yang sangat berkualitas. Kalau tidak dipenuhi, maka pelanggan akan *complaint*.

b. Loyalitas Nasabah

Persaingan yang sudah begitu banyak menyebabkan perbankan syariah harus mempertimbangkan kembali kemampuan strategi perbankan konvensional. Kepuasan nasabah merupakan tujuan akhir perbankan yang menggunakan konsep pemasaran sudah tidak cukup lagi.

Ekspektasi dari manajemen kualitas yang diterapkan oleh jajaran manajemen perbankan adalah loyalitas nasabah karena loyalitas nasabah akan dapat meningkatkan keuntungan bank. (Sipahutar,2002:7)

Oleh karena itu perbankan harus mampu membuat nasabah menjadi loyal, dengan mementingkan perilaku daripada sikap.

Tujuan utama strategi loyalitas adalah membina kesetiaan nasabah yang sudah ada. Dengan kata lain, berusaha mempertahankan nasabah lama untuk tetap setia. Titik perhatian utama strategi ini adalah nasabah, yaitu membuat nasabah tetap loyal dan tidak pindah kepada bank lain.

Tandjung dalam bukunya yang berjudul Marketing Management Pendekatan pada nilai – nilai pelanggan (2004:131)

perbankan harus mampu menambahkan value yang ada produk/ jasa agar nasabah bank menjadi *loyal clients*.

Adapun tiga value tersebut sebagai berikut:

1) *Operational Excellence*

Yaitu menyediakan produk yang handal (reliable) dengan harga kompetitif dan tingkat kesulitan investasi yang rendah.

2) *Customer Intimacy*

Yaitu melakukan segmentasi pasar yang dilanjutkan dengan melakukan *customized marketing*. Dengan demikian, pemasar akan lebih *knowledge and flexible operations*.

3) *Product Leadership*

Yaitu membuat produk selalu “baru” dan membuat produk/jasa pesaing tampak “kuno”.

Membangun loyalitas nasabah memang tidak semudah yang dibayangkan. Namun pada saat situasi persaingan yang hiper, perbankan harus mulai memperhatikan untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Adapun strategi yang harus mempertimbangkan oleh perbankan untuk mempertahankan agar nasabah tetap loyal sebagai berikut:

- 1) Memberikan melakukan komunikasi yang kreatif dan teratur
- 2) Memberikan jaminan layanan
- 3) Menerapkan frekuensi pemasaran
- 4) Layanan pribadi

- 5) Mendidik nasabah
 - 6) Bersikap sebagai partner
 - 7) Wawancarai nasabah yang drop-out
 - 8) Pemulihan layanan.
- (Tandjung, 2004:136-137)

B. Kualitas Pelayanan

Menurut Supranto kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. (2001:228)

“Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah”. (Kasmir, 2005 : 15) tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah atau menempatkan sesuatu dimana nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.

Adapun nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginan dibagi empat macam yaitu:

- a. Nasabah sangat perlu bantuan seseorang (CS atau Teller) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk.
- b. Nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja.
- c. Nasabah membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon.
- d. Nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan terpaksa.

Jadi pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

Kualitas pelayanan juga merupakan driver kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi..

Dimensi kualitas pelayanan ada 5 pelayanan diantaranya :

1. *Tangible (Fasilitas)*

Penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil prasarana yang berkaitan dengan layanan nasabah. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi nasabah. (Irawan, 2004 : 59)

a. Gedung yang strategis dengan fasilitas yang memadai

Nasabah menginginkan gedung yang strategis dan mudah dijangkau. Strategis dalam hal ini mudah dilewati oleh kendaraan umum atau kendaraan pribadi dari berbagai arah.

Fasilitas yang memadai seperti fasilitas pendingin alat komunikasi yang canggih atau perabotan kantor yang berkualitas dan lain-lain menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih suatu produk / jasa (Tanjung, 2004 : 112)

Oleh karena itu, faktor lokasi juga menyebabkan nasabah tidak akan memilih perusahaan kita karena tidak efisien.

b. Banking Hall yang nyaman

Menyediakan ruang tunggu yang nyaman, tenang suasananya ruangan yang lebar, sejuk dengan pendingin, penerangan yang cukup. Penataan interior dan exterior yang indah, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman serta tersedianya bahan bacaan.

Tersedianya form untuk menarik uang tunai, form untuk mentransfer uang, form untuk setoran tunai dan ada form untuk kliring. Serta menyediakan brosur yang lengkap sehingga mampu menjelaskan segala sesuatu sesuai dengan keinginan nasabah.

Hal ini penting bagi nasabah untuk mengetahui cukup membaca brosur yang ada, adanya Televisi juga untuk mengusir kebosanan saat menunggu giliran berikutnya.

c. Seragam dan Penampilan Fisik Karyawan

“Seorang memberikan sinyal bahwa mereka merupakan team yang terkoordinir yang rapi. Seragam juga memberikan kenikmatan untuk penglihatan pelanggan”. (Irawan, 2004 : 58)

Penampilan pertama adalah cara berpakaian yang harus diperhatikan. Dalam hal ini cara berpakaian harus berpenampilan rapi, serasi dan bersih dan tidak menggunakan aksesoris atau make-up yang berlebihan senada dengan warna seragam yang dipakai.

2. *Realibility (Keandalan)*

Dimensi yang mengukur kehandalan dari pihak bank dalam memberikan pelayanan baik produk maupun jasa kepada nasabah.

a. Keakuratan Pembukuan

Teller adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non tunai) maksudnya adalah uang kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran non tunai dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. (Kasmir, 2005 : 24-25)

Kecermatan dan ketelitian dalam melakukan pembukuan baik pendanaan, pembiayaan maupun jasa. Bank harus menepati janjinya dan tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Jadi keakuratan pembukuan harus akurat dan tidak error.

b. TI (Teknologi Informasi)

Teknologi informasi (TI) merupakan ~~perangkat~~ penting untuk memperkuat daya saing. Dengan TI yang efektif, ~~miliaran~~ transaksi bisa dijalankan secara akurat, cepat dan dengan biaya yang rendah yang dibutuhkan antara lain *delivery system*, produk baru, sistem informasi risiko dan informasi manajemen. Tim TI berperan penting karena secara produktif memenuhi berbagai kebutuhan. (ww.pnm.co.id)



Sebagai media marketing idealnya infrastruktur TI-perbankan mampu meningkatkan loyalitas customers, awareness akan produk-produk baru, ataupun pelayanan dan relasi yang prima kepada nasabah.

Sebagai media reporting idealnya infrastruktur TI-perbankan mampu memberikan laporan-laporan kepada regulator maupun executives dalam memantau *performance measurements* ataupun analisa-analisa pengambilan keputusan.

Diharapkan dengan implementasi TI industri perbankan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan bersaing untuk efisiensi (meningkatkan keuntungan), responsiveness (pelayanan yang lebih baik), agility (merespons peluang pemasaran dengan cepat), dan reliability (memberikan pelayanan yang dijanjikan). (www.Republika.com)

Dengan demikian bank syariah harus bisa bersaing dengan layanan bank konvensional yang penerapan teknologinya makin tinggi, sehingga layanan perbankan yang dibutuhkan nasabah dapat cepat, tepat dan akurat,

3. Responsiveness (Cepat Tanggap)

Dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat.

Dimensi ini berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya, karena persepsi mengandung aspek psikologis lain, maka faktor komunikasi dan

situasi fisik di sekeliling nasabah yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian nasabah.(Irawan, 2004: 67)

a. Kecepatan Pelayanan Teller

Khusus teller atau kasir pelayanannya berbeda dengan yang lain karena teller sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non tunai) dari berbagai pihak, juga sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai dan non tunai) kepada berbagai pihak. Untuk itu kecepatan layanan teller harus diutamakan.

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah.(Kasmir, 2005:36)

Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah dan malas berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

b. Daya tanggap Customer Service

Customer Service merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani nasabah oleh perbankan (Kasmir,2005:23)

Customer Service berfungsi sebagai komunikator yaitu orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perbankan dengan nasabah.

Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan.

Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. Customer service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

4. Assurance (Kepastian)

Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front – line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para nasabahnya.

a. Keamanan dalam bertransaksi

Aman karena perusahaan jujur dalam bertransaksi. Rasa aman ini sangat penting dalam dunia perbankan baik dalam bertransaksi sehari-hari maupun melalui ATM.

Rasa aman sangat penting bagi mereka yang memiliki kartu kredit. Pihak bank harus mengkomunikasikan kepada pemegang kartu kredit bahwa keamanan terjamin.

Security harus memberikan rasa aman dan terjamin melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan transaksi jika dijaga oleh keamanan yang baik.

b. Keramahan dalam melayani nasabah

Keramahan adalah bagian dari talenta. Ada sebagian orang yang memang mempunyai pembawaan yang ramah. (Irawan, 2004:70)

Pengembangan *attitude* dan sikap ramah ini juga sangat dipengaruhi oleh keteladanan kepemimpinan.

Customer service melayani nasabah dengan ramah. Adalah kesan pertama yang baik. Apabila nasabah kehilangan kepercayaan akan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan.

c. Kredibilitas Atau Reputasi Perbankan

Perbankan ingin memberikan keyakinan bahwa mereka memberikan jaminan keamanan. Bagi nasabah, keyakinan terhadap bank adalah hal yang sangat penting dalam menentukan perbankan yang akan digunakan.

5. Empathy (Pemahaman)

Empathy menurut Sipahutar dalam bukunya Customer Focus dalam Industri Perbankan (2002:9) adalah kesediaan untuk peduli dan memberi perhatian kepada nasabah

a. Memahami kebutuhan nasabah

Kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi. (Irawan,2002:73)

Nasabah terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami nasabah, bukan berarti pihak bank merasa “kalah” dan harus mengiyakan pendapat nasabah. Tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

b. Kemudahan Dalam Meng-Akses Informasi

Setiap perbankan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon, maupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimum tiga kali. Lalu segera dijawab. (Tandjung, 2004:111)

Dikarenakan waktu yang dimiliki nasabah dengan sangat terbatas sehingga tidak menunggu terlalu lama, usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan nasabah lebih akrab.

Dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “surprise” atau memberikan perhatian kepada nasabah. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menyenangkan nasabah

BAB III

LAPORAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Daerah yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember. Untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang hasil-hasil penelitian dapat dikemukakan secara sistematis sebagai berikut :

1. Sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada tahun 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada bulan Mei 1992. didukung oleh sekelompok pengusaha dan cendekiawan muslim, Pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai 84 miliar rupiah pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor. Diperoleh tambahan komitmen modal senilai 106 miliar rupiah.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai Bank



Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90-an Indonesia dilanda krisis moneter yang mana memporak-porandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara, sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak dari krisis tersebut. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar 105 miliar rupiah. Ekuitas mencapai titik terendah yaitu 39,3 miliar rupiah kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut Bank Muamalat berhasil memutarbalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Dalam permodalan, Bank Muamalat mengambil langkah menerbitkan Obligasi Syariah I. Sub Ordinasi Bank Muamalat tahun 2003 senilai 200 miliar rupiah.

Hingga akhir tahun 2003, Gerai Muamalat telah dibuka di 46 kantor pos dan insya Allah akan dikembangkan di 72 kantor pos lainnya pada tahun 2004 ini. Hasilnya titik layanan Bank Muamalat bertambah secara signifikan dari 66 diakhir tahun 2002 menjadi 156 diakhir tahun 2003. akhir tahun ini juga telah dibentuk kantor pelayanan pegadaian syariah disebelas kantor Perum Pegadaian.

Perluasan jaringan kantor cabang merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka membuka pangsa pasar baru bagi produk dan jasa Bank Muamalat. Pada tahun 2003, Bank Muamalat meresmikan pembukaan 19 kantor cabang, 1 kantor cabang pembantu, 24 kantor kas dan 46 Gerai, sehingga membawa total jaringan pelayanan Bank Muamalat menjadi 156 outlet pada akhir tahun 2003 keberadaan kantor dan outlet pelayanan Bank Muamalat diperluas diberbagai daerah hingga akhirnya pada tanggal 29 desember 2003 Bank Muamalat Indonesia (BMI) berdiri di Jember. Dengan dibantu 1 kantor kas yang berada di Ambulu tepatnya di Jl. Raya Suyitman No. 19. Perkembangan Bank Muamalat Indonesia semakin pesat hingga saat

ini yaitu dibawah pimpinan Bpk. Hendra Gunawan dan sampai akhir ini jumlah nasabah di Bank Muamalat Indonesia \pm 1500 nasabah, nasabah pendanaan \pm 1025 nasabah, sedangkan nasabah pembiayaan \pm 475 nasabah.

Sistem online di Bank Muamalat Indonesia sampai tahun 2005 sebanyak 42 cabang termasuk salah satunya di Cabang Jember. Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember jumlah staf dan karyawannya 23 orang.

2. Lokasi

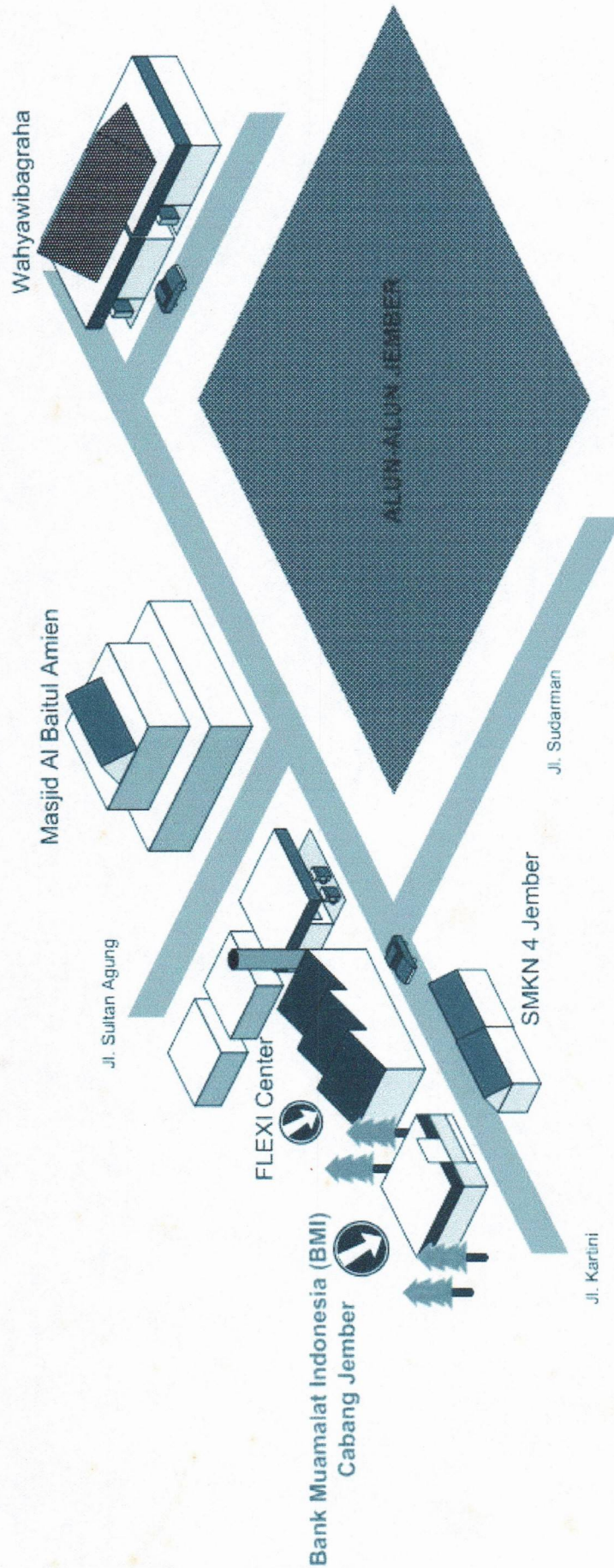
Bank Muamalat Indonesia (BMI) berada di wilayah Alun-alun Jember tepatnya di Jl. R.A. Kartini No. 8 Jember Telp. (0331) 410433 Fax. (0331) 410432 Kabupaten Jember. Secara geografis Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember letaknya cukup strategis karena berada dipusat kota atau alun-alun serta instansi pemerintahan daerah.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) diapit dengan Flexi Center dan Radio Kartika. Meskipun dekat dengan jalan raya namun suara kendaraan yang lalu lalang tidak mengganggu aktivitas pelayanan nasabah di Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia berhadapan dengan SMK 4 Jember akan tetapi tidak mengganggu aktivitas kerja dikarenakan jam kerja karyawan pukul 8 pagi.

Letak Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember dipandang cukup strategis dikarenakan letaknya berada ditengah-tengah kota sehingga mudah dijangkau oleh kendaraan.

DENAH LOKASI

**Bank Muamalat Indonesia (BMI)
Cabang Jember**



Skala 1 : 1000

3. Kelembagaan dan organisasi

Adapun staf karyawan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 1.
Daftar Staf Karyawan

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Hendra Gunawan	Pemimpin Cabang
2.	Setyo Puji Daryanto	Officer Operation
3.	Qoimun	Account Manager
4.	Agung Ramasita	Resident Auditor
5.	Sugiono	Back Office (Ops. Pembiayaan + Kliring)
6.	A. Najib Syarofi	Back Office (Umum, Kliring, Personalia)
7.	Siti Faridah	Personalia, Service Assistant + Back Office
8.	Hernowo Guntur P	Staff Account Manager
9.	Moch. Khoiruddin	Staff Account Manager
10.	Galuh Adjeng K	Support pembiayaan
11.	Nur Aisah I	Customer Service
12.	Anggarakasih A	Customer Service
13.	Dian Rafikawati	Teller

14.	Palupi	Teller
15.	Yulaisah Nur F	Teller
16.	Trisno Boedi	Office Boy
17.	Nurjaya	Office Boy
18.	Suprpto	Driver
19.	Antoni Sulawestono	Driver
20.	Heru Subowo	Security
21.	Hadi Supriadi	Security
22.	Arief Noor R	Security
23.	Junaedi April Y	Security

Sumber data : Dokumentasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember Tahun 2005

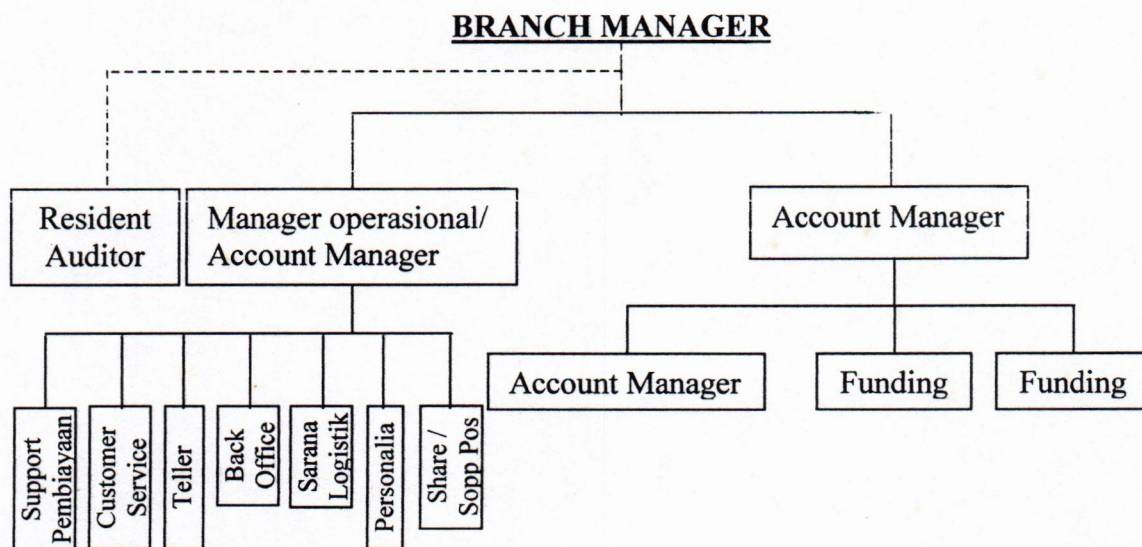
4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia selengkapnya dapat dilihat di bawah ini

Struktur Organisasi

Bank Muamalat Indonesia (BMI)

Cabang Jember



Sumber Data BMI Cabang Jember 2005

Keterangan :

----- = Garis Koordinatif

———— = Garis Instruktif

B. Penyajian Dan Analisa Data

1. Visi dan Misi

Agar tetap searah dan berjalan sesuai dengan programnya maka Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember sebagai lembaga keuangan syariah mempunyai visi dan misi yang tidak lepas dari syariah

Islam yang dijadikan pedoman dalam menjalankan usahanya guna mencapai target yang dicita-citakan.

Visi Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah menjadi Bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual dan dikagumi di pasar rasional.

Misi Bank muamalat Indonesia (BMI) adalah menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah Dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan oreintasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada Stake Holder.

2. Produk dan Jasa Bank Muamalat Indonesia (BMI)

Adapun beberapa pelayanan produk dan jasa Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember adalah sebagai berikut :

a. Tabungan Umat

Keuntungan dan Fasilitas sebagai berikut:

- 1) Kartu ATM : akses lebih dari 8.800 jaringan ATM BCA dan ATM Bersama* diseluruh Indonesia 24 jam non-stop.
- 2) Sebagai kartu Debit untuk berbelanja di 18.000 merchant ber logo Debit BCA.
- 3) Bagi hasil sangat menarik, otomatis ditambahkan di rekening tabungan setiap bulan.

- 4) Online real time diseluruh outlet
- 5) Fasilitas Phone Banking 24 jam : informasi saldo, histori transaksi, ubah PIN, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran ZIS, dll.
- 6) Fasilitas pembayaran zakat otomatis
- 7) Fasilitas pembayaran otomatis (autodebet) tagihan bulanan anda

b. Tabungan Umat Junior

Keuntungan dan fasilitas

- 1) Reward yang diundi untuk Pelajar Berprestasi
- 2) Kartu ATM : akses lebih dari 8.800 jaringan ATM BCA dan ATM Bersama* diseluruh Indonesia 24 jam non-stop.
- 3) Sebagai kartu Debit untuk berbelanja di 18.000 merchant ber logo Debit BCA.
- 4) Bagi hasil sangat menarik, otomatis ditambahkan di rekening tabungan setiap bulan.
- 5) Online real time diseluruh outlet
- 6) Fasilitas Phone Banking 24 jam : informasi saldo, histori transaksi, ubah PIN, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran ZIS, dll.

c. Share-e

Share-e adalah investasi syariah yang dikemas khusus dalam bentuk paket perdana seharga Rp. 125.000,- dan dapat diperoleh di Kantor-Kantor pos Online diseluruh Indonesia.

Fasilitas :

- 1) Kartu ATM ; penarikan tunai lebih dari 8.800 jarinag ATM BCA dan ATM Bersama* diseluruh Indonesia 24 jam non stop.
- 2) Sebagai kartu Debit untuk berbelanja di 18.000 merchant berlogo Debit BCA.
- 3) Fasilitas Phone Banking 24 jam : informasi saldo, histori transaksi, rubah PIN, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran ZIS, dll.
- 4) Fasilitas pembayaran zakat otomatis
- 5) Fasilitas pembayaran otomatis (autodebet) tagihan bulanan anda.

d. Tabungan Haji Arafah

Keistimewaan Tabungan Haji arafah :

- 1) **Menguntungkan**, Anda akan memperoleh **Bagi Hasil** sangat menarik yang secara otomatis akan ditambahkan kedalam saldo Tabungan Arafah setiap bulan sehingga jumlah tabungan Anda senantiasa berkembang.

- 2) **Terencana**, tahun keberangkatan dan besarnya setoran tabungan dapat direncanakan sesuai kemampuan Anda. Semakin matang persiapan Anda karena direncanakan jauh sebelumnya, semakin ringan biaya perjalanan haji yang akan dibayarkan.
- 3) **Aman**, khusus untuk nasabah yang memiliki saldo efektif minimal lima juta rupiah akan memperoleh perlindungan Asuransi Syariah yang memberi jaminan terpenuhinya BPIH kepada Ahli Waris.

d. Giro Wadiah

Dengan sistem Wadiah Bank tidak berkewajiban, namun diperbolehkan, untuk memberikan bonus kepada nasabah.

Kuntungan dan fasilitas :

- 1) Online real time diseluruh outlet Bank Muamalat.
- 2) Kartu ATM dan Debit : akses lebih dari 8.800 jaringan ATM BCA dan ATM Bersama* diseluruh Indonesia 24 non stop dan berbelanja di merchant-mercant berlogo Debit BCA.
- 3) Fasilitas Phone Banking 24 jam : informasi saldo, histori transaksi, ubah PIN, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran ZIS, dll.

e. Deposito Mudharabah**Keuntungan**

- 1) Memperoleh bagi hasil yang sangat menarik setiap bulan.
- 2) Investasi disalurkan untuk pembiayaan usaha produktif yang halal.

Fasilitas :

- 1) Jangka waktu 1, 3, 6 dan 2 bulan.
- 2) Dapat diperpanjang secara otomatis (*Automatic Roll Over*) pada saat jatuh tempo.
- 3) Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan atau untuk referensi Bank Muamalat.

f. Deposito Fulinves**Keuntungan ;**

- 1) Memperoleh bagi hasil yang sangat menarik setiap bulan.
- 2) Investasi disalurkan untuk pembiayaan usaha produktif yang halal.

Fasilitas ;

- 1) Jangka waktu 6 dan 12 bulan.
- 2) Dapat diperpanjang secara auto matis (*Automatic Roll Over*) pada saat jatuh tempo.

- 3) Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan atau referensi Bank Muamalat.

Fasilitas Asuransi Jiwa :

- 1) Deposito dalam valuta rupiah senilai Rp. 2.000.000,- akan memperoleh fasilitas asuransi syariah senilai deposito atau maksimal Rp. 50 juta.
- 2) Deposito dalam valuta US Dollar minimal senilai USD 500 akan memperoleh fasilitas asuransi syariah senilai deposito atau maksimal senilai Rp. 50 juta.

g. DPLK Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat, merupakan **Badan Hukum** yang menyelenggarakan **Program Pensiun**, yaitu suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang pembayarannya secara berkala dan dikaitkan dengan pencapaian **usia tertentu**.

Keuntungan :

- 1) **Bagi Perorangan** : Sebagai jaminan kesinambungan penghasilan dan kesejahteraan di hari tua bagi diri sendiri dan keluarga.

- 2) **Bagi Perusahaan** ; Perusahaan memberikan kesinambungan penghasilan karyawannya setelah berhenti dan bekerja dan dengan mengikutsertakan karyawan atau perusahaan pada DPLK Muamalat, akan memberikan rasa “aman” bagi masa depan karyawan, sehingga ada ketenangan baik saat karyawan masih aktif bekerja maupun pada purna tugas.

h. Piutang *Murabahah*

Fasilitas penyaluran dana dengan sistem jual beli. Bank akan membelikan barang-barang halal apa saja yang Anda butuhkan kemudian menjualnya kepada Anda untuk diangsur sesuai dengan kemampuan anda. Produk ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha (modal kerja dan investasi ; pengadaan barang modal seperti mesin, peralatan, dll).

i. Piutang *Istishna*

Fasilitas penyaluran dana untuk pengadaan objek/barang investasi yang diberikan berdasarkan pesanan Anda.

j. Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan dalam bentuk modal/dana yang diberikan oleh Bank untuk Anda kelola dalam usaha yang telah disepakati bersama.

Selanjutnya dalam pembiayaan ini Anda dan Bank sepakat untuk berbagi hasil atas pendapatan usaha tersebut. Reksiko kerugian ditanggung penuh oleh pihak Bank kecuali kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pengelolaan, kelalaian dan penyimpangan pihak nasabah seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan.

Jenis usaha yang dapat dibiayai antara lain perdagangan, industri/*manufacturing*, usaha atas dasar kontrak, dan lain-lain berupa modal kerja dan investasi.

k. Pembiayaan *Musarakah*

Pembiayaan *Musarakah* adalah kerjasama pekongsian yang dilakukan antara Anda dan Bank Muamalat dalam suatu usaha dimana masing-masing pihak berdasarkan kesepakatan memeberikan kontribusi sesuai kebutuhan modal usaha, selanjutnya pembagian hasil dilakukan sesuai dengan kesepakatan bersama berdasarkan porsi dana yang ditanamkan.

Jenis usaha yang dapat dibiayai antara lain perdagangan, industri/*manufacturing*, usah atas atas dasar kontrak dan lain-lain.

1. Rahn (Gadai syariah)

Bekerja sama dengan Perum Pegadaian membentuk Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS).

Rahn (Gadai syariah) adalah perjanjian penyerahan barang atau harta Anda sebagai jaminan berdasarkan hukum gadai berupa emas/perhiasan/kendaraan. Anda hanya cukup mengisi dan menandatangani Surat Bukti Rahn, serta kemudian dana segarpun dapat segera Anda terima dengan jumlah maksimal 90% dari nilai taksir terhadap barang yang diserahkan.

3. Job Description Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember

a. Pimpinan Cabang

- 1) Memimpin lembaga dan kegiatan usaha
- 2) Mengkoordinir terhadap staf dan karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember
- 3) Memeriksa dan memberikan persetujuan serta membubuhkan tanda tangan atau paraf
- 4) Bertanggung jawab pada kinerja yang dijalankan

b. Resident Auditor (RA)

- 1) Meng-audit kegiatan operasional Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember

- 2) Melakukan pelaporan internal ke Audit BMI Pusat.
- 3) RA ini didatangkan dari kantor Akuntan Publik Jakarta, pelaporannya dilakukan tiap bulan.

c. Officer Operational (OO)

- 1) Mengkoordinasi kegiatan operasional meliputi Customer Service, Teller, bank Office, Sarana Logistik, Personalia dan Sopp Pos.
- 2) Supervisi kegiatan operasional meliputi Customer service Support, Teller, Back Office, Sarana Logistik, Personalia dan Sopp Pos.
- 3) Bertanggung Jawab langsung ke Pimpinan Cabang

d. Account Manager (AM)

- 1) Mengkoordinasi kegiatan marketing (Staff AM, Funding/Executive)
- 2) Supervisi kegiatan marketing
- 3) Bertanggung jawab langsung ke Pincab

e. Support Pembiayaan

- 1) Memeriksa kelengkapan persyaratan pembiayaan
- 2) Melakukan transaksi atas penjaminan pinjaman
- 3) Memproses akad pembiayaan
- 4) Memproses droping pembiayaan

- 5) Melaporkan ke kantor Pusat dan BI yang dilakukan setiap bulan dan triwulan

f. Customer Service

- 1) Memberikan informasi produk dan pelayanan jasa lainnya
- 2) Melayani nasabah yang akan membuka rekening (Tabungan, Deposito Giro, dll)
- 3) Melayani nasabah yang akan menutup rekening (Tabungan, Deposito Giro, dll)
- 4) Menampung keluhan nasabah dan mencari solusinya

g. Teller

- 1) Melayani transaksi setoran nasabah (Tabungan, deposito Giro, dll)
- 2) Melayani transaksi tarikan nasabah (Tabungan, Deposito Giro, dll)
- 3) Melayani transaksi transfer nasabah (Tabungan, Deposito Giro, dll)

h. Back Office

- 1) Mengadministrasi file pembukaan dan penutupan deposito
- 2) Mengadministrasi file penutupan tabungan
- 3) Mengadministrasi file pencairan deposito
- 4) Mengadministrasi file proses transfer / biling
- 5) Mengadministrasi file pencairan pembiayaan

6) Mengadministrasi file pemotongan angsuran dan bagi hasil

i. Sarlog (Sarana Logistik)

- 1) Mengkoordinasi karyawan non banking staff
- 2) Mengatur pengeluaran operasional kantor
- 3) Memonitor stock dan kebutuhan umum lainnya berkaitan dengan kegiatan operasional

j. Personalia

- 1) Memonitor karyawan
- 2) Melakukan reimburse pengobatan
- 3) Menetapkan payroll yang dilakukan setiap bulan
- 4) Rekrutmen karyawan.

k. Staff Account Manager

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro
- 2) Menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan (mudharabah, murabahah, musyarakah dll)

l. Funding Executive

- 1) Menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, giro dll.

4. Sarana dan Prasarana

Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember adalah suatu sistem yang terdiri dari beberapa bagian yang masing-masing saling berkaitan dan berhubungan untuk mencapai keberhasilan program pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember, dengan demikian setiap bagian memiliki sifat saling tergantung dan salah satu dari bagian itu adalah sarana dan prasarana yang menunjang terlaksananya kinerja di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember yang efektif dan efisien. Factor tersedianya sarana dan prasarana (fisik) perbankan. Factor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Adapun sarana dan prasarana yang ada di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember pada tabel 2. sebagai berikut:

Tabel 2.

Daftar Sarana dan Prasarana

Bank Muamalat Indonesia (BMI)

Cabang Jember

No	Fasilitas	Jumlah
1.	Brankas	1
2.	Pemadam Kebakaran	2
3.	Kalkulator kecil	2

4.	Cash Box	2
5.	Validasi Stamp	2
6.	Mesin Fax	1
7.	Pesawat Telepon	7
8.	Mesin Hitung Uang	1
9.	Generator	1
10.	Filling Cabinet	4
11.	Kalkulator Besar	3
12.	AC (Air Conditioner)	7
13.	Meja Counter Teller	1
14.	Meja Kerja CS	1
15.	Meja Kerja Pincab	1
16.	Meja Kerja Marketing	5
17.	Meja Rapat	1
18.	Meja Kerja Back Office	1
19.	Meja Tiket	1
20.	Meja Satpam	1
21.	Palgul CS	1
22.	Kursi Kerja	3

23.	Kursi Kerja Pincab	1
24.	Kursi Kerja marketing	2
25.	Kursi kerja CS	1
26.	Kursi Kerja Back Office	2
27.	Kursi Kerja Teller	2
28.	Kursi Kerja Satpam	1
29.	Kursi Tunggu Nasabah	1 Set
30.	Kursi Hadap CS	2
31	Kursi Hadap Pincab	2
32.	Kursi Rapat	6
33.	Credensa Teller	1
34.	Meja Bulat	2
35.	Meka Kerja Support	1
36.	Almari Gantung (Ruang Back Office)	1
37.	Almari Buku (Ruang Pincab)	1
38.	Kursi Tamu Pincab	1 Set
39.	Rak Gantung (Ruang Dapur)	1
40.	Mesin Ketik	1
41.	Tabung Pemadam Kebakaran	1

42.	Rak Gudang	1
43.	Meja Display Tiket besar	1
44.	Printer	3
45.	LCD Proyektor	1
46.	Televisi '21'	1
47.	Passbook Printer	1
48.	Komputer	9
49.	Printer Besar	2
50.	Laptop	1

Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember Tahun 2005

C. Temuan Dan Pembahasan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas dan hasil interview maka peneliti memperoleh temuan-temuan sebagai berikut:

1. Persepsi Nasabah

Bank Muamalat Indonesia (BMI) pernah menyangand sertifikat ISO 9001:20 untuk pelayanan nasabah dan teller banking khusus daerah Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi (Jabotabek). Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember hanya mengikuti standarisasi pelayanan bagi nasabah. Sebagaimana dinyatakan oleh Bapak Setyo Puji Daryanto,

sebagai Officer Operational dalam interview pada tanggal 8 Juli 2005 adalah:

Selama \pm 2 tahun Bank Muamalat Indonesia beroperasi di Jember persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember dipandang baik karena Bank Muamalat Indonesia termasuk bank pertama berprinsip syariah yang berdiri di Jember. Adapun pernyataan nasabah sebagai berikut: “jika menabung di bank syariah lebih afdhol kalau belum menabung di Bank Muamalat Indonesia.

Jadi dapat dianalisa bahwa kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember membawa dampak terhadap pihak perbankan dan perasaan nasabah juga akan mempengaruhi pelayanan.

Dari analisa tersebut menimbulkan value terhadap kesan kinerja produk dan jasa. Hal itu menyebabkan kesan yang positif di benak nasabah mengenai kualitas pelayanan yang diterima nasabah sehingga mampu membuat nasabah menjadi loyal terhadap Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember.

2. Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember sudah cukup baik dalam melayani nasabah yang bersifat multidimensi, adapun dimensi tersebut adalah:

Sebagaimana yang dijelaskan salah satu nasabah yaitu B. Luluk SM. Dalam interview tanggal 20 Juli bahwa letak Bank Muamalat cukup strategis dan mudah dijangkau dikarenakan lokasi tersebut tepat di pusat kota dan kendaraan mudah melewati lokasi.

Begitupun juga dengan fasilitas yang ada di Bank Muamalat Indonesia tidak kalah dibandingkan bank konvensional. Kondisi ruang tunggu di Bank Muamalat nyaman dan memadai dalam artian suasana di ruang tunggu tenang, penataan ruangan yang indah terlihat bersih, tempat duduk yang nyaman, form yang lengkap sehingga kita tidak bingung disertai beberapa bacaan juga tersedianya Televisi sehingga saya tidak bosan saat antrian bertransaksi.

Berkaitan dengan seragam dan penampilan karyawan dan karyawan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember baik dan rapi, memakai seragam muslim dan muslimah sehingga memberikan kenikmatan untuk penglihatan nasabah.

Keakuratan pembukuan tersebut berhubungan dengan pemasukan dan pengeluaran baik tunai maupun nontunai, jadi kecermatan dan ketelitian harus benar-benar diperhatikan karena hal ini sangat vital tentunya. Human error dimanapun pasti terjadi akan tetapi bukan bersifat kesengajaan, karena ada mekanisme kontrol yang tahapnya mulai dari input data, supervisor kemudian yang terakhir residen audit. (Interview Bapak Setyo Puji Daryanto)

Teknologi mempunyai peranan penting dalam mendukung pertumbuhan usaha Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember. Tersedianya mesin server dan backup (cadangan) untuk mencapai suatu sistem operasi yang prima untuk mendukung peningkatan kualitas layanan kepada nasabah dalam hal ketersediaan yang lebih andal, proses operasi yang lebih cepat, akurat dan efektif, efisien biaya yang lebih tinggi, serta risiko operasional yang lebih rendah

Sebagaimana yang diutarakan Nur Aisah sebagai Customer Service dalam interview tanggal 14 Juli 2005 adalah:

Selama ini dalam pemberian informasi dan menanggapi nasabah cukup baik dikarenakan kita menanggapi keluhan nasabah dengan penyelesaian smart serta menyederhanakan informasi secara global agar

nasabah mudah memahami dan tidak mempersulitnya, sedangkan untuk pelayanan teller sendiri yaitu menerapkan budaya cepat.

Keterkaitan dengan keamanan pihak Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember kami memberikan yang terbaik kepada nasabah agar merasa aman dalam melakukan transaksi. (Interview Bapak Hadi Supriadi sebagai Security)

Menurut B. Sri Budiarti dalam interview tanggal 20 Juli 2005 sebagai berikut karyawan dan karyawan di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember dalam kesopanan dan keramahan dalam melayani nasabah baik, karena sebelum masuk di depan pintu kita sudah disambut oleh security dengan senyuman dan salam. Pelayanan Customer Service dan Teller juga membuat nyaman, sedangkan selama transaksi di Bank Muamalat Indonesia (BMI) maupun di ATM saya merasa nyaman. Aman dalam kerahasiaan maupun aman di Bank Muamalat Indonesia sendiri. Sedangkan pelayanan baik bertemu langsung ataupun melalui telepon mudah dihubungi.

Jadi setelah dianalisa kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia sangat urgen keterkaitan dengan reputasi perbankan.

D. Diskusi dan Interpretasi

1. Pokok Masalah

Hasil analisis tentang persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember baik mengenai kualitas produk dan jasa serta kepuasan menyeluruh, diterima.

Adapun bagaimana persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember dipandang baik sehingga menimbulkan kesan positif bagi perbankan tersebut.

Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa semakin ditingkatkan kualitas pelayanan dalam nasabah, maka nilai kepuasan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember semakin tinggi.

Hal ini sesuai dengan hasil interview dengan nasabah sebagai informan yang menyatakan bahwa persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia, apabila persepsi nasabah tersebut dapat dipahami oleh pihak perbankan meliputi kinerja dari layanan terhadap suatu produk serta upaya peningkatan layanan maka secara tidak langsung pelayanan di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember menjadi kualitas yang lebih baik.

(Sumber data: Interview dengan Ibu Sri Kartiningati)

2. Sub Pokok Masalah

- a. Hasil analisis tentang kepuasan nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember dapat menimbulkan

kepuasan di benak nasabah mengenai kualitas layanan, juga mempengaruhi puas tidaknya pelayanan. Hasil yang diperoleh adalah diterima.

Adapun bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember adalah merasa puas setelah menggunakan atau memanfaatkan layanan produk dan jasa sehingga value terhadap kinerja perbankan semakin baik.

- b. Hasil analisis tentang kualitas pelayanan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember harus mampu membina nasabah baru dan berusaha mempertahankan nasabah lama adapun hasil yang diperoleh adalah diterima.

Adapun bagaimana kualitas pelayanan nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan berbagai alternatif, maka semakin baik kualitas pelayanan nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN



A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang berjudul “**Analisis Persepsi Nasabah Dalam Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember**”.

1. Kesimpulan Umum

Persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember dipandang baik karena nasabah merasa senang dengan pelayanan tersebut. Namun upaya peningkatan pelayanan terhadap nasabah perlu ditingkatkan lagi untuk menjadi kualitas yang lebih baik.

2. Kesimpulan Khusus

- a. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember merasa puas setelah memanfaatkan produk dan jasa tersebut.
- b. Kualitas pelayanan nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember semakin baik karena peningkatan nasabah terhadap aset semakin menambah

B. Saran-saran

Berdasarkan tinjauan teori dan hasil penelitian di lapangan, maka saran-saran yang diberikan:

1. Untuk memperkuat perannya di masyarakat, sebaiknya Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember lebih aktif dalam melakukan sosialisasi melalui kegiatan promosi yang bersifat mencakup wilayah kerja Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember atau lebih dari itu, sehingga mampu bersaing dengan bank syariah lainnya, hal itu untuk melayani nasabah secara maksimal.
2. Meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, sehingga menimbulkan kesan yang baik pada nasabah yang nantinya bisa mendorong nasabah lain untuk bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember
3. Kepada Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember, khususnya Pimpinan Cabang diharapkan mampu untuk terus mengoptimalkan kinerja para staf dan karyawannya demi menciptakan sumberdaya manusia yang bermanfaat.
4. Perlu adanya program peningkatan mutu sumber daya manusia di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember dengan cara program pelatihan/training, agar tercipta tenaga-tenaga terampil dan professional dalam kualitas layanan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i, 2001, *Bank Syari'ah Dari Teori Kepraktik*. Jakarta: Gema Insani
- Arikunto, Suharsimi, 2003, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1997, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Echols, John M., 1990, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia
- Irawan, Handi, 2004, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia
- Kasmir, 2002, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- _____, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Nawawi, Hadari, 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Partanto, A., Puis, et.al, 2001, *Kamus Ilmiah Populer*, Surakarta: Arkola
- Sipahutar, Mangasa A, 2002, *Customer Focus dalam Industri Perbankan*, Bandung: Alfabeta
- Sukandarrumidi, 2002, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Semula*, Yogyakarta: Gadjah Mada
- Supranto, J., 1997, *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*, Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Tandjung, Jenu Widjaja, 2004, *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Malang: Bayumedia
- Teguh, Muhammad, 1999, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Tim Penyusun, 2002, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, STAIN Jember
- www.pnm.co.id, *TI Perbankan*
- www.Republika.com
- Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al- Qur'an, 1980, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Departemen Agama



MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS
ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM KUALITAS PELAYANAN BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI) CABANG JEMBER	A. Persepsi nasabah B. Kualitas pelayanan	1. Kepuasan nasabah 1. Tangible	a. Kesan Nasabah b. Loyalitas Nasabah a. Gedung yang strategis dengan fasilitas yang memadai b. Banking hall yang nyaman c. Seragam dan penampilan fisik karyawan a. Keakuratan pemb.jkuan b. TI (Teknologi Informasi)	1. Informan : a. Pimpinan Cabang BMI b. Customer Service c. Teller d. Security e. Nasabah 2. Dokumenter 3. Kepustakaan	1. Metode kualitatif 2. Metode pengumpulan data : a. observasi b. interview c. dokumenter 3. Populasi dan sampel 4. Metode Analisa Data: a. Deskriptif b. Reflektif	1. Pokok Masalah Bagaimana persepsi nasabah dalam kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember ? 2. Sub Pokok Masalah a. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember? b. Bagaimana kualitas pelayanan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember ?

PEDOMAN PENELITIAN

A. PEDOMAN OBSERVASI

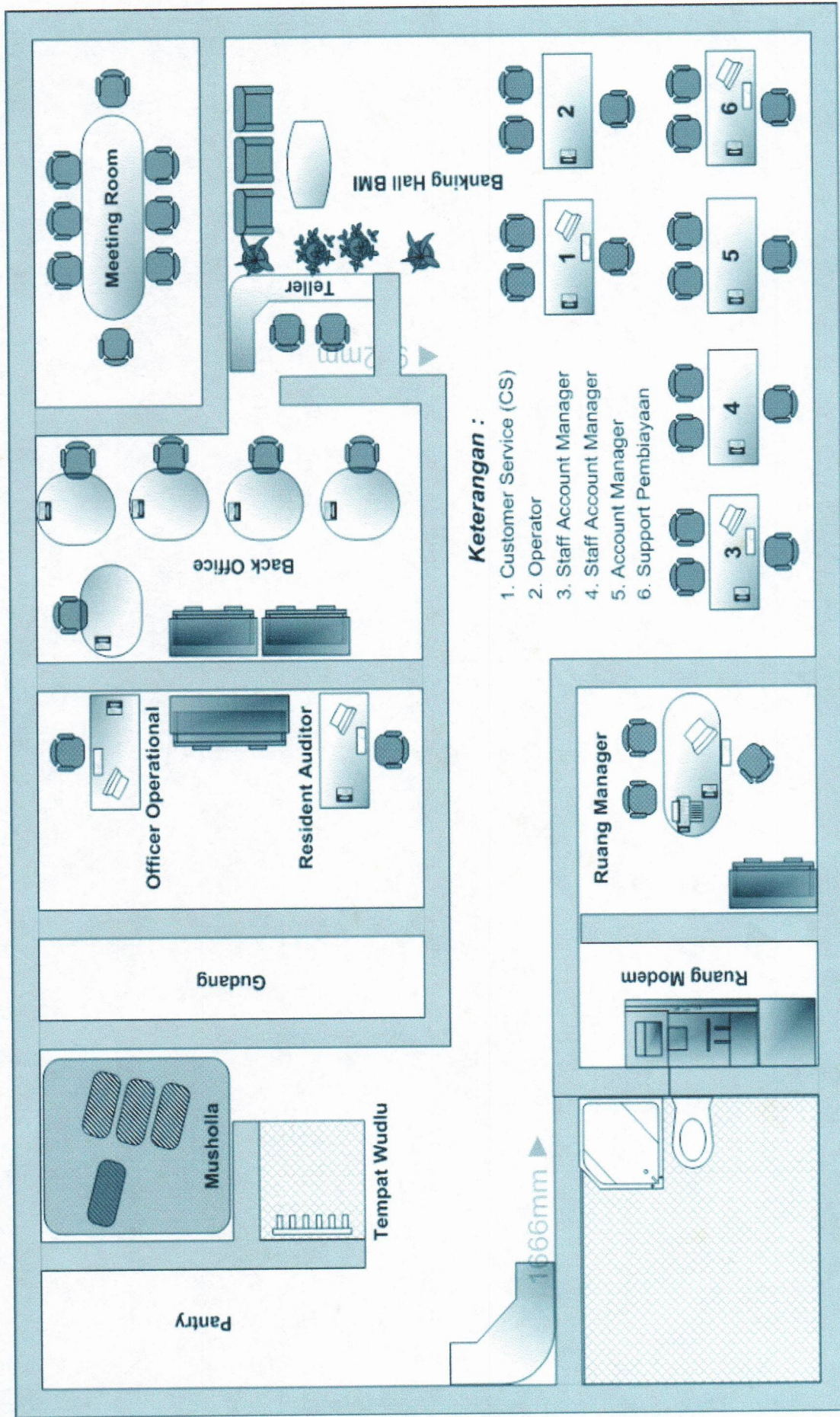
1. Keberadaan lokasi Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember
2. Jumlah staf dan karyawan di Bank Muamalat (BMI) Indonesia Cabang Jember
3. Aktifitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember

B. PEDOMAN INTERVIEW

1. Bagaimana latar belakang dan sejarah berdirinya serta perkembangan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember
2. Bagaimana job description Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember
3. Bagaimana Customer Service memberikan informasi dan menanggapi keluhan nasabah
4. Bagaimana Teller melayani nasabah
5. Bagaimana Security dalam menjaga keamanan
6. Bagaimana mengatasi kerusakan sistem online
7. Bagaimana kesan nasabah terhadap pelayanan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember

C. PEDOMAN DOKUMENTER

1. Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember
2. Denah lokasi Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember
3. Sarana dan Prasarana Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember
4. Data tentang layanan di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Jember



Keterangan :

1. Customer Service (CS)
2. Operator
3. Staff Account Manager
4. Staff Account Manager
5. Account Manager
6. Support Pembiayaan

Keterangan:

1. Banking Hall BMI
2. Operator
3. Customer Service
4. Teller
5. Ruang Meeting
6. Support Pembiayaan
7. Account Manager
8. Staff Account Manager
9. Staff Account Manager
10. Ruang Manager
11. R. Back Office, Sarlog, Kliring, Funding Executive dan Personalia
12. Officer Operational
13. Resident Auditor
14. Gudang
15. Ruang Modem
16. Mushola
17. Tempat Wudlu
18. Kamar Mandi
19. Pantry
20. Pos Security
21. Ruang Security

SURAT KETERANGAN

No. 195 / BMI/JBR/VII/2005

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Shoffi Hidayati
Nim : 083 012 095
Jurusan : Syariah Muamalah STAIN Jember

Telah melakukan penelitian di Bank Muamalat Jember, sebagai bagian dari penyusunan skripsi yang bersangkutan dengan judul ” **Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Produk Bank Muamalat Cabang Jember** ”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan ditandatangani dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG JEMBER


BANK
MUAMALAT
CABANG JEMBER



Hendra Gunawan
Pimpinan Cabang

JURNAL PENELITIAN

1. 14 April 2005 : Survei Tempat Penelitian
2. 20 Juni 2005 : Mengajukan proposal dan pemberitahuan surat penelitian
3. 29 Juni 2005 : Menembusi surat penelitian
4. 4 Juli 2005 : ACC proposal penelitian dan perubahan judul skripsi
5. 8 Juli 2005 : Interview dengan Pimpinan Cabang
6. 14 Juli 2005 : Interview dengan CS, Teller, dan Security serta melihat data
7. 14 Juli 2005 : Observasi keadaan fasilitas dan keadaan lokasi
8. 20 Juli 2005 : Interview dengan nasabah
9. 20 Juli 2005 : Mencari data-data dokumentasi
10. 26 Juli 2005 : Pengambilan surat keterangan penelitian

Jember, 26 Juli 2005

Mengetahui ,
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Cabang Jember

 **BANK MUAMALAT**
CABANG JEMBER

(Hendra Gunawan)
Pemimpin Cabang



DEPARTEMEN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

Jl. Jum'at No.94 Mangli, Telp.: (0331) 487550, 427005 Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136

Website : <http://stain-jember.cjb.net> -- e-mail : stainjember@hotmail.com

J E M B E R

Nomor : ST.08/PP.009/1057-a/2005

Jember, 17 Juni 2005

Lampiran :

Perihal : **Penelitian Untuk
Penyusunan Skripsi**

Kepada Yth.

Sdr. Manager Bank Muamalat Indonesia

Cabang Jember

di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut ini:

N a m a : SHOFFI HIDAYATI

NIM : 083 012 095

Semester/Jurusan : VIII / Syari'ah Muamalah

Dalam rangka penyelesaian/penyusunan skripsi, agar diizinkan untuk mengadakan penelitian/riset selama ± 30 hari di lingkungan daerah/lembaga wewenang saudara. Adapun pihak-pihak yang dituju adalah:

1. Manager Bank Muamalat Indonesia
2. Customer Service
3. Teller
4. Nasabah
5. **Security**

Penelitian yang akan dilakukan mengenai:

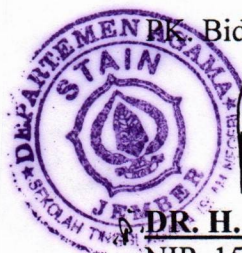
Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayann Produk Bank Muamalat Cabang Jember

Atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A/n. Ketua

Bid. Akademik



DR. H. AMINULLAH
NIP. 150 256 428