

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PRINSIP SYARIAH PADA  
PRODUK TABUNGAN SIMPANAN PELAJAR (SIMPEL) IB  
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI  
S.PARMAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri kiai haji Achmad Siddiq  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Oleh:  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

**Farahan Tinura Pramesti Putri**  
NIM: E20191108

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI  
ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PRINSIP SYARIAH PADA  
PRODUK TABUNGAN SIMPANAN PELAJAR (SIMPEL) IB  
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI  
S.PARMAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Farahan Tinura Pramesti Putri**  
NIM. E20191108

Disetujui Pembimbing

  
**Dr. Nur Ilca Mauliyah, M.Ak.**  
NIP.198803012018012001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PRINSIP SYARIAH PADA  
PRODUK TABUNGAN SIMPANAN PELAJAR (SIMPEL) IB DI BANK  
SYARIAH  
INDONESIA KCP BANYUWANGI S.PARMAN**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Hari : Jumat**

**Tanggal : 14 Juni 2024**

**Tim Penguji**

**Ketua**

an. WDS



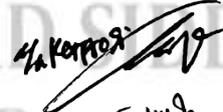
**Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M. CRMP**  
NIP. 197404201998032001

**Sekretaris**



**Muhammad Fauzudin Faiz, M.H.I**  
NIP: 199108042023211023

**Anggota:**

Dr. H. Munir Is' Adi, S.E., M.Akun. (  )

Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak (  )

**Menyetujui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

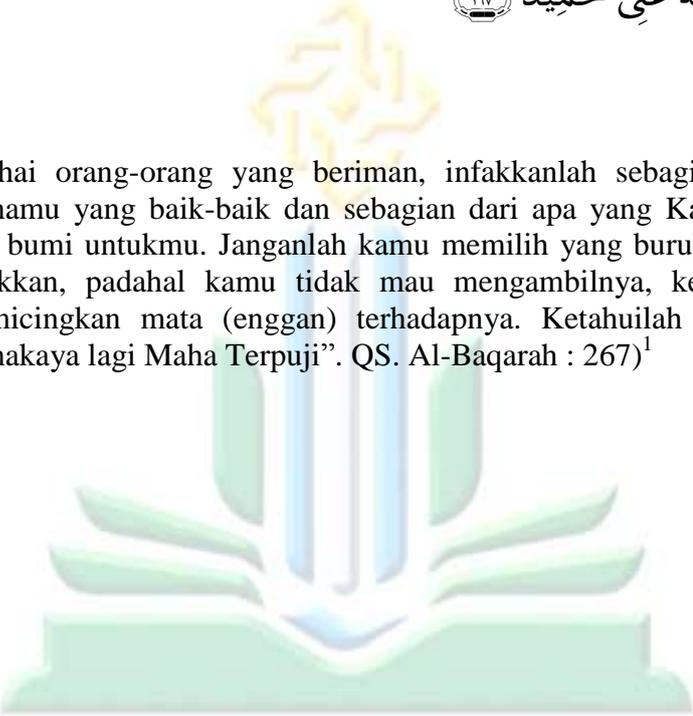


**Dr. H. Ubaidillah, M. Ag**  
NIP. 196812261996031001

## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ  
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji”. QS. Al-Baqarah : 267)<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 2 : 267

## PERSEMBAHAN

Syukur kepada Allah SWT atas kelimpahan rahmat, kasih sayang dan kemudahan yang diberikan-Nya dalam menuntun ilmu, Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Skripsi yang telah diselesaikan oleh penulis dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Ayah saya “Darsokat” dan Ibu saya “Titin Asmiatin” yang selalu memberikan dukungan semangat serta dorongan dan doa-doa yang tulus. Dan selalu mengusahakan apa yang putrinya butuhkan di sela-sela kesibukan dengan keluarga masing-masing. Terimakasih atas kasih sayang yang telah diberikan serta pengorbanan selama ini sampai penulis bisa di titik ini.
2. Untuk Pakdhe dan Budhe “pakdhe Djuri dan budhe Siti Asriyah” yang telah membantu merawat dan menganggap seperti anaknya dari kecil hingga saat ini. Terimakasih telah memberikan rasa kasih sayang serta dukungan dan dorongan untuk lebih baik.
3. Untuk Bapak Sugeng Bahrul Hairudin, S.H., M.H. Selaku Kepala Rupbasan Pasuruan serta Ibu Eris Erna Indrawati, S.Sos., M.H Selaku Kasubsi Administrasi Dan Pengelolaan Rupbasan Pasuruan yang telah memberi dorongan serta dukungan dan memberi motivasi.
4. Untuk teman yang sudah seperti keluarga Art Oritation 2018 Komunitas Seni yang tidak bisa saya sebut satu persatu. yang telah memberikan semangat dan dukungan serta tempat berbagi pengalaman.

5. Untuk sahabat saya Siti Nurbaiti, Wardatus Sholeha, Desi Ramadani, Hani Mahmuda, Ayu Agustin yang selalu memberi semangat dan dukungan serta tempat berbagi pengalaman pada masa kuliah.
6. Teruntuk Nanda Lutfi Nur Fadilah saudara yang telah banyak membant jalannya penulisan skripsi ini.
7. Teruntuk rekan- rekan kantor Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parman yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah membantu jalanya penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, keluarga besar seperjuangan angkatan 2019 perbankan syariah dan untuk kelas saya perbankan syariah tiga yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas rasa kebersamaan yang tidak akan pernah terlupakan.
9. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember Dan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam tercinta.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dengan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PRINSIP SYARIAH PADA PRODUK TABUNGAN SIMPANAN PELAJAR (SIMPEL) IB DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI S.PARMAN”**

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Islam Kiai Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Islam Kiai Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Islam Kiai Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) dan terimakasih atas nasehat dan inspirasi serta motivasi selama ini.

5. Ibu Dr. Nur Ika mauliyah S.E., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulisan serta memberikan motivasi dalam penulisan ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Islam Kiai Achmad Siddiq Jember yang telah membekali kami ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, serta semua staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parman yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan fisik maupun psikis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Jember, 17 Mei 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
Farahan Tinura Pramesti Putri  
E20191108

## ABSTRAK

**Farahan Tinura, Dr. Nur Ika mauliyah, M.Ak, 2024:** Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Prinsip Syariah, Simple iB

Dalam rangka memperkenalkan produk tabungan SimPel kepada nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman mendatangi lembaga tersebut dan melakukan penawaran. Ini adalah contoh penerapan strategi promosi. Selanjutnya nasabah dihubungi kembali atau ditanya tentang penawaran tabungan SimPel. Ketertarikan nasabah terhadap produk tentunya akan dipengaruhi oleh pelayanan yang ditawarkan oleh bank. Nasabah dan bank dapat mengembangkan hubungan positif melalui pelayanan.

Fokus yang diteliti pada skripsi ini yaitu: 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpel IB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman?. 2) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam produk Tabungan Simpel IB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman?

Tujuan dari penelitian ini antara lain: 1) Untuk mengetahui tinjauan kualitas pelayanan dalam prinsip syariah pada produk tabungan SimPel Ib di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman. 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam produk Tabungan Simpel IB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman.

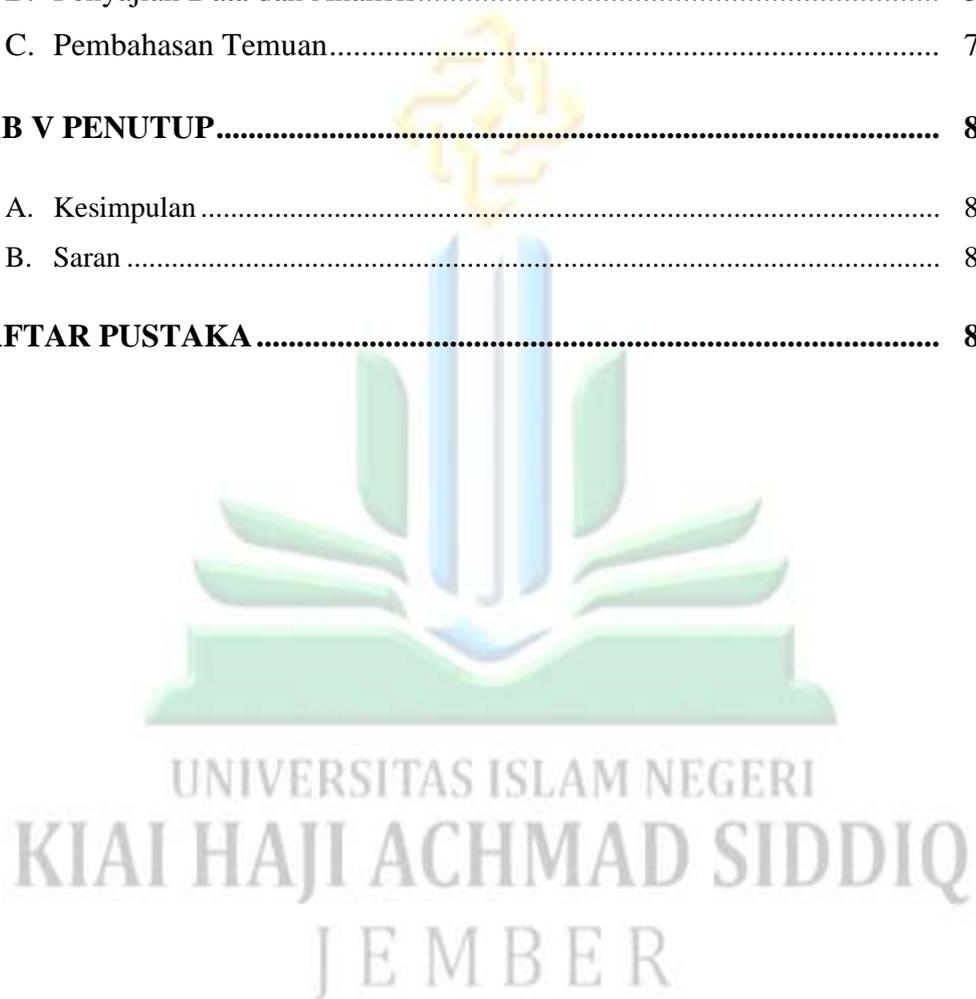
Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ditentukan dengan teknik purposive. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dokumen, wawancara dan observasi. Analisis data yang digunakan ialah pengumpulan data, reduksi data, rangkuman, penyusunan laporan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data.

Hasil dari penelitian ini antara lain: 1) Kualitas pelayanan di tinjau dalam prinsip syariah pada produk Tabungan Simpel IB di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menunjukkan fokus utama pada keadilan, transparansi, dan kehalalan. 2) Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menerapkan konsep-konsep kualitas pelayanan berdasarkan 4 prinsip yaitu kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap.

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN COVER</b> .....              | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSSETUJUAN</b> .....       | <b>ii</b>   |
| <b>MOTTO</b> .....                      | <b>iii</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                | <b>iv</b>   |
| <b>LATAR BELAKANG</b> .....             | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                    | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                 | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....          | <b>1</b>    |
| A. Konteks Penelitian .....             | 1           |
| B. Fokus Penelitian .....               | 8           |
| C. Tujuan Penelitian .....              | 9           |
| D. Manfaat Penelitian .....             | 9           |
| E. Definisi Istilah .....               | 11          |
| F. Sistematika Pembahasan .....         | 14          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....      | <b>16</b>   |
| A. Penelitian Terdahulu .....           | 16          |
| B. Kajian Teori .....                   | 28          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....  | <b>40</b>   |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 40          |
| B. Lokasi Penelitian.....               | 41          |
| C. Subyek Penelitian.....               | 41          |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....         | 42          |
| E. Analisis Data .....                  | 45          |

|  |           |
|--|-----------|
| F. Keabsahan Data .....                    | 47        |
| G. Tahap-Tahap Penelitian .....            | 47        |
| <b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS .....</b> | <b>49</b> |
| A. Gambaran Objek Penelitian .....         | 49        |
| B. Penyajian Data dan Analisis.....        | 54        |
| C. Pembahasan Temuan.....                  | 75        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                 | <b>87</b> |
| A. Kesimpulan .....                        | 87        |
| B. Saran .....                             | 87        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                | <b>89</b> |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Menabung merupakan aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat sejak lama supaya untuk menyimpan uangnya agar bertambah banyak. Namun, dahulu masyarakat masih menabung uang mereka dengan cara yang kurang efektif dan kurang aman yaitu dengan cara menyimpan uang di celengan, di letakkan dibawah kasur, dan yang lainnya. Masyarakat enggan menabung di bank karena selain terkait dengan jarak menurut masyarakat dahulu berfikir hal tersebut terlalu merepotkan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan masyarakat yang sudah open minded membuat aktivitas menabung berpindah ke suatu lembaga yang di anggap berpotensi untuk menjaga uangnya lebih aman lagi. Lembaga tersebut biasanya dijuluki dengan nama bank oleh masyarakat saat ini.

Perbankan dalam era globalisasi memegang peran krusial agar dapat merangsang pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pentingnya peranan Perbankan karena adanya intermediasi yang dilakukan antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan.<sup>1</sup> Hampir setiap sektor usaha, seperti industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa, dan perumahan, sangat mengandalkan kehadiran bank sebagai mitra untuk menjalankan transaksi keuangan. Dimana perbankan dapat memberikan pelayanan kepada

---

<sup>1</sup> Khamdan Rifa'I, Nurul Setianingrum, Nurul Widyawat IR, Retna Anggita Ningsih, Fauzan, M. Hamdi HS, "Analisis Biaya Transaksi Perbankan Di era digital", *Jurnal Psikologi Sekolah Positif*, Vol. 6, No.10, (2022)

masyarakat, pelayanan, serta kepuasan terhadap jasa layanan yang dihasilkan.<sup>2</sup> Perbankan berfungsi sebagai tempat bagi individu, perusahaan swasta, perusahaan milik negara, dan bahkan lembaga pemerintahan untuk menyimpan dana yang mereka miliki.<sup>3</sup>

Secara umum Bank merupakan lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa penerimaan uang.<sup>4</sup> Bank yang awal mulanya hanya digunakan untuk menyimpan uang agar aman kini sudah memiliki fungsi sebagai tempat meminjam modal usaha dengan kebutuhan primer, sekunder maupun tersier yang bisa di katakan sebagai kebutuhan konsumtif seperti halnya rumah, kendaraan dan lain sebagainya. Dengan hal itu bank memiliki tugas utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali pada masyarakat.

Adanya perubahan hidup yang tidak dapat dipungkiri pula bahwa anak-anak pada masa kini suda mengerti akan adanya uang, dalam hal ini salah satu produk perbankan yang bisa berkontribusi yang positif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat misalnya dengan membuka tabungan simpanan pelajar untuk mengajari anak-anak akan menabung sejak dini, karena mereka belum berfikir bahwa menabung merupakan sebuah investasi

---

<sup>2</sup> Ahmad Muzayyin, Muhammad Irfan, Moh Lailul Ilham, Firdiana, “ Analisis Minat Dan Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Di Wilayah Bungatan Situbondo”, *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat (JLPM)*, Vol.02, No.01, (2024), 355-360

<sup>3</sup> Ayubi Yahya Bimantara, Ansori Makruf, As’adur Rofiq Akfaritsi, Ana Pratiwi, “Alur Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”, *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol.2, No.2, (Februari 2024), 281-284

<sup>4</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis fiqih dan keuangan edisi ketiga*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 18.

masa depan. Hal ini juga mengajarkan agar anak-anak belajar untuk mengerti dan memahami pentingnya nilai uang. Pada akhirnya pihak OJK (Otoritas Jasa Keuangan) membuat gagasan dengan mencetus produk baru untuk kalangan perbankan yaitu produk Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) yang di ciptakan khusus kalangan pelajar untuk membangun budaya gemar menabung dan mengelola keuangan sendiri. Dalam pengembangan produk simpanan pelajar (SimPel/ SimPel iB) sejalan dengan program pemerintah sebagaimana dituangkan dalam Jangka Menengah Nasional (RPJMN) thn 2015-2019.<sup>5</sup>

Simpanan Pelajar (SimPel iB) dibentuk bersama dengan sekolah ketika sekolah setuju untuk bekerja dengan sistem yang menggunakan wadi'ah atau perjanjian titipan. Wadi'ah yad amanah dan wadi'ah yad dhamanah merupakan dua kategori utama tabungan wadi'ah.

Akad wadi'ah atau lebih spesifiknya akad wadi'ah yad dhamanah digunakan di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parman untuk tabungan SimPel iB. Dalam hal ini nasabah adalah penyimpan yang memberikan wewenang kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang yang dititipkan kepadanya, dan bank syariah bertindak sebagai pihak yang dititipkan dana atau barang tersebut sehingga seluruh keuntungan dihasilkan darinya. dana titipan menjadi milik bank (yang juga menjadikan bank sebagai penjamin segala kerugian).<sup>6</sup>

Untuk mendukung program yang telah ditegaskan oleh OJK ini, maka Bank Syariah Indonesia (BSI) mengambil sebuah peluang untuk

---

<sup>5</sup> Ojk.go.id, *Generic Model Simpanan Pelajar*, 2020 (SimPel/SimPel IB),1.

<sup>6</sup> Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis fiqih dan keuangan edisi ketiga*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 297.

mengeluarkan produk Simpanan Pelajar (SimPel iB). Dengan tujuan untuk mendorong minat menabung sejak dini. Dengan di keluarkannya produk tabungan simpanan pelajar (SimPel iB) ini pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) juga perlu adanya proses pemasaran guna untuk mempromosikan produk yang dimiliki agar diketahui oleh khalayak umum.

Inovasi dan perbaikan dalam industri perbankan didorong oleh berbagai hal seperti persaingan yang ketat dan ekspektasi nasabah terhadap layanan bank yang lebih baik. Konsumen kini mengetahui dan memahami apa yang sebenarnya mereka inginkan, dan mereka mengambil keputusan terbaik. Ketika memilih produk dari lembaga keuangan, nasabah tentu mempertimbangkan tingkat layanan yang diberikan, barang yang tersedia, dan sejauh mana prinsip syariah diterapkan.

Kualitas layanan (Service Quality) seiring dengan meningkatnya kompleksitas dan kendala persaingan yang dihadapi oleh lembaga keuangan, telah menjadi topik utama dalam operasi komersial global, perusahaan ritel modern dan online. Elemen utama yang mempunyai dampak signifikan terhadap kemampuan bisnis untuk sukses adalah kualitas layanan<sup>7</sup>

Sebagai lembaga jasa keuangan, perbankan senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.<sup>8</sup> Oleh karena itu, lembaga

---

<sup>7</sup> Anang Asari, Misbahul Munir, Khamdan Rifa'i, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi", *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance*, Vol.X, No. X, (Desember 2022), 26-37.

<sup>8</sup> Siti Masrohatin, Hafiz Wahyu Ananda, Rizca Laila Amalia, Lynda Qurotul, "Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember", *Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam-Universitas Muhammadiyah Aceh*, Vol. 3, No. 1, (Mei 2023).

keuangan mengembangkan berbagai inovasi dan perubahan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah melalui optimalisasi efisiensi sumber daya dan biaya.

Hal ini terlihat dari perhatian masyarakat dan persaingan yang ketat dalam kualitas pelayanan yang diberikan untuk mengedepankan kebahagiaan pelanggan dan berkonsentrasi pada loyalitas pelanggan untuk tetap memanfaatkan produk perusahaan. Memberikan layanan terbaik adalah cara terbaik untuk memastikan bisnis yang berulang. Inisiatif peningkatan kualitas sering kali akan meningkatkan profitabilitas karena layanan yang lebih baik akan membuat pelanggan lebih bahagia. Selain kualitas layanan yang diberikan, rencana pemasaran bank dalam meluncurkan dan menjual suatu produk juga harus menjadi fokus utama. Bank memiliki sejumlah tujuan pemasaran yang harus dipenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan yang ingin dicapai, seperti meningkatkan kualitas layanan dan menawarkan jangkauan yang berbeda-beda.<sup>9</sup>

Kepuasan pelanggan dan kualitas sangat terkait. Pelanggan didorong untuk menjalin hubungan dekat dengan bisnis melalui kualitas. Hubungan seperti ini bersifat jangka panjang; mungkin bisnis dapat sepenuhnya memahami keinginan dan harapan pelanggannya, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang positif dan menghilangkan pengalaman negatif.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Lailatul Iffah, dkk, *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang, Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1, Agustus 2018, 86

<sup>10</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (ed.13) *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks,2008), 14

Kesejahteraan dan tuntutan masyarakat, khususnya umat Islam, semakin meningkat seiring dengan berkembangnya sistem keuangan dan perbankan, sehingga permintaan terhadap layanan perbankan yang berpegang pada prinsip syariah semakin meningkat. Karena barang dan alat yang sesuai syariah akan lebih banyak digunakan, mendukung upaya keuangan dan komersial masyarakat sekaligus menurunkan transaksi spekulatif. Bank syariah merupakan salah satu jenis organisasi keuangan Islam, menggunakan prinsip-prinsip syariah, yang meliputi kepatuhan terhadap hukum dan adat istiadat agama serta menjalankan bisnis secara Islami.<sup>11</sup>

Tidak menggunakan transaksi keuangan yang berbasis bunga (Riba); Pengenalan pajak religius atau pemberian sedekah, zakat; Pelarangan dengan adanya produk barang atau jasa yang bertentangan dengan sistem nilai Islam (Haram); Penyediaan tafakul (Asuransi Islam); Tidak diperbolehkan yang mengandung unsur bunga (Interest) membuat return bank syariah beragam yaitu margin, bagi hasil sewa dll.

Alternatif sistem perbankan yang memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bank ditawarkan melalui ciri-ciri sistem perbankan syariah yang berfungsi berdasarkan prinsip bagi hasil. Fitur-fitur tersebut mengedepankan investasi yang beretika, keadilan dalam bertransaksi, dan menghindari aktivitas spekulatif dalam transaksi keuangan. Selain itu, nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam produksi juga diutamakan. Bank Syariah yang dimaksud dalam UU NO 21/2008 Tentang Perbankan Syariah

---

<sup>11</sup> Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada Pt. Bprs Puduarta Insani Tembung*, (Skripsi Uin Sumatra Utara Medan, 2019). 4-5.

adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Bank-bank tersebut dikelompokkan menjadi Bank Umum Syariah atau Bank Perkreditan Rakyat Syariah berdasarkan jenisnya.<sup>12</sup>

Salah satu layanan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman adalah tabungan pelajar (SimPel). Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menunjukkan bank tersebut agresif dan dalam kondisi sehat, dibuktikan dengan pertumbuhan aset tahunan yang konsisten.

**Tabel 1**  
**Rincian Jumlah Nasabah**

| No | Produk   | Jumlah Nasabah                  |      |      |      |
|----|----------|---------------------------------|------|------|------|
|    |          | 2021                            | 2022 | 2023 | 2024 |
| 1. | Tabungan | 15                              | 30   | 80   | 130  |
|    |          | <b>Total Jumlah Nasabah</b> 225 |      |      |      |

Sumber: Observasi di BSI Banyuwangi S.Parman

Dari data observasi di atas terdapat bahwa dalam data tersebut menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah nasabah untuk produk Tabungan dari tahun 2021 hingga 2024. Pertumbuhan dari tahun 2021 ke 2022 mencapai 100%, menandakan peningkatan yang sangat besar dalam jumlah nasabah dari 15 menjadi 30. Selanjutnya, pertumbuhan dari tahun 2022 ke 2023 sebesar 166.67%, menunjukkan adanya peningkatan yang lebih besar lagi dari 30 nasabah menjadi 80 nasabah. Namun, pertumbuhan dari tahun 2023 ke 2024 melambat menjadi sekitar 62.5%, meskipun jumlah nasabah

<sup>12</sup> Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada Pt. Bprs Puduarta Insani Tembung*, (Skripsi Uin Sumatra Utara Medan, 2019). 6.

tetap meningkat dari 80 menjadi 130. Dengan tingkat pertumbuhan rata-rata sekitar 1.08, proyeksi jumlah nasabah untuk tahun 2025 menunjukkan potensi mencapai sekitar 276.4 nasabah. Meskipun demikian, proyeksi ini hanya bersifat perkiraan berdasarkan tingkat pertumbuhan rata-rata, dan faktor-faktor eksternal seperti tren pasar atau kebijakan perusahaan dapat memengaruhi hasil sebenarnya.

Berdasarkan latar belakang informasi yang diberikan, penulis dapat mengumpulkan informasi bahwa S. Parman menggunakan teknik promosi di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi untuk memperkenalkan produk tabungan SimPel. Parman mendatangi institusi tersebut untuk memberikan penawaran kepada konsumen yang bersangkutan. Selanjutnya nasabah dihubungi kembali atau ditanya tentang penawaran tabungan SimPel. Ketertarikan nasabah terhadap produk tentunya akan dipengaruhi oleh pelayanan yang ditawarkan oleh bank. Nasabah dan bank dapat mengembangkan hubungan positif melalui pelayanan. Sehingga peneliti tertarik memilih penelitian tentang "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) iB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman.

## **B. Fokus Penelitian**

Permasalahan pokok dalam penelitian ini telah diuraikan pada latar belakang dan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpel IB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam produk Tabungan Simpel IB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman?

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengingat ungkapan topik di atas, dapat dikatakan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk memastikan:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di tinjau dalam prinsip syariah pada produk tabungan SimPel Ib di Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi S.Parman.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam produk Tabungan Simpel IB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman.

### **D. Manfaat Penelitian**

Sebagai sarana untuk mempraktekkan temuan penelitian tersebut, maka penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Tabungan Mahasiswa di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman” diharapkan dapat bermanfaat. Kontribusi yang akan diberikan oleh penelitian setelah selesai mencakup manfaatnya. Ada dua jenis kegunaan: teoritis dan praktis. Contoh penggunaan praktisnya adalah untuk penulis, organisasi, dan masyarakat luas.

## 1. Manfaat Teoritis

Kajian ini dapat dikonsultasikan sebagai sumber informasi untuk membantu pembaca memahami lebih jauh tentang Analisis Kualitas Pelayanan Prinsip Syariah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi S.Parman untuk Produk Tabungan Mahasiswa (Simpel) iB.

Peneliti pemula dapat menjadikan referensi dan sumber informasi dari penelitian ini. Konsep-konsep tersebut akan menjadi lebih maju atau saling melengkapi ketika ada kemungkinan bahwa isu-isu penelitian ini akan selaras dengan isu-isu yang akan diangkat oleh para peneliti baru.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Mendapatkan perspektif segar mengenai tingkat pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman, tingkat pelayanan yang diberikan bank sesuai dengan prinsip syariah, dan merasa senang dengan pencapaian dan salah satu indikator dari ilmu yang diperoleh selama perkuliahan. di kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

### b. Bagi Universitas Islam Negeri KHAS Jember

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempelajari Analisis Kualitas Pelayanan Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Mahasiswa (Simpel) iB di Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi S.Parman khususnya dalam kaitannya dengan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. program

belajar. Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi para peneliti pemula, serta dapat menjadi sumber informasi yang dapat dimanfaatkan untuk perbaikan dan masukan khususnya di kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

c. Bagi Masyarakat Umum

Dapat menjadi sumber pengetahuan dan inspirasi untuk berpikir dalam memilih suatu produk perbankan dengan mempelajari dan memahami pilihan yang dipilih.

## E. Definisi Istilah

Penting untuk mendefinisikan terminologi yang digunakan dalam diskusi ini agar pembicaraan tetap fokus dan mencegah munculnya sudut pandang alternatif. Berikut ini merupakan definisi istilah-istilah yang akan digunakan dalam literatur ini yang relevan dengan judul:

### 1. Analisis

Analisis adalah proses mengumpulkan, menganalisis, dan mengevaluasi data terkait untuk memecahkan suatu masalah atau situasi. Memahami dan menafsirkan fakta atau informasi yang tersedia adalah tujuan analisis sehingga keputusan yang bijaksana atau solusi yang bisa diterapkan dapat dilaksanakan. Analisis lebih lanjut diperlukan untuk menarik kesimpulan dan memahami lebih lengkap volume data yang dikumpulkan dari berbagai sumber.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Puput Saputro, *Pengertian Analisis Adalah Proses Penguraian Data, Pahami Metode-Metodenya*, (2021). plus.kapanlagi.com. Diakses tanggal 2023-08-08

Robert J. Schreiter membandingkan analisis dengan "membaca" teks dengan menggunakan penanda berbeda untuk menunjukkan pesan dan interaksi dinamis yang dikirimkan selama proses tersebut. Anne Gregory, sebaliknya, menegaskan bahwa analisis merupakan tahap awal dari proses perencanaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Analisis adalah proses pemahaman dan penempatan penanda pada interaksi dinamis dan pesan yang disampaikan dalam suatu konteks atau proses. Ini dapat mencakup pemahaman terhadap teks, data, atau situasi tertentu dengan menggunakan metode dan teknik tertentu. Analisis juga dapat menjadi langkah pertama dalam proses perencanaan, di mana informasi yang ditemukan melalui analisis digunakan untuk mengidentifikasi masalah, memahami konteks, dan merumuskan strategi atau keputusan yang tepat<sup>14</sup>.

## 2. Kualitas Pelayanan

Sejauh mana suatu bisnis dapat memenuhi atau melampaui harapan kliennya dengan menawarkan layanan yang memuaskan dikenal sebagai kualitas layanan. Banyak faktor yang berkontribusi terhadap kualitas layanan, seperti berbagai aspek, termasuk kehandalan, kecepatan, keamanan, empati, dan komunikasi yang efektif.

Pelayanan yang berkualitas tinggi ditandai dengan kemampuan untuk memberikan solusi yang efektif, memberikan pengalaman positif, dan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan konsistensi. Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu membangun kepercayaan,

---

<sup>14</sup> Irmayani Syafitri, *Pengertian Analisis, Fungsi dan Tujuan, Jenisnya Beserta Contoh Analisis*, (2020). nesabamedia.com. Diakses tanggal 2023-08-08.

meningkatkan loyalitas pelanggan, dan menciptakan keunggulan kompetitif bagi suatu organisasi.<sup>15</sup>

### 3. Prinsip-prinsip Syariah

Secara umum Prinsip syariah merujuk pada aturan dan nilai-nilai yang diatur oleh hukum Islam (*syariah*). Prinsip syariah merupakan panduan bagi umat muslim dalam menjalankan kehidupan mereka, termasuk dalam aspek keuangan, bisnis, hukum, dan moral.

Prinsip-prinsip syariah Merujuk pada aturan dan nilai-nilai yang terkandung dalam hukum Islam. Istilah ini mengacu pada seperangkat prinsip dan pedoman yang diambil dari Al-Quran, Hadis, dan tafsir para ulama untuk mengatur kehidupan individu dan masyarakat dalam aspek agama, sosial, ekonomi, dan politik. Prinsip-prinsip syariah mencakup konsep-konsep seperti keadilan, keseimbangan, kepatuhan terhadap hukum Allah, dan keberpihakan kepada kaum lemah. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar bagi sistem hukum Islam dan digunakan dalam berbagai bidang, termasuk perbankan syariah, investasi, pernikahan, warisan, dan lain sebagainya<sup>16</sup>.

### 4. Produk Tabungan Simpanan Pelajar Ib

Sebuah program tabungan bernama Tabungan Pelajar Tabungan dirancang untuk mengajarkan siswa tentang perbankan dan cara mengelola

---

<sup>15</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 57.

<sup>16</sup> Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis fiqh dan keuangan edisi ketiga* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 29.

uang mereka dari PAUD hingga SMA. Dan akad “*wadi’ah yad Dhamanah*” inilah yang menggunakan tabungan sederhana ini.<sup>17</sup>

## F. Sistematika Pembahasan

Penjelasan menyeluruh tentang proses penulisan yang memberikan gambaran jelas tentang cara menulis skripsi disebut pembahasan sistematis. Agar isi yang lengkap mudah dipahami, penelitian ini menyajikan berbagai pola isi. Berikut ini merupakan suatu pemaparan yang ada pada skripsi ini yaitu:

### **Bab I: Pendahuluan**

Dibagian Ini Membahas Konteks Penelitian, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Istilah, serta Sistematika Pembahasan.

### **Bab II: Kajian Pustaka**

Pada bagian ini penulis menyajikan penelitian terdahulu serta teori apa saja yang termasuk dalam penelitian.

### **Bab III: Metode Penelitian**

DiBagian ini menjelaskan metodologi yang akan digunakan dalam penelitian.

### **Bab IV: Penyajian Data Dan Analisis**

Pada bab ini peneliti menyajikan penjelasan secara umum beserta jawaban atas fokus penelitian.

---

<sup>17</sup> Ojk.go.id, *Generic Model Simpanan Pelajar*, 2020 (SimPel/SimPel IB), 1.

**Bab V: Penutup**

Pada bab ini peneliti akan menarik kesimpulan dan saran dari bab sebelumnya.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Pencarian literatur merupakan salah satu langkah krusial yang harus dilakukan calon peneliti. Tujuan menyajikan literatur terdahulu dalam penelitian adalah untuk mengumpulkan pengetahuan mengenai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Karena analisis strategi promosi dan kualitas pelayanan prinsip syariah pada Produk Simpanan Mahasiswa (SimPel) iB Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parmen menjadi fokus penelitian, maka penting untuk menawarkan berbagai hasil studi atau penelitian pada awalnya. Beberapa penelitian itu sebagai berikut:

1. Skripsi ini ditulis Hanif Muslim, Fakultas Agama Islam, Program Studi Manajemen Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Jakarta, menulis skripsi ini pada tahun 2019. Yang berjudul “Strategi Pemasaran Tabungan Mahasiswa Bank Muamalat Indonesia”.

Skripsi ini membahas Sekilas tentang tabungan muamalat iB mahasiswa umum (sederhana) yang meliputi tabungan sederhana muamalat iB serta sejarah, visi, dan tujuannya tercakup dalam skripsi ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pendekatan pemasaran Tabungan Pelajar Bank Muamalat Indonesia. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan sederhana iB Muamalat dapat memanfaatkan

aplikasi Sekolah Keuangan yang merupakan salah satu keunggulan produk tersebut, tanpa harus memenuhi berbagai persyaratan. Di era teknologi modern, aplikasi ini menjadi nilai tambah Tabungan Simpel iB Muamalat untuk menarik nasabah.

2. Skripsi yang ditulis oleh Putri Andri Yani Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2019 yang di naungi oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Judul pada Skripsi ini “Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Minat Nasabah Potensial (Studi Pada BRI Syariah Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung)”.

Tujuan pertama dari penelitian ini adalah 1. untuk mengetahui bagaimana promosi mempengaruhi keputusan konsumen untuk menabung di BRI Syariah. 2. Untuk mengetahui bagaimana keputusan konsumen menabung di BRI Syariah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. 3. Untuk mengetahui bagaimana keputusan nasabah menabung di BRI Syariah dipengaruhi oleh promosi dan kualitas layanan. Dalam penelitian ini, satu variabel terikat keputusan pembelian dikombinasikan dengan dua faktor independen, yaitu promosi dan kualitas layanan. Dokumentasi dan kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Sampel berjumlah 78 klien, yang dipilih menggunakan simple random sampling. Analisis regresi linier berganda dilakukan terhadap data penelitian dengan menggunakan alat

aplikasi IBM SPSS stats 21. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh secara signifikan dan parsial.

3. Skripsi yang ditulis Yuhanna tahun 2019, dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. “Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Prinsip Syariah Pada PT.BPRS Puduarta Insani Tembung” merupakan judul skripsi tersebut.

Skripsi ini mengeksplorasi cara untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Puduarta Insani Tembung sesuai hukum syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang diberikan oleh BPRS Puduarta Insani Tembung sesuai dengan prinsip syariah dan untuk mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan tingkat kualitas pelayanan tersebut. Peneliti ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Subyek penelitian adalah lima (lima) orang nasabah BPRS Puduarta, bersama dengan tiga (tiga) orang informan dari PT. BPRS Puduarta Insani, dengan Tembung sebagai ketuanya, dan frontliner (teller dan perwakilan dukungan pelanggan). Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah dokumentasi, wawancara, dan observasi. Enam (enam) dimensi digunakan untuk menentukan pelayanan.

4. Skripsi Liana Sandora dari Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Tahun 2020 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam. Skripsi ini “Analisis Strategi Promosi Produk Simpanan Pelajar (SIMPEL) pada PT. Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu”

Skripsi ini membahas tentang analisis strategi promosi produk tabungan mahasiswa (SIMPEL). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui taktik pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu dalam mempromosikan produk tabungan pelajar, serta kelebihan, kekurangan, peluang dan bahaya produk tersebut. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dalam pendekatan penelitian kualitatif ini untuk mengidentifikasi informan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Bank Muamalat menggunakan strategi presentasi atau taktik personal sales dalam memasarkan produk tabungan mahasiswa di kampus. Kekuatan: Inisiatif pemerintah mendorong keunggulan produk, kualitas dan jaminan produk, citra produk yang positif, peningkatan minat terhadap sekolah TI, jaringan organisasi yang luas, dan strategi.

5. Skripsi dari Dilla Aldila Agustina Universitas Tridianti Palembang Fakultas Ekonomi 2020. Judul Skripsi ini adalah “Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Palembang”.

Skripsi ini membahas pengaruh strategi periklanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menilai, memvalidasi, dan menunjukkan pengaruh kepuasan nasabah Bank BCA Kantor Cabang Palembang secara parsial dan simultan

terhadap strategi promosi dan kualitas layanan. Perangkat lunak Paket Statistik Ilmu Sosial versi 17 dan metode survei kuantitatif dengan pendekatan deskriptif membentuk metodologinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan teknik promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terlihat dari tabel Uji F diatas. Nilai F sebesar 27,142 dan nilai tanda sebesar 0,000 jika diamati. Sig < 0,05 ditemukan berdasarkan nilai tingkat signifikansi.

6. Skripsi Muhammad Idris dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2020 merupakan bagian dari Program Studi Perbankan Syariah. “Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) Terhadap Ekspetasi Nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Studi Kasus di SMP IT PAPB Semarang) merupakan judul skripsi ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai bagaimana ekspektasi nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Semarang dipengaruhi oleh strategi pemasaran dan kualitas layanan produk tabungan mahasiswa (SIMPEL). Jenis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah data sekunder. Sampel penelitian berjumlah delapan puluh dua siswa SMP IT PAPB Semarang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Terhadap data tersebut dilakukan analisis regresi linier berganda. Strategi pemasaran yang

digunakan Bank Jateng Syariah Cabang Semarang untuk mempromosikan produk tabungan pelajar (SIMPEL) lebih dari sekadar menginformasikan nasabah tentang produk dan layanan untuk membentuk harapan mereka, menurut temuan penelitian yang menunjukkan hubungan yang menguntungkan. Korelasi yang positif menunjukkan semakin besarnya tingkat kualitas pelayanan.

7. Skripsi yang ditulis Amalia Izza Fidza Laily Istigfarin tahun 2020, dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember. Dengan Judul “Analisis Praktek Tadlis dalam Penjualan Keripik Sukun di Dusun Kedung Nilo Desa Karang Semanding Kecamatan Balung Kabupaten Jember”.

Dalam Skripsi ini membahas pemanfaatan tadlis untuk menjual keripik. Skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif dan penelitian deskriptif sebagai jenis penelitiannya. Sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis deskriptif dan triangulasi sumber digunakan dalam teknik analisis data untuk menilai keabsahan data. Dari penelusuran tersebut diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Pertama, cara mendasar penjualan keripik sukun palsu masih dilakukan di Desa Dusun Kedungnilo, Desa Karang Semanding, Kecamatan Balung, Kabupaten Jember. Dengan menggunakan strategi penjualan langsung dan tanpa sistem manajemen tambahan, para pedagang menjalankan kiosnya di lahan

terbatas di desa tersebut. Kedua, adanya adat tadlis di Dusun Kedungnilo, Desa Karang Semanding, Kecamatan Balung, dimana

8. Skripsi Faizah Ismah Fajrind, dari Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syariah Hidayatullah Jakarta Tahun 2022. Judul skripsi adalah “Pengaruh Produk, Media Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Masyarakat Nasabah BNI Syariah Kota Padang”.

Skripsi ini mengkaji bagaimana motivasi menabung dipengaruhi oleh barang, iklan, dan kualitas layanan. Dengan Tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh nasabah BNI Syariah dalam berhemat di kota Padang melalui barang, materi iklan, dan kualitas layanan. Seratus responden yang merupakan nasabah BNI Syariah di Kota Padang dijadikan sebagai sampel penelitian. Dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 16, Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai metode analisisnya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas produk dan layanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel dependen yaitu minat menabung nasabah BNI Syariah. Namun, pada saat yang sama, variabel independen penelitian ini, yaitu media promosi, tidak menunjukkan pentingnya hal ini.

9. Jurnal yang disusun oleh M. Fathrezza Imani dan Ria Anisatus Sholiha, Universitas Islam Negeri KH Abdurrahman Wahid,

Pekalongan, 2023; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Strategi Promosi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kantor Pelanggan Jawa Tengah Cabang Kajen).”

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kuantitatif untuk menyelidiki dampak kepuasan pelanggan terhadap metode periklanan produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan. Subjek penelitian adalah warga Kabupaten Pekalongan yang merupakan nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Kajen. Accidental sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan. Informasi dari sumber data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Responden diberikan kuesioner yang didukung oleh penelitian literatur, yang meliputi buku, artikel, makalah, jurnal penelitian, dan bahan lain yang berkaitan dengan subjek penelitian. Proses analisis data menggunakan teknik Skala Likert, setelah itu dilakukan beberapa pengujian antara lain Uji Kualitas Data, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis, dan Uji Koefisien determinasi.

10. Skripsi yang diserahkan pada tahun 2023 oleh Desi Ramadani kepada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq. Berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah di PT. Penggadaian Syariah Ahmad Yani jember.”

Rumusan masalah penelitian: 1. Apakah minat klien pada PT. Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember sangat bergantung pada kualitas produk yang ditawarkan? 2. Apakah klien tertarik pada PT. Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan? 3. Apakah minat pelanggan terhadap PT. Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember sangat bergantung pada tingkat kepercayaan? 4. Sejauh mana faktor kepercayaan, pelayanan, dan kualitas produk mempengaruhi minat pelanggan terhadap PT. Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember sekaligus? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1. Mengetahui apakah minat konsumen pada PT. Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember sangat terpengaruh oleh kualitas produk; dan 2. Menentukan apakah minat pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Penulis                 | Judul   | Persamaan   | Perbedaan  |
|----|-------------------------|---|---|--|
| 1. | Hanif Muslim (2019)     | Strategi Pemasaran Tabungan Simpanan Pelajar Bank Muamalat Indonesia.     | a. Variabel penelitian (Tabungan Simpanan Pelajar).<br>b. Metode penelitian kualitatif. | a. Variabel penelitian (strategi pemasaran dengan kualitas pelayanan). |
| 2. | Putri Andri Yani (2019) | Analisis Pengaruh Promosi dan kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Minat | a. Variabel penelitian (Kualitas Pelayanan).  | a. Menganalisis pengaruh dengan menganalisis kualitas pelayanan.       |

| No | Penulis                      | Judul   | Persamaan  | Perbedaan  |
|----|------------------------------|---|--|--|
|    |                              | Calon Nasabah (Studi pada BRI Syariah Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung).                                      |  | b. produk tabungan simpanan pelajar terhadap ekspektasi nasabah).<br>c. Metode penelitian kuantitatif.                           |
| 3. | Yuhanna (2019)               | Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.                       | a. Variabel penelitian (kualitas pelayanan dengan prinsip syari'ah).<br>b. Metode penelitian kualitatif. | a. Membahas kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah.   |
| 4. | Liana Sandora (2020)         | Analisis Strategi Promosi Produk Simpanan Pelajar (Simpel) Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu.   | a. Variabel Penelitian (Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)).<br>b. Metode penelitian kualitatif.         | a. Variabel penelitian (strategi promosi).   |
| 5. | Dilla Aldila Agustina (2020) | Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Palembang. | a. Variabel penelitian (Kualitas pelayanan).   | a. Variabel penelitian (strategi promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah).<br>b. Metode penelitian kuantitatif. |
| 6. | Muhammad Idris (2020)        | Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Simpanan Pelajar                               | a. Variabel penelittian (kualitas pelayanan produk tabungan  | a. Variabel penelitian (strategi pemasaran dan kualitas  |

| No  | Penulis  | Judul   | Persamaan   | Perbedaan   |
|-----|--|---|---|---|
|     |  | (Simpel) Terhadap Ekspetasi Nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Studi Kasus Di Smp It Papp Semarang).  | simpanan pelajar).  | pelayanan<br>b. Metode penelitian kuantitatif.  |
| 7.  | Amalia Izza<br>Fidza Laily<br>Istigfarin<br>(2020)             | Analisis Praktek Tadlis Dalam Penjualan Kripik Sukun Didusun Kedung Nilo Desa Karang Semanding Kecamatan Balung Kabupaten Jember.                     | a. Ada pembahasan tentang tadlis atau yang terdapat pada prinsip syariah.<br>b. Metode penelitian kualitatif. | a. Variabel penelitian (praktek tadlis dalam penjualan kripik).   |
| 8.  | Faizah<br>Ismah<br>Fajrind<br>(2022)                           | Pengaruh Produk, Media Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah BNI Syariah di Kota Padang.                                    | a. Variabel Penelitian (kualitas pelayanan).<br>b. Metode penelitian kualitatif.                              | a. Variabel penelitian (Promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat nabung nasabah).                        |
| 9.  | M. fathrezza<br>Imani dan<br>Ria Anisatus<br>Sholiha<br>(2023) | Pengaruh Strategi Promosi Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Nasabah Jateng Kantor Cabang Kajen) | a. Variabel penelian (kualitas pelayanan).  | a. Variabel penelitian (strategi promosi produk dan kualitas pelayanan).<br>b. Metode penelitian kuantitatif. |
| 10. | Desy<br>Ramadani<br>(2023)                                     | Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan  | a. Variabel penelitian (kualitas pelayanan).  | a. Variabel penelitian (pengaruh kualitas produk,   |

| No | Penulis | Judul  | Persamaan | Perbedaan   |
|----|---------|--|-----------|---|
|    |         | Minat Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember. |           | kualitas pelayanan dan kepercayaan).<br>b. Metode penelitian kuantitatif. |

Sumber: Data diolah Peneliti

Berdasarkan beberapa Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Mahasiswa (Simpel) iB di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman berbeda dengan penelitian terdahulu, berdasarkan beberapa penelitian terdahulu. Pada penelitian sebelumnya belum pernah membahas terkait kualitas pelayanan dalam prinsip syariah pada produk tabungan di Bank Syariah Indonesia. Dalam memberikan kualitas pelayanan dalam prinsip syariah tentunya berbeda dengan kualitas pelayanan yang tidak menggunakan prinsip syariah. Kualitas pelayanan pada produk tabungan yang tidak menggunakan prinsip syariah, fokus utamanya adalah pada aspek-aspek seperti kecepatan layanan, kemudahan akses, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan dalam prinsip syariah pada produk tabungan di bank syariah Indonesia memiliki pendekatan yang berbeda. Selain mempertimbangkan aspek-aspek yang sama seperti kecepatan layanan dan kepuasan pelanggan, penelitian ini juga melibatkan aspek-aspek yang berkaitan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum Islam. Penelitian ini juga

dapat melibatkan analisis terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah, seperti kehalalan investasi dan keinginan sosial. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) iB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman.

## B. Kajian Teori

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis terkait dengan produk, karyawan/staff, proses dan misi, serta lingkungan terpenuhi atau terlampaui harapan pelanggan atau konsumen Garvin (1988).<sup>18</sup> Karena selera dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu produk terus berkembang, produk yang dipersonalisasi juga perlu beradaptasi. Agar produk dapat memenuhi atau melampaui ekspektasi konsumen, perubahan lingkungan bisnis, keterampilan tenaga kerja, serta tugas dan proses produksi harus disesuaikan sebagai respons terhadap perubahan kualitas produk.

Kualitas dapat di definisikan keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang bisa berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat Kotler dalam.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Miethiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: 2019), 54.

<sup>19</sup> Miethiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: 2019), 55

Menurut pembedaan sebelumnya, kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan lingkungan, individu, prosedur, produk, dan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan. Memberikan layanan berkualitas tinggi kepada klien saat ini dan calon klien memiliki dua manfaat: hasil positif dan kepercayaan yang kuat. Intinya, ini adalah jawaban terbaik dan paling positif atas sebuah keinginan yang dapat dirasakan dan dipuaskan oleh penerimanya. Sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan klien menentukan seberapa baik dan berkualitas tinggi layanan tersebut dirasakan. Suatu pelayanan dikatakan baik dan memuaskan apabila memenuhi atau melampaui harapan. Sebaliknya jika tingkat pelayanannya di bawah standar.

Setiap tindakan yang dimaksudkan untuk memuaskan klien dianggap sebagai layanan (*customer service*). Kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi melalui layanan ini. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, melayani adalah membantu mempersiapkan, sedangkan pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan orang lain (menolong seseorang dengan apa yang dibutuhkannya). Pelayanan hanyalah serangkaian tindakan dan prosedur. Walaupun pelayanan diberikan secara rutin dan berkesinambungan untuk mengakomodasi seluruh aspek kehidupan manusia di masyarakat, namun aktivitas orang lainlah yang pada akhirnya mendorong berkembangnya tuntutan tersebut.

Pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa puas dan oleh karena itu penting untuk memikat mereka agar menggunakan produk dan layanan yang diberikan. Tujuan pelayanan adalah tindakan yang dilakukan suatu bisnis sebagai respons terhadap kebutuhan pelanggannya dan akan meninggalkan kesan mendalam.<sup>20</sup>

Ada dua kategori kualitas layanan, atau layanan pelanggan: kualitas layanan sangat baik dan kualitas layanan buruk. Kualitas layanan ini bersifat fleksibel dan dapat berubah, bukan bersifat tetap atau tidak dapat diubah. Tentu saja, modifikasi ini menghasilkan peningkatan kualitas layanan dari waktu ke waktu. Banyak penyesuaian yang diperlukan pada tingkat kualitas layanan dan hal-hal terkait. Sebagai ilustrasi, pertimbangkan survei atau observasi klien, yang mungkin mencakup komentar, pendapat, dan umpan balik mengenai layanan yang diberikan.<sup>21</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan merencanakan dan menciptakan produk yang membawa manfaat besar bagi masyarakat. Kualitas pelayanan karyawan menjamin ketersediaan produk, daya tanggap, keakuratan penyampaian layanan, dan waktu tunggu yang singkat. Pelayanan yang sempurna dan mampu menciptakan kegembiraan dan kenyamanan bagi konsumen.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Miethiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: 2019), 58.

<sup>21</sup> Miethiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: 2019), 61.

<sup>22</sup> Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT. BPRS PUDUARTA Insani Tembung*, (Skripsi UIN Sumatra Utara Medan, 2019), 11.

Ada metrik utama dalam kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan klien. Kelima komponen ini tercantum dalam urutan berikut:

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan suatu sistem atau produk untuk menjalankan fungsi yang diinginkan dengan konsisten dan tanpa kegagalan dalam jangka waktu tertentu. Upaya perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat kepada kliennya disebut dapat diandalkan atau keandalan. Anda harus dapat memenuhi keinginan spesifik setiap pelanggan karena tidak ada dua klien yang mengalami kesulitan yang sama. Keandalan ini juga mencakup kesiapan untuk membantu klien kapan saja.<sup>23</sup>

b. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan konsep yang mengacu pada tindakan atau proses untuk memberikan kepastian atau kepastian terhadap kualitas, ucapan, atau keberhasilan suatu produk, layanan, atau sistem. Menurut para ahli, *assurance* dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa suatu produk atau layanan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Jaminan (*Assurance*) melibatkan pengujian, pemantauan, dan evaluasi yang sistematis untuk memastikan bahwa produk atau layanan tersebut berfungsi dengan baik dan

---

<sup>23</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 64.

sesuai dengan harapan pengguna Para ahli juga menekankan pentingnya jaminan dalam membangun kepercayaan dan kebencian dalam suatu produk atau layanan.

Tujuan dari Jaminan (*Assurance*) adalah untuk mendapatkan kepercayaan klien dengan memberikan layanan penuh perhatian dan ramah yang memenuhi permintaan mereka. Setiap karyawan perlu menerima pelatihan dalam memberikan layanan pelanggan yang sangat baik untuk mencapai persyaratan ini. Memberikan semua informasi yang dibutuhkan anggota staf untuk menjawab pertanyaan atau keluhan pelanggan mengenai produk dan bisnis.<sup>24</sup>

c. Empati (*Emphaty*)

Empati dalam kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan perspektif pelanggan dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan.<sup>25</sup> Dalam konteks ini, empati melibatkan kemampuan untuk mengenali dan menanggapi secara sensitif terhadap emosi dan kebutuhan pelanggan, serta berusaha menciptakan hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan dan pelanggan.

Menurut para ahli, empati dalam kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan merasakan

---

<sup>24</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 64

<sup>25</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 64

perasaan, kebutuhan, dan perspektif pelanggan dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih personal, relevan, dan memuaskan. Empati melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, mengenali emosi pelanggan, dan merespons dengan cara yang menghargai dan memperhatikan kebutuhan mereka. Para ahli juga menekankan pentingnya empati dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun hubungan jangka panjang, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam konteks ini, daya tanggap mengacu pada pemberian tanggapan yang tepat waktu kepada klien. Tingkat keingintahuan Anda mengenai kesulitan yang dihadapi klien, kemampuan Anda untuk membantu mereka memecahkan masalah mereka, perhatian Anda terhadap keluhan mereka, dan faktor-faktor lain semuanya dapat dianggap sebagai indikator ketanggapan Anda.<sup>26</sup>

## 2. Prinsip-Prinsip Syariah

Secara umum Prinsip syariah merujuk pada aturan dan nilai-nilai yang diatur oleh hukum Islam (*syariah*). Prinsip syariah merupakan panduan bagi umat muslim dalam menjalankan kehidupan mereka, termasuk dalam aspek keuangan, bisnis, hukum, dan moral.

Secara umum, bank adalah lembaga yang memiliki tiga tujuan utama yaitu menerima simpanan, memberikan pinjaman, dan

---

<sup>26</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 64

memfasilitasi transfer uang. Segala sesuatu yang dilarang dalam beribadah, kecuali yang diamanatkan oleh Al-Qur'an dan Hadits. Sementara itu, dalam urusan muamalah segala sesuatunya boleh, kecuali yang mengharamkannya.<sup>27</sup>

Suatu transaksi dilarang karena beberapa alasan, antara lain haram seluruhnya (*haram li-dzatihi*), haram seluruhnya (*haram li-ghairihi*), dan tidak sahnya akad. penuh). Transaksi yang melibatkan “zat haram” dilarang karena barang (barang dan/atau jasa) yang dipertukarkan seperti alkohol, daging babi, bangkai, dan lain sebagainya juga dilarang.<sup>28</sup> Dengan demikian, meskipun kontrak pembeliannya sah, namun transaksi yang melibatkan pembelian dan penjualan minuman keras dilarang. Oleh karena itu, meskipun sahnya akad *murabahah*, namun jika nasabah menggunakannya untuk mengajukan pembiayaan pembelian minuman keras ke bank, maka transaksi tersebut haram karena hasil yang diinginkan dilarang.

Haram selain zat-Nya (*haram li-ghairihi*) haram yang berkaitan dengan proses atau keadaan memperoleh sesuatu objek dengan berbagai cara. Pada tahap inilah terdapat banyaknya pelarangan jual beli. Beberapa ini merupakan Haram selain zat-Nya diikuti oleh institusi keuangan syariah dan bisnis meliputi syariah:

Melanggar Prinsip “*An Taradin Minkum*”

<sup>27</sup> Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam Analisis fiqih dan keuangan edisi ketiga*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 29.

<sup>28</sup> Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam Analisis fiqih dan keuangan edisi ketiga*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 30.

An Taradin Minkum memiliki arti saling ridha antara perusaan dengan konsumen jadi setiap orang tidak boleh merugikan orang lain demi kepentingan sendiri yang merupakan kalimat yang bersumber pada ayat 29 surah Al-Nisa<sup>29</sup>.

An Taradin Minkum secara umum menetapkan dua syarat terjadinya perdagangan: pertama, perdagangan harus dilakukan berdasarkan kemauan bersama antara kedua pihak. Hal ini tidak boleh merugikan satu sama lain, baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain, juga tidak boleh menguntungkan satu orang dengan mengorbankan orang lain.

Penipuan (*Tadlis*) Dalam Islam, setiap transaksi harus didasarkan pada gagasan kepuasan bersama, atau persetujuan antara kedua pihak. Selain itu, untuk mencegah pihak mana pun merasa tertipu, mereka harus memiliki informasi yang sama (informasi lengkap), karena mungkin ada keadaan yang tidak diketahui oleh salah satu pihak (situasi di mana salah satu pihak tidak mengetahui informasi yang diketahui pihak lain adalah informasi asimetris). Tadlis yang dalam terminologi fiqh berarti “tidak diketahui satu pihak” dapat berhubungan dengan empat aspek: jumlah, kualitas, harga, dan waktu pengiriman.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Abdul Malik, *Penafsiran 'An Taradin Minkum Qs. Al-Nisa (4):29 Dalam Tafsir Al-Misbah Dan Tafsir Al-Munir Dan Relevansi Terhadap Transaksi Jual Beli Online*, (Skripsi Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta 2015),8.

<sup>30</sup> Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam Analisis fiqh dan keuangan edisi ketiga*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 31.

Dalam kempat tadhlis tersebut merupakan sebuah yang melanggar prinsip rela sama rela. Dengan keadaan sama-sama rela yang akan dicapai hanya bersifat sementara, yakni sementara pihak yang ditipu tidak mengetahui bahwa dirinya ditipu, dan di kemudian hari yang ditepu telah mengetahui bahwa dirinya ditipu maka ia tidak akan rela.

Selain itu kepuasan pelanggan merupakan konsep krusial dalam pemasaran dan manajemen layanan, yang mencerminkan tingkat kesenangan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi persepsi kualitas layanan: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.<sup>31</sup> Tangibility merujuk pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi, yang dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten, menjadi dimensi yang paling kritis dalam memastikan kepuasan pelanggan. Responsiveness mencakup kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, sementara assurance merujuk pada pengetahuan dan kesopanan

---

<sup>31</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan. Empathy melibatkan pemberian perhatian yang tulus dan individual kepada pelanggan.

Menurut Parasuraman et al., kepuasan pelanggan adalah hasil perbandingan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang akan diterima dan persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima. Model ini menggambarkan lima kesenjangan yang dapat terjadi dalam proses penyampaian layanan: kesenjangan pengetahuan, standar, penyampaian, komunikasi, dan persepsi. Kesenjangan pengetahuan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang harapan tersebut. Kesenjangan standar adalah perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas layanan yang ditetapkan. Kesenjangan penyampaian adalah perbedaan antara spesifikasi kualitas layanan dan layanan yang sebenarnya disampaikan. Kesenjangan komunikasi adalah perbedaan antara layanan yang disampaikan dan apa yang dijanjikan dalam komunikasi eksternal. Kesenjangan persepsi adalah perbedaan antara layanan yang diharapkan oleh pelanggan dan layanan yang mereka terima.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi, perusahaan harus memahami harapan pelanggan melalui riset pasar, menetapkan standar layanan yang jelas dan realistis, melatih karyawan untuk memenuhi standar layanan dan meningkatkan keterampilan

komunikasi, mengelola komunikasi eksternal untuk memastikan konsistensi antara janji yang dibuat dan layanan yang disampaikan, serta memonitor dan mengevaluasi kinerja layanan secara rutin dan mengambil tindakan korektif jika ada kesenjangan. Teori kepuasan pelanggan menurut Parasuraman memberikan kerangka kerja komprehensif untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan kesenjangan dalam penyampaian layanan, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan.

### **3. Produk Tabungan Simpanan Pelajar iB**

Ada pilihan lain untuk rekening tabungan di bawah perbankan syariah. Dikatakan, jika nasabah mempunyai alasan tertentu mengapa ia akan lebih nyaman menyimpan uangnya di bank syariah dibandingkan bank biasa, maka alasan tersebut adalah alasan yang tepat untuk menggunakan bank syariah. Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, simpanan yang tidak dapat ditarik dengan cek, wesel, giro, atau instrumen lain yang berkaitan dengannya disebut tabungan. Dengan berlakunya undang-undang ini, penarikan simpanan hanya diperbolehkan dalam kondisi tertentu. Tabungan syariah diartikan sebagai tabungan yang dikelola sesuai

dengan hukum syariah. Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan fatwa dalam hal ini yang menyatakan hal tersebut yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.<sup>32</sup>

Simpanan nasabah di bank syariah berhak menggunakan akad *mudharabah* dan *wadiah*. Bank syariah akan memberikan imbalan kepada nasabah yang menitipkan uangnya dalam bentuk akad *wadiah* dengan bonus. Bagi hasil tersedia bagi investor yang mempertaruhkan uangnya dalam kontrak *mudharabah*. Rasio tersebut digunakan untuk menghitung berapa besar bagi hasil yang akan diberikan. Nisbah, yaitu persentase yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati oleh pihak bank dan nasabah, berfungsi sebagai landasan untuk mengalokasikan pendapatan kepada masing-masing pihak.

Simpanan Pelajar adalah produk yang dirancang untuk membantu siswa memahami kebijakan bank dalam menangani uang mulai dari PAUD hingga SMA. Tabungan ini menggunakan ungkapan “*Wadi'ah Yad Dhamanah*.” Simpanan Pelajar (SimPel/SimPel iB) merupakan produk pemerintah yang tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional. Selain itu, tiga capaian pembelajaran utama dalam Strategi Nasional Uang Inklusif (SKNI) adalah siswa, guru, dan orang tua.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Andrianto, Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya: Universitas Muhammadiyah 2019), 8-10.

<sup>33</sup> OJK, *Generic Model Simpanan Pelajar (SimPel/SimPel iB)*, H2-3

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini merupakan pendekatan sistematis dan obyektif untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menarik kesimpulan dari data guna menguji teori, menghindari permasalahan, dan menghasilkan wawasan yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.<sup>34</sup> Metode ini yang digunakan oleh penulis sebagai berikut:

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan menggunakan jenis *Field Research* (Penelitian Lapangan). Kualitas peristiwa, kejadian, atau gejala sosial yang dapat dijadikan pelajaran penting untuk menciptakan gagasan teoritis menjadi fokus penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif mencirikan permasalahan dengan menggunakan data yang telah tersedia, diteliti lebih lanjut, dan diambil kesimpulan.

Untuk mengetahui lebih jauh apa yang terjadi di lapangan, peneliti memutuskan untuk menggunakan metode penelitian lapangan, yaitu melakukan wawancara langsung dengan responden atau orang yang diwawancarai dan mengumpulkan informasi melalui pertanyaan dan jawaban. Observasi cermat digunakan untuk mengumpulkan data, yang mencakup temuan analisis dokumen dan catatan, deskripsi dalam konteks penuh, dan catatan dari wawancara mendalam.

---

<sup>34</sup> Rifa'I Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA Pres UIN Sunan Kalijaga, 2020), 2.

Penelitian khusus ini menggunakan format deskriptif. Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif adalah informasi yang disatukan diungkapkan dalam kata-kata atau gambar dan kemudian dijelaskan dengan cara yang mudah dipahami oleh orang lain. Penelitian deskriptif mengkaji isu-isu sosial, norma-norma masyarakat, dan keadaan tertentu, seperti hubungan, sikap abadi, dan pengaruh suatu fenomena.

### **B. Lokasi Penelitian**

Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parman, beralamat di Ruko Gardenia No. 2-3, Jl. Letjen S. Parman, Pakis, Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, peneliti melakukan penelitiannya. Tentu saja, peneliti mempertimbangkan beberapa faktor dalam memilih situs ini, salah satunya adalah tingkat minat terhadap bank tersebut. Bank dengan tingkat persetujuan masyarakat tertinggi adalah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman. Di beberapa wilayah Banyuwangi, khususnya wilayah S. Parman di Pakistan, bank ini berperan penting dalam penyaluran dana.

### **C. Subyek Penelitian**

Untuk menentukan topik penelitian sebagai sumber informasi penelitian ini, peneliti harus menggunakan teknik wawancara atau observasi lapangan dengan metode *indepth interview* (wawancara) mendalam sesuai dengan tujuan tema. Adapun subyek informan yang akan dipilih menjadi sumber informasi adalah sebagai berikut:

1. Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parman, Karena perannya sebagai pimpinan lembaga keuangan yang menangani penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat.
2. Pegawai *Customer Servis* Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parman. Karena merupakan bagian yang melayani setiap keinginan nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening bank tabungan maupun deposito.
3. Pegawai *Teller* Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parman. Karena merupakan bagian yang melayani setiap nasabah yang akan melakukan setoran tunai.
4. Nasabah yang bersangkutan.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Ketika perolehan data menjadi tujuan utama suatu proyek penelitian, maka prosedur pengumpulan data dapat dipahami sebagai langkah strategis dalam suatu penilaian. Teknik yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data adalah:

1. Obsevasi

Observasi adalah tindakan mengamati dan mencatat Fakta yang dibutuhkan oleh peneliti. Observasi adalah Dasar-dasar ilmu pengetahuan karena merupakan tugas ilmuwan Berdasarkan data, atau

fakta tentang dunia nyata Sesuatu yang tercipta melalui kegiatan pengamatan.<sup>35</sup>

Proses observasi rumit dan melibatkan sejumlah mekanisme biologis dan psikologis. Proses yang terlibat dalam memori dan observasi adalah dua proses yang paling penting. Yang dimaksud dengan observasi adalah pengamatan secara metodis dan dokumentasi terhadap gejala-gejala yang muncul pada objek penelitian.

Pengamatan langsung terhadap objek merupakan cara yang digunakan untuk melakukan teknik observasi ini, dan temuannya kemudian dicatat dalam sebuah catatan. Peneliti ini hanya mengamati dengan menggunakan observasi non partisipatif, yaitu pendekatan observasi. Hal ini menunjukkan bahwa peneliti tidak dilibatkan dalam proyek atau kegiatan yang dipelajarinya.

Data yang akan diperoleh dari observasi antara lain terkait Responsive Nasabah Pada Strategi Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, rincian data jumlah nasabah, serta struktur perusahaan.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang dengan tujuan bertukar pikiran dan informasi melalui tanya jawab untuk memberikan

---

<sup>35</sup> Rifa'I Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA Pres UIN Sunan Kalijaga, 2020),90.

konteks pada topik tertentu.<sup>36</sup> Ketika seorang peneliti ingin mendapatkan informasi yang lebih rinci dari responden atau ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengungkap permasalahan yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut, wawancara adalah cara yang bagus untuk mengumpulkan data.

Wawancara semi terstruktur adalah metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini. Wawancara mendalam, yang mempunyai lebih banyak keleluasaan dalam pelaksanaannya dibandingkan wawancara terstruktur, termasuk wawancara semi terstruktur dalam kategori *in-dept interview*. Saat melakukan wawancara, peneliti harus memperhatikan apa yang disampaikan informan dan mendokumentasikannya.<sup>37</sup>

Data yang ingin diperoleh dari wawancara ini terkait Analisis kualitas pelayanan dalam prinsip syariah pada produk tabungan simpanan pelajar (SimPel) iB di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam produk Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) iB.

### 3. Dokumen

Dalam dokumentasi, informasi mengenai objek atau variabel dicari dalam bentuk buku-buku yang berkaitan dengan penelitian,

---

<sup>36</sup> Rifa'I Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA Pres UIN Sunan Kalijaga, 2020),67.

<sup>37</sup> Sugiyono, *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D"* (Bandung: Alfabeta, 2013), 306.

surat kabar, catatan, dan bahan-bahan lainnya. Catatan peristiwa sejarah disebut dokumen. Dokumen dapat berupa karya seni tertulis, foto, atau kreasi berskala besar yang dibuat oleh seseorang.

Catatan yang berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan dan strategi pemasaran yang digunakan untuk produk tabungan pelajar dikumpulkan. Meski begitu, data tersebut dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti brosur perusahaan, bagan organisasi, buku pegangan, dan situs resmi PT. Bank Syariah Indonesia. Bank Islam Indonesia. Hasil yang diharapkan dari penggunaan metode ini adalah sebagai berikut:

- a. Rencana kerja pegawai yang didokumentasikan dalam rangka melaksanakan pendirian Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB.
- b. Profil lengkap tentang Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman.
- c. Data terkait Kualitas Pelayanan dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB.
- d. Data Kualitas Pelayanan dalam Prinsip Syariah
- e. Data nasabah Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB

#### **E. Analisis Data**

Proses menilai, mengorganisasikan, membandingkan, dan memilih informasi apa saja yang penting, apa yang akan diselidiki, dan apa yang

tidak, dikenal dengan analisis data kualitatif. Informasi tersebut kemudian dirangkum agar Anda dan orang lain dapat memahaminya.<sup>38</sup>

Peneliti melakukan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yang memiliki beberapa langkah, yaitu: 1) Pengumpulan data (*data reduction*), 2) penyajian data (*data display*),<sup>3</sup> menarik kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verivication*).<sup>39</sup>

a. Pengumpulan Data (*Data Reduction*)

Ini adalah tahap awal dalam analisis data. Reduksi data digunakan dalam tahap proses analisis ini untuk merangkum, memilih komponen penting, berkonsentrasi pada hal yang penting, dan mencari tema dan pola dalam data. Dalam hal ini, data yang diringkas akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti dan memudahkan pengumpulan data.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Teks yang diperluas (narasi) merupakan metode penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Data yang disajikan biasanya bersifat naratif. Tampilan data dapat memfasilitasi pemahaman peristiwa terkini dengan memberikan konteks untuk informasi yang dipahami sebelumnya.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 243.

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 246.

Penarikan Kesimpulan Ini adalah penemuan baru yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil tersebut bisa berupa gambaran suatu objek yang tadinya tidak jelas, namun kini menjadi jelas setelah dilakukan penyelidikan. Analisis data kualitatif diakhiri dengan tahap ini.<sup>40</sup>

#### **F. Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan penilaian terhadap keandalan data. Triangulasi teknis dan triangulasi sumber digunakan untuk memverifikasi kebenaran data dalam penelitian ini. Istilah "triangulasi" mengacu pada metode pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai metode dan sumber yang sedang digunakan.<sup>41</sup>

Teknik triangulasi melibatkan pengujian data dengan menggunakan banyak cara, sedangkan triangulasi sumber menguji data dengan menggunakan berbagai sumber dan metode yang sama.

#### **G. Tahap-Tahap Penelitian**

Peneliti akan menjelaskan setiap langkah prosedur agar pembaca dapat memahaminya dari awal hingga akhir. Berikut tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan peneliti selama proses penelitian:

##### **a. Tahap Pra Lapangan**

Sebelum terjun ke lapangan, peneliti harus menyelesaikan beberapa tugas yang disebut tahap pra lapangan, antara lain:

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 252.

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 241.

- 1) Membuat rencana untuk penelitian.
- 2) Memilih lapangan penelitian.
- 3) Melakukan izin penelitian.
- 4) Survei keadaan di lapangan
- 5) Memilih Informan untuk penelitian.
- 6) Menyiapkan alat untuk penelitian.
- 7) Etika dalam melakukan penelitian.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

dalam tahapan pekerjaan lapangan ini ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan yaitu:

- 1) Mengenal konteks penelitian.
- 2) Memasuki lapangan.
- 3) Membantu dalam proses mengumpulkan data.

c. Tahap Tahap Analisis Data

Karena data yang dikumpulkan selama ini termasuk hasil observasi, wawancara, makalah, gambar, dan sebagainya masih tidak berbentuk dan tumpang tindih, maka data tersebut harus disortir, diorganisasikan, dikumpulkan, dan diklasifikasi agar memperoleh makna dan relevansi.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman**

Bank Syariah Indonesia penggabungan Bank Syariah BNI (BNIS) dan Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Syariah Indonesia menjadi Bank BRISyariah (BRIS). Dalam hal ini BRIS menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Untuk memfasilitasi semua kegiatan ekonomi dalam lingkungan halal, bank syariah sangat penting. Selama tiga tahun terakhir, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah bank syariah di Indonesia. Tren positif dalam perluasan jaringan, peningkatan layanan, dan inovasi produk terus berlanjut dari tahun ke tahun.

Pengumuman tersebut disampaikan pada 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau 19 Jumadil Akhir 1442 H tentang penggabungan bank anak perusahaan negara atau BUMN dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) kini telah merger dengan Bank Negara Syariah Indonesia (BNI) Bank Syariah Mandiri. Melalui merger ini, keunggulan bank syariah dalam memberikan layanan yang luas akan dievaluasi guna memperoleh efisiensi permodalan yang lebih besar dan komprehensif. Bank Syariah Indonesia (BSI) turut serta mendukung sinergi dengan perusahaan induk (BRI, BNI, MANDIRI) dan pemerintah melalui Kementerian Perbankan Badan Usaha Milik Negara.

Kantor sebelumnya, Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Kertosari, direlokasi ke Bank Syariah Indonesia KCP S.Parman pada Oktober 2022. Karena lokasi BSI KCP Banyuwangi Kertosari dan BSI A. Yani berdekatan, maka kantor cabang yang berdekatan ini dipindahkan ke lokasi yang lebih menguntungkan. untuk memaksimalkan potensi bisnis BSI.<sup>42</sup>

Tujuan dari penggabungan ketiga bank syariah ini adalah untuk mewujudkan bank syariah yang dapat dibanggakan masyarakat, yang mampu mendorong pertumbuhan perekonomian bangsa dan memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Keberadaan bank syariah di Indonesia menunjukkan sifat perbankan syariah global yang modern dan toleran di negara tersebut.<sup>43</sup>

## 2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

### Visi:

Menjadikan Bank Syariah yang terdaftar di antara 10 bank teratas dalam hal nilai pasar global dalam lima tahun kedepan.

### Misi:

- 1) Mendapatkan solusi keuangan berbasis syariah di Indonesia.
- 2) Berkembang menjadi bank unggul yang menawarkan keuntungan terbaik bagi investor.
- 3) Menetapkan diri sebagai perusahaan di Indonesia sebagai perusahaan premium dan pilihan.

---

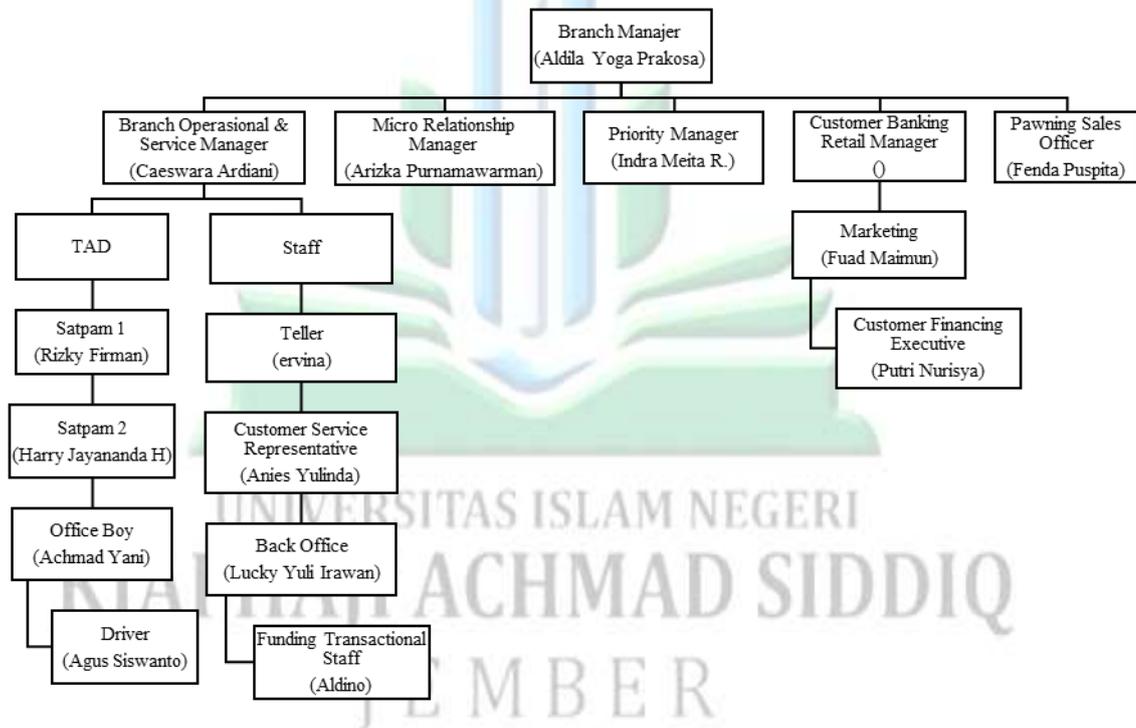
<sup>42</sup> Caeswara, diwawancara oleh Farahan Tinura, Banyuwangi, 24 Januari 2024

<sup>43</sup> PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Laporan Pelaksanaan GCG (Periode 2020), 2.

### 3. Struktur Organisasi Lembaga

Struktur organisasi adalah cara tanggung jawabnya disusun dan dihubungkan satu sama lain dalam rangka menjalankan operasi fungsional dan mencapai tujuan. ketika tugas masing-masing posisi saling melengkapi. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi S.Parman**



Sumber: Dokumentasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parman.

#### 4. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

##### a. Produk Bank Syariah Indonesia

###### 1) Tabungan

Beberapa Program tabungan, yaitu Tabungan Bisnis, Tabungan Clasik, Tabungan Simpanan Pelajar (SIMPEL), Tabungan Junior, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Haji Indonesia, dan lain sebagainya termasuk dalam program ini.

###### 2) Pembiayaan

Produk pembiayaan yang terdapat di Bank Syariah Indonesia yaitu *Billateral Financing*, Bank Syariah Indonesia *Cash Collateral*, Bank Syariah Indonesia Griya Hasanah, Bank Syariah Indonesia Griya Konstruksi, Bank Syariah Indonesia Griya Mabrur, Bank Syariah Indonesia Griya Simuda, Bank Syariah Indonesia KUR, Bank Syariah Indonesia Mitra Guna dan lain sebagainya.

###### 3) Investasi

Macam-macam Investasi yang ada pada di Bank Syariah Indonesia antara lain: Bancassurance, Bank Syariah Indonesia Deposito Valas, Bank Syariah Indonesia Reksadana Syariah, Deposito Rupiah, dan lain sebagainya.

## 4) Emas

Pada Bank Syariah Indonesia ada Produk emas yang antara lain: Bank Syariah Indonesia Cicil Emas, Bank Syariah Indonesia Gadai Emas.

## 5) Bisnis

Yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia Produk bisnis ada beberapa diantara lain: Bank *Guarantee Under Counter Guarantee*, BSI Bank Garansi, BSI *Cash Management*, dan lain sebagainya.

## 6) Simpanan

Bank Syariah Indonesia memiliki program Simpanan yang terdapat di antara lain: Giro SBSN, Deposito DHE SDA, Giro DHE SDA, Giro Optima.

#### **b. Layanan Bank Syariah Indonesia**

- 1) BSI *Mobile*, adalah aplikasi *mobile banking* yang cocok untuk segala jenis transaksi, antara lain solusi emas pembukaan rekening online.
- 2) BSI *QRIS*, Pembayaran digital yang mudah dan aman melalui layanan transaksi yang menggunakan *QR Code Indonesia Standard (QRIS)* dari Bank Indonesia melalui pemindaian kode.
- 3) BSI *Cardless Withdrawal*, Konsumen dapat dengan mudah memanfaatkan aplikasi mobile BSI di ATM Bank Syariah dan

Indomaret mana pun untuk melakukan tarik tunai tanpa menggunakan kartu.

- 4) BSI *Debit Card*, Menggunakan jaringan GPN dan Visa International, kartu debit BSI merupakan kartu ATM Bank Syariah Indonesia yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM dan EDC.

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Fokus dan kerangka teori penelitian, serta luaran penelitian yang dihubungkan dengan materi topik penelitian yang telah diterbitkan sebelumnya, menjadi dasar penyajian dan analisis data. Untuk memperoleh data pendukung yang berkaitan dengan penelitian ini, berbagai pendekatan, termasuk wawancara observasional dan dokumentasi, digunakan untuk memperoleh informasi rinci dan instruksi yang disertakan dalam penyajian dan analisis data ini.

setelah berhasil menyelesaikan prosedur transfer data dengan menggunakan berbagai teknik, mulai dari pengumpulan data hingga data yang menyeluruh dan ekstensif. Segera setelah data dianggap representatif, pengumpulan data dihentikan.

### **1. Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpel Ib Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman**

Kualitas pelayanan dalam prinsip syariah mengedepankan nilai-nilai Islam seperti keadilan, transparansi, kehalalan, profesionalisme.

Bank syariah diharapkan memberikan layanan yang adil, jelas, sesuai syariah, profesional kepada nasabah. Dengan pendekatan ini, bank dapat membangun hubungan yang kuat dengan nasabah dan memperkuat kepercayaan dalam jangka panjang.<sup>44</sup>

#### 1) Keadilan

Keadilan dalam bank syariah mengacu pada prinsip-prinsip yang memastikan kesetaraan dan keseimbangan dalam transaksi keuangan. Ini melibatkan pembagian keuntungan dan risiko secara adil antara pihak-pihak yang terlibat, serta penghindaran dari praktik-praktik yang dianggap tidak adil seperti riba dan spekulasi berlebihan. Dengan prinsip ini, bank syariah memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang sama terhadap layanan keuangan tanpa diskriminasi.<sup>45</sup>

Pada wawancara dengan bapak muslihudin sebagai informan yang merupakan *customer service* di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 25 Januari 2024, beliau mengungkapkan:

Jadi gini ya mbak konsep keadilan dalam kualitas pelayanan Tabungan Simpel IB tercermin dalam prinsip-prinsip syariah yang kami terapkan. Kami memastikan bahwa setiap nasabah diperlakukan secara adil dan setara, tanpa diskriminasi atau preferensi yang tidak adil. Ini mencakup pengelolaan dana nasabah dengan transparansi dan kejujuran, serta memberikan pelayanan yang sama baiknya kepada semua nasabah tanpa memandang latar belakang atau status sosial mereka.<sup>46</sup>

<sup>44</sup> Observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, 25 Januari 2024.

<sup>45</sup> Observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, 25 Januari 2024.

<sup>46</sup> Muslihudin, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 25 Januari 2024.

Hal tersebut kemudian ditambahkan oleh Mbak Anis selaku customer service di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024, beliau menambahkan bahwa:

Kalau ngomongin tentang keadilan yang diterapkan oleh bank ya mbak, Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman sangat memperhatikan konsep keadilan dalam kualitas pelayanan Tabungan Simpel IB, dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip syariah yang ditekankan. Bank memastikan bahwa setiap nasabah diperlakukan secara adil dan setara, tanpa memandang status atau latar belakang mereka, serta menetapkan standar tinggi dalam memberikan pelayanan transparan, jujur, dan komprehensif kepada nasabah. Selain itu, bank memiliki mekanisme pengawasan dan penilaian yang ketat untuk memastikan bahwa prinsip keadilan dalam kualitas pelayanan terwujud dalam praktek sehari-hari, dan bank siap untuk menangani situasi yang mungkin menimbulkan ketidakadilan dengan cara yang adil dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>47</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut mbak ervina selaku Teller di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Wah mbak konsep keadilan dalam kualitas pelayanan Tabungan Simpel IB sangat penting bagi kami sebagai teller. Kami memastikan bahwa setiap nasabah diperlakukan dengan adil dan setara dalam setiap interaksi. Hal ini mencakup memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk Tabungan Simpel IB kepada setiap nasabah tanpa kecuali, serta memastikan bahwa setiap transaksi dan layanan yang diberikan kepada nasabah dilakukan dengan integritas dan kejujuran.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Anis, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 25 Januari 2024.

<sup>48</sup> Ervina, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 25 Januari 2024.

Selain itu ibu Tia selaku nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Saya merasa sangat puas dengan pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman. Sebagai nasabah, saya merasakan bahwa mereka benar-benar memperhatikan prinsip keadilan dalam setiap transaksi. Tidak ada diskriminasi, dan semua nasabah diperlakukan dengan baik dan hormat. Transparansi dalam pengelolaan dana sangat terlihat, dan saya merasa aman serta nyaman menabung di sini. Bank juga memberikan penjelasan yang jelas dan jujur tentang produk-produk mereka, sehingga saya bisa membuat keputusan yang tepat sesuai dengan kebutuhan saya.<sup>49</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keadilan dalam bank syariah mengacu pada prinsip-prinsip yang memastikan kesetaraan dan keseimbangan dalam transaksi keuangan. Prinsip ini mencakup pembagian keuntungan dan risiko secara adil antara pihak-pihak yang terlibat, serta penghindaran dari praktik-praktik yang dianggap tidak adil seperti riba dan spekulasi berlebihan. Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, melalui pelayanannya, memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang sama terhadap layanan keuangan tanpa diskriminasi. Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip keadilan dalam pelayanan kepada nasabah, sesuai dengan nilai-nilai syariah yang ditekankan.

---

<sup>49</sup> Ervina, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 25 Januari 2024.

## 2) Transparansi

Transparansi dalam bank syariah adalah prinsip yang menekankan pada keterbukaan, kejelasan, dan kejujuran dalam segala aspek operasional dan layanan yang disediakan oleh bank. Ini mencakup pengungkapan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, termasuk biaya, syarat, dan ketentuan yang terkait. Transparansi juga melibatkan pengelolaan dana nasabah secara terbuka dan bertanggung jawab, serta komunikasi yang jelas mengenai kebijakan dan prosedur bank kepada nasabah. Dengan menerapkan transparansi, bank syariah memastikan bahwa nasabah dapat membuat keputusan finansial yang informasional dan terarah, serta membangun kepercayaan yang kuat antara bank dan nasabah.

Pada wawancara dengan bapak muslihudin sebagai informan yang merupakan *customer service* di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 25 Januari 2024, beliau mengungkapkan:

Kalau mengenai transparansi mbak, Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman sangat memperhatikan transparansi dalam kualitas pelayanan Tabungan Simpel IB, dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip syariah. Bank memastikan bahwa informasi disampaikan kepada nasabah dengan jelas, akurat, dan mudah dipahami, serta mengambil tindakan untuk mengklarifikasi dan menjelaskan jika ada ketidakpastian atau ketidakpuasan nasabah terkait transparansi tersebut. Dengan demikian, bank memastikan bahwa prinsip transparansi menjadi bagian integral dari pelayanan yang

diberikan kepada nasabah, sesuai dengan nilai-nilai syariah yang ditekankan.

Hal tersebut kemudian ditambahkan oleh Mbak Anis selaku customer service di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024, beliau menambahkan bahwa:

Kami menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada nasabah secara transparan. Ini termasuk pemberian brosur, informasi di situs web, dan juga penjelasan langsung dari staf kami saat nasabah mengunjungi cabang atau menghubungi layanan pelanggan. Kami berusaha untuk menjawab setiap pertanyaan nasabah dengan jelas dan jujur, sehingga mereka dapat membuat keputusan finansial yang tepat.

Berdasarkan pernyataan tersebut mbak ervina selaku Teller di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Kami menggunakan berbagai cara untuk berkomunikasi dengan nasabah demi memastikan transparansi. Saat melayani nasabah di loket, kami menjelaskan dengan jelas setiap transaksi yang dilakukan, serta memberikan informasi tambahan jika diperlukan. Selain itu, kami juga menyediakan materi promosi yang informatif di area tunggu dan mengarahkan nasabah untuk bertanya jika ada yang kurang jelas. Jika ada situasi di mana transparansi dipertanyakan, kami akan segera mengambil tindakan untuk memberikan klarifikasi kepada nasabah. Kami mendengarkan dengan seksama setiap kekhawatiran atau pertanyaan yang diajukan oleh nasabah, dan berkomitmen untuk memberikan penjelasan yang memadai sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kami juga memiliki mekanisme pengaduan yang memungkinkan nasabah untuk mengajukan keluhan atau masalah terkait, yang akan segera kami tangani dengan cermat dan adil.

Selain itu ibu Tia selaku nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Saya merasa sangat puas dengan pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman. Sebagai nasabah, saya merasakan bahwa mereka benar-benar memperhatikan prinsip transparansi dalam setiap transaksi. Semua informasi mengenai produk dan layanan disampaikan dengan jelas dan akurat, sehingga saya tidak pernah merasa bingung atau khawatir. Setiap kali ada ketidakjelasan, staf bank selalu siap memberikan penjelasan yang lengkap dan jujur. Transparansi ini membuat saya merasa aman dan percaya diri dalam mengambil keputusan finansial.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan transparansi merupakan prinsip yang sangat ditekankan dalam pelayanan bank syariah, terutama terkait dengan produk Tabungan Simpel IB di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman. Bank tersebut memastikan bahwa informasi disampaikan kepada nasabah dengan jelas, akurat, dan mudah dipahami, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menekankan keterbukaan dan kejujuran. Mereka menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk brosur, situs web, dan penjelasan langsung dari staf, untuk memastikan nasabah memiliki pemahaman yang baik mengenai produk dan layanan yang ditawarkan.

Selain itu, bank juga siap untuk mengklarifikasi dan menjelaskan setiap ketidakpastian atau kekurangan informasi yang mungkin timbul, serta memiliki mekanisme pengaduan yang memungkinkan nasabah untuk mengajukan keluhan atau masalah

terkait transparansi, yang akan ditangani dengan cermat dan adil. Dengan demikian, transparansi menjadi bagian integral dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah, memastikan bahwa mereka dapat membuat keputusan finansial yang informasional dan terarah, serta membangun kepercayaan yang kuat antara bank dan nasabah.

### 3) Kehalalan

Dalam konteks bank syariah, kehalalan merujuk pada kesesuaian produk, layanan, dan operasional bank dengan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti transaksi yang bebas dari riba (bunga), keadilan dalam pembagian risiko dan keuntungan antara bank dan nasabah, serta larangan terhadap praktik-praktik yang dianggap tidak sesuai dengan nilai-nilai Islam seperti spekulasi berlebihan dan riba.

Bank syariah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua produk dan layanan yang mereka tawarkan, termasuk dalam hal tabungan, investasi, dan pembiayaan, mematuhi prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan. Ini mencakup transparansi dalam operasional bank, pengelolaan dana nasabah secara berkeadilan, serta komitmen untuk memberikan pelayanan yang jujur, adil, dan sesuai dengan ajaran Islam. Dengan menjaga kehalalan dalam perspektif bank syariah, bank tersebut berupaya

untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat Muslim dengan cara yang sesuai dengan prinsip-prinsip agama mereka.

Pada wawancara dengan bapak muslihudin sebagai informan yang merupakan *customer service* di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 25 Januari 2024, beliau mengungkapkan:

Bank kami memiliki komitmen yang kuat untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan yang kami berikan sesuai dengan prinsip kehalalan dalam syariah. Ini berarti bahwa produk Tabungan Sempel IB yang kami tawarkan harus memenuhi standar kehalalan sesuai dengan hukum syariah, baik dari segi produk itu sendiri maupun dari proses pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Kami memiliki proses pengawasan dan pemantauan yang ketat terhadap seluruh proses operasional dan pelayanan terkait dengan produk Tabungan Sempel IB. Selain itu, kami juga memberikan pelatihan khusus kepada karyawan kami untuk memastikan bahwa mereka memahami prinsip-prinsip kehalalan dalam syariah dan menerapkannya dalam interaksi sehari-hari dengan nasabah. Jika terdapat situasi di mana terdapat potensi pelanggaran terhadap prinsip kehalalan dalam pelayanan kepada nasabah, kami segera mengambil tindakan untuk menindaklanjuti dan memperbaikinya. Kami memiliki mekanisme internal untuk menangani keluhan atau masalah yang diajukan oleh nasabah terkait dengan kehalalan produk atau pelayanan yang diberikan. Kami berusaha untuk selalu berada dalam batas-batas hukum syariah dalam setiap aspek operasional kami.

Berdasarkan pernyataan tersebut mbak ervina selaku Teller di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Sebagai teller di Bank Syariah Indonesia, saya memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang saya lakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Ini termasuk memastikan bahwa tabungan yang ditawarkan

kepada nasabah tidak melibatkan unsur riba atau praktik yang dianggap tidak sesuai dengan ajaran Islam. Kami juga memiliki prosedur internal yang ketat untuk memastikan bahwa setiap produk atau layanan yang kami tawarkan telah disetujui oleh otoritas syariah dan sesuai dengan prinsip-prinsip kehalalan.

Selain itu ibu Tia selaku nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Saya memilih Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman karena saya yakin dengan prinsip kehalalan yang mereka terapkan. Sebagai seorang Muslim, penting bagi saya untuk memastikan bahwa transaksi keuangan saya sesuai dengan hukum Islam. Saya merasa tenang dan percaya diri menabung dan berinvestasi di bank ini karena mereka sangat transparan dalam pengelolaan dana dan selalu memberikan penjelasan yang jelas tentang produk yang sesuai dengan prinsip syariah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman sangat memperhatikan prinsip kehalalan dalam kualitas pelayanan terhadap produk Tabungan Simpel IB. Semua narasumber menegaskan pentingnya memastikan bahwa setiap transaksi dan layanan yang disediakan oleh bank sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, termasuk larangan terhadap praktik riba dan keadilan dalam pembagian risiko dan keuntungan antara bank dan nasabah. Bank juga memiliki prosedur internal dan pelatihan reguler untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip kehalalan, serta sistem pengawasan yang efektif untuk menangani potensi pelanggaran

atau masalah yang muncul. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman telah berkomitmen untuk menjaga kehalalan dalam kualitas pelayanan mereka sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berlaku.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Produk Tabungan Sempel IB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman.**

Berdasarkan observasi kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman didasarkan pada 4 faktor yaitu Keandalan, Jaminan, Empati, dan Daya Tanggap. Hal ini merupakan bagian dari upaya untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam dan juga untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.<sup>50</sup>

### **1) Keandalan**

Keandalan (*Reliability*) merupakan salah satu elemen untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut. BSI Banyuwangi S.Parman meningkatkan tingkat kualitas layanan dengan mengutamakan keramahan dan daya tanggap staf untuk mengatasi kekhawatiran dan permasalahan nasabah.<sup>51</sup>

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap informan mengenai kualitas pelayanan tabungan IB Sempel, wawancara dilakukan pada tanggal 24 Januari 2024

---

<sup>50</sup> Observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, 24 Januari 2024.

<sup>51</sup> Observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, 24 Januari 2024.

dengan bapak muslihudin sebagai informan yang merupakan *customer service* di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi

S.Parman, beliau mengungkapkan:

Jadi gini mbak, tabungan IB Sempel ini itu memberikan kemudahan akses ya dalam layanannya dimana tabungan ini itu tanpa biaya administrasi bulanan, dan memberikan berbagai manfaat seperti jaminan keamanan dana serta keuntungan yang dihasilkan dari investasi yang halal. Nah untuk pelayanannya sendiri kami memastikan kehandalan pelayanan melalui beberapa langkah. Pertama, kami memiliki sistem teknologi informasi yang canggih dan terintegrasi untuk memproses transaksi dengan cepat dan akurat. Kedua, kami memberikan pelatihan yang teratur kepada staf kami untuk memastikan bahwa mereka memahami produk dan prosedur dengan baik. Selain itu, kami juga memiliki tim pengawasan internal yang bertugas untuk memantau kinerja sistem dan menangani masalah dengan cepat jika terjadi.<sup>52</sup>

Hal tersebut kemudian ditambahkan oleh Mbak Anis selaku *customer service* di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi

S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024, beliau menambahkan

bahwa:

Kalau bagi saya nih ya mbak konsep kehandalan pelayanan ini itu kemampuan bank untuk memberikan layanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam konteks Tabungan IB Sempel, hal ini mencakup kecepatan dalam memproses transaksi, ketersediaan layanan secara terus-menerus, serta akurasi dan ketepatan dalam menyediakan informasi kepada pelanggan. Tabungan Sempel ini juga fasilitasnya udah paket lengkap mbak ada ATM, M-banking, selain itu ATM Tabungan Sempel ini juga di desain dengan sedetail mungkin yang mana pada ATM nya tertulis nama nasabah.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Muslihin, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

<sup>53</sup> Anis, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

Berdasarkan pernyataan tersebut mbak ervina selaku Teller di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S. Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Kalau menurut saya mbak sebagai teller di BSI ini konsep kehandalan pelayanan ini itu kemampuan kita untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan akurat kepada setiap pelanggan. Ini berarti tidak hanya memproses transaksi dengan cepat, tetapi juga memastikan bahwa setiap detail transaksi diperlakukan dengan cermat dan sesuai dengan harapan pelanggan. Bank Syariah Indonesia memiliki prosedur yang ketat untuk memastikan kehandalan layanan. Sebagai seorang teller, kami dilatih untuk menguasai sistem dan prosedur dengan baik sehingga kami dapat memberikan layanan yang konsisten dan akurat kepada pelanggan. Selain itu, kami juga memiliki sistem pemantauan internal yang membantu kami dalam mendeteksi dan menangani masalah dengan cepat.<sup>54</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muslihudin, Mbak Anis, dan Mbak Ervina dari PT Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, tergambar gambaran yang konsisten tentang komitmen bank dalam menyediakan layanan yang handal dan berkualitas kepada pelanggan. Kehandalan dalam transaksi dan ketersediaan informasi menjadi fokus utama, di mana bank menegaskan penggunaan teknologi informasi yang canggih, pelatihan staf, dan pengawasan internal untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan akurat.

Tidak hanya itu, bank juga memberikan fasilitas yang komprehensif seperti ATM dan M-banking dalam Tabungan IB

---

<sup>54</sup>Ervina, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

Simpel, dengan perhatian khusus terhadap detail layanan seperti mencantumkan nama nasabah pada kartu ATM. Peran staf, baik customer service maupun teller, sangat penting dalam menjaga kehandalan layanan, dengan fokus pada konsistensi, kecepatan, dan akurasi dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menegaskan komitmennya untuk memenuhi harapan pelanggan dan memastikan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mereka anut.

## 2) Jaminan

Dalam menjamin keamanan nasabah Bank Syariah Indonesia sangat memperhatikan keamanan dana nasabah. Bank Syariah Indonesia menggunakan teknologi keamanan tinggi dalam sistem perbankan kami untuk melindungi data dan transaksi nasabah.<sup>55</sup> Hal ini berdasarkan wawancara dengan bapak muslihudin sebagai informan yang merupakan *customer service* di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024, beliau mengungkapkan:

Kalau membicarakan mengenai jaminan pelayanan mbak Bank Syariah Indonesia ini selalu memastikan jaminan pelayanan yang tinggi melalui penggunaan teknologi keamanan tinggi, investasi dalam sistem keamanan internal, responsif terhadap masalah atau kegagalan layanan, serta komunikasi yang transparan dengan nasabah. Tabungan IB Simpel tidak hanya memberikan manfaat keuangan yang

---

<sup>55</sup> Observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, 24 Januari 2024.

sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga memberikan jaminan atas keamanan dan kepercayaan kepada nasabah.<sup>56</sup>

Hal tersebut kemudian ditambahkan oleh Mbak Anis selaku customer service di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024, beliau menambahkan bahwa:

Kalau untuk menjamin keamanan nasabah mbak, Bank Syariah Indonesia memiliki berbagai langkah untuk memastikan keamanan dana nasabah dalam Tabungan IB Sempel. Kami menginvestasikan dalam sistem keamanan yang canggih untuk melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman kejahatan cyber. Selain itu, kami juga memiliki kebijakan ketat dalam mengendalikan akses ke informasi nasabah, dan kami melakukan audit rutin untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keamanan yang telah ditetapkan.<sup>57</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut mbak ervina selaku Teller di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Sebagai teller disini ya mbak, saya itu memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah dalam Tabungan IB Sempel dilakukan dengan aman dan akurat. Kami menggunakan sistem keamanan yang canggih untuk memproses transaksi dan melindungi data nasabah dari potensi ancaman keamanan. Selain itu, kami juga melakukan verifikasi yang ketat pada setiap transaksi untuk memastikan bahwa hanya nasabah yang sah yang dapat mengakses dan melakukan transaksi di rekening mereka.<sup>58</sup>

Berdasarkan wawancara dengan tiga narasumber yang berbeda, yakni Bapak Muslihudin, Mbak Anis, dan Mbak Ervina,

---

<sup>56</sup> Muslihudin, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

<sup>57</sup> Anis, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

<sup>58</sup> Ervina, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

tergambar keseluruhan gambaran yang konsisten tentang bagaimana PT Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman memastikan jaminan pelayanan yang tinggi terkait dengan Tabungan IB Simpel. Bank tersebut mengutamakan keamanan dan perlindungan dana nasabah dengan investasi dalam teknologi keamanan tinggi serta penerapan kebijakan ketat terhadap akses data nasabah.

Di sisi lain, Mbak Ervina, seorang teller di bank tersebut, menyoroti pentingnya pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif dalam memastikan setiap transaksi dilakukan dengan aman dan akurat. Dengan pendekatan personal dan perhatian terhadap detail, nasabah merasa nyaman dan percaya dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, kesimpulan dari wawancara dengan ketiga narasumber adalah bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman telah berhasil mengimplementasikan jaminan pelayanan yang tinggi terkait dengan Tabungan IB Simpel melalui kombinasi teknologi keamanan, manfaat tambahan, dan pelayanan yang ramah dan profesional. Ini memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa dana mereka aman dan bahwa mereka akan mendapatkan pengalaman layanan yang memuaskan dan terpercaya dari bank tersebut.

### 3) Empati

Berdasarkan hasil observasi, dalam konteks pelayanan bank empati merupakan kemampuan untuk memahami dan merasakan secara mendalam perasaan, kebutuhan, dan keinginan nasabah. Ini melibatkan kemampuan staf bank untuk menempatkan diri mereka pada posisi nasabah, melihat situasi dari sudut pandang nasabah, dan merespons dengan cara yang penuh perhatian dan pengertian. Dengan menerapkan empati dalam pelayanan bank, bank dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi nasabah, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.<sup>59</sup>

Pada wawancara dengan bapak muslihudin sebagai informan yang merupakan *customer service* di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024, beliau mengungkapkan:

Jadi gini mbak Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menempatkan empati sebagai nilai utama dalam pelayanan kepada nasabah. Kami sebagai *customer service* mendengarkan dengan aktif, memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah, serta memberikan solusi yang sesuai dengan situasi mereka. Dengan pendekatan yang empatik, bank tersebut menjaga hubungan yang baik dengan nasabah dan menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung di setiap interaksi. Melalui pelatihan dan kebijakan yang menekankan pentingnya empati, Bank Syariah Indonesia memastikan bahwa nilai tersebut menjadi bagian integral dari budaya

---

<sup>59</sup> Observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, 24 Januari 2024.

perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.<sup>60</sup>

Hal tersebut kemudian ditambahkan oleh Mbak Anis selaku customer service di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024, beliau menambahkan bahwa:

Kalau menurut saya Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menerapkan empati sebagai nilai inti dalam pelayanan kepada nasabah. Empati ini merupakan kunci dalam membangun hubungan yang kuat dan saling percaya dengan nasabah, serta memastikan bahwa setiap nasabah diperlakukan sebagai individu yang unik. Setiap pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman berkomitmen untuk mendengarkan dengan cermat setiap kebutuhan dan keinginan nasabah, merespons dengan cepat dan efektif terhadap masalah atau kebutuhan khusus mereka, dan memastikan bahwa nilai empati menjadi bagian integral dari budaya perusahaan melalui pelatihan dan kebijakan yang tepat. Dengan demikian, empati tidak hanya menjadi prinsip dalam pelayanan bank, tetapi juga menjadi bagian dari identitas dan budaya organisasi yang kuat.<sup>61</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut mbak ervina selaku Teller di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Sebagai seorang teller ya mbak menurut saya empati sangat penting dalam pekerjaan sebagai teller karena kita berinteraksi langsung dengan nasabah setiap hari. Dengan memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan nasabah, kita dapat memberikan layanan yang lebih baik dan membuat nasabah merasa dihargai dan dipedulikan. Saya selalu berusaha untuk mendengarkan dengan seksama setiap kebutuhan dan keinginan nasabah. Ketika nasabah menghadapi masalah atau kesulitan, saya berusaha untuk

---

<sup>60</sup> Muslihudin, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

<sup>61</sup> Anis, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

memahami situasi mereka dan memberikan dukungan serta solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Saya percaya bahwa dengan menunjukkan empati, kita dapat membuat pengalaman nasabah lebih baik dan memperkuat hubungan dengan mereka. Ketika nasabah mengalami masalah atau memiliki kebutuhan khusus, saya langsung mengambil tindakan untuk membantu mereka. Saya berusaha untuk merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat sesuai dengan situasi mereka. Kadang-kadang, itu bisa berupa memberikan informasi tambahan, mengarahkan mereka ke departemen yang tepat, atau memberikan dukungan moral.<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa empati memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan bank, khususnya terkait dengan Tabungan IB Simpel. Ketiga narasumber sepakat bahwa empati melibatkan kemampuan untuk memahami dan merasakan secara mendalam perasaan, kebutuhan, dan keinginan nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menempatkan empati sebagai nilai utama dalam pelayanan, dengan fokus pada mendengarkan dengan aktif, memberikan perhatian khusus terhadap nasabah, dan memberikan solusi yang sesuai dengan situasi mereka.

Pendekatan yang empati ini tidak hanya menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, tetapi juga menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung di setiap interaksi. Bank tersebut memastikan bahwa nilai empati menjadi bagian integral dari budaya perusahaan melalui pelatihan dan kebijakan yang menekankan pentingnya empati dalam pelayanan. Dengan

---

<sup>62</sup> Ervina, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

demikian, empati bukan hanya menjadi prinsip dalam pelayanan bank, tetapi juga menjadi bagian dari identitas dan budaya organisasi yang kuat, memastikan bahwa setiap nasabah diperlakukan sebagai individu yang unik.

#### 4) Daya Tanggap

Berdasarkan hasil observasi, dalam ruang lingkup pelayanan bank, daya tanggap merujuk pada kemampuan bank atau staf bank untuk merespons dengan cepat, efektif, dan profesional terhadap kebutuhan, permintaan, atau masalah yang diajukan oleh nasabah. Dengan menerapkan daya tanggap dalam pelayanan bank, bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah, membangun hubungan yang lebih kuat dengan nasabah, dan memperkuat citra positif perusahaan di mata nasabah.<sup>63</sup>

Pada wawancara dengan bapak muslihudin sebagai informan yang merupakan *customer service* di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024, beliau mengungkapkan:

Kalau ngomongin soal daya tanggap menurut saya itu sangat penting karena itu menunjukkan bahwa bank peduli terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah. Ketika bank responsif terhadap permintaan atau masalah yang dihadapi oleh nasabah, hal ini menciptakan pengalaman yang positif dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah. Kami selalu berusaha untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap setiap permintaan, pertanyaan, atau masalah yang disampaikan oleh nasabah terkait Tabungan IB Sempel. Kami memiliki tim yang dilatih untuk menangani berbagai

---

<sup>63</sup> Observasi di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, 24 Januari 2024.

situasi dengan tanggap dan memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kami memastikan hubungan yang baik dengan nasabah dengan tetap berkomunikasi secara teratur dan memberikan respons yang cepat dan memadai terhadap setiap komunikasi dari nasabah. Kami juga melakukan tindak lanjut secara berkala untuk memastikan bahwa kebutuhan nasabah terpenuhi dan mereka merasa dihargai sebagai pelanggan bank.<sup>64</sup>

Hal tersebut kemudian ditambahkan oleh Mbak Anis selaku customer service di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024, beliau menambahkan bahwa:

Ohhh penting banget mbak daya tanggap dalam pelayanan disini itu karena hal ini memainkan peran yang sangat penting dalam pelayanan bank, khususnya terkait dengan Tabungan IB Simpel. Sebagai Customer Service saya menekankan bahwa respons yang cepat, efisien, dan positif adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman juga memastikan bahwa nilai daya tanggap menjadi bagian integral dari budaya perusahaan melalui pelatihan, kebijakan, dan dukungan manajemen yang berkelanjutan. Dengan demikian, bank tersebut berkomitmen untuk menjaga kepuasan nasabah dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka melalui penerapan daya tanggap dalam setiap aspek pelayanannya.<sup>65</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut mbak ervina selaku Teller di PT Bank Syariah Indonesia Banyuwangi S.Parman pada tanggal 24 Januari 2024 menambahkan bahwa:

Menurut saya, daya tanggap adalah kunci untuk memberikan layanan yang baik kepada nasabah. Sebagai teller, respons yang cepat dan efisien terhadap setiap

<sup>64</sup> Muslihudin, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

<sup>65</sup> Anis, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

transaksi atau permintaan nasabah sangat penting untuk memastikan kepuasan mereka dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah. Kita selalu berusaha untuk merespons dengan cepat setiap transaksi atau permintaan nasabah terkait Tabungan IB Sempel. Kita memberikan pelayanan dengan ramah dan efisien, serta siap membantu nasabah menyelesaikan transaksi atau memberikan informasi yang mereka butuhkan. Sebagai teller kita berusaha menjaga hubungan yang baik dengan nasabah dengan memberikan pelayanan yang konsisten dan responsif setiap kali mereka datang ke teller. Kita selalu siap mendengarkan dan menanggapi setiap pertanyaan atau masalah yang mereka ajukan dengan penuh perhatian.<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap memegang peran kunci dalam pelayanan bank, khususnya terkait dengan Tabungan IB Sempel. Ketiga narasumber menekankan pentingnya respons yang cepat, efisien, dan ramah terhadap setiap kebutuhan nasabah untuk menjaga kepuasan dan memperkuat hubungan dengan nasabah. Mereka juga mengilustrasikan bagaimana bank memastikan bahwa nilai daya tanggap menjadi bagian integral dari budaya perusahaan melalui pelatihan, prosedur yang ketat, dan dukungan manajemen. Dengan demikian, bank tersebut berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif, berkualitas, dan memuaskan kepada nasabahnya.

### **C. Pembahasan Temuan**

Informasi ilmiah yang dikumpulkan melalui dokumentasi dan wawancara dikumpulkan dan disajikan. Setelah analisis data lainnya,

---

<sup>66</sup> Ervina, di wawancarai oleh Farah, Banyuwangi 24 Januari 2024.

peneliti dan informan berbicara tentang temuannya. Di antara temuan penelitian ini adalah:

### **1. Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpel Ib Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman**

Kualitas pelayanan dalam prinsip syariah mengedepankan nilai-nilai Islam seperti keadilan, transparansi, kehalalan, dan profesionalisme. Bank syariah diharapkan memberikan layanan yang adil, jelas, sesuai syariah, dan profesional kepada nasabah. Dengan pendekatan ini, bank dapat membangun hubungan yang kuat dengan nasabah dan memperkuat kepercayaan dalam jangka panjang.

#### **1. Keadilan**

Keadilan dalam bank syariah mengacu pada prinsip-prinsip yang memastikan kesetaraan dan keseimbangan dalam transaksi keuangan. Ini melibatkan pembagian keuntungan dan risiko secara adil antara pihak-pihak yang terlibat, serta penghindaran dari praktik-praktik yang dianggap tidak adil seperti riba dan spekulasi berlebihan. Bank syariah memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang sama terhadap layanan keuangan tanpa diskriminasi. Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman secara konsisten menerapkan prinsip keadilan dalam pelayanan kepada nasabah sesuai dengan nilai-nilai syariah yang ditekankan.

## 2. Transparansi

Transparansi dalam bank syariah adalah prinsip yang menekankan pada keterbukaan, kejelasan, dan kejujuran dalam segala aspek operasional dan layanan yang disediakan oleh bank. Ini mencakup pengungkapan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, termasuk biaya, syarat, dan ketentuan yang terkait. Transparansi juga melibatkan pengelolaan dana nasabah secara terbuka dan bertanggung jawab. Transparansi menjadi bagian integral dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman. Bank memastikan bahwa nasabah dapat membuat keputusan finansial yang informasional dan terarah, serta membangun kepercayaan yang kuat antara bank dan nasabah.

## 3. Kehalalan

Dalam konteks bank syariah, kehalalan merujuk pada kesesuaian produk, layanan, dan operasional bank dengan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam. Ini mencakup transaksi yang bebas dari riba (bunga), keadilan dalam pembagian risiko dan keuntungan antara bank dan nasabah, serta larangan terhadap praktik-praktik yang tidak sesuai dengan nilai-nilai Islam seperti spekulasi berlebihan. Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman sangat memperhatikan prinsip kehalalan dalam kualitas

pelayanan terhadap produk Tabungan Simpel IB. Bank berkomitmen untuk menjaga kehalalan dalam setiap aspek operasional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berlaku.

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman berhasil menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kualitas pelayanan produk Tabungan Simpel IB, mencakup keadilan, transparansi, dan kehalalan. Pelayanan yang adil, transparan, dan halal tidak hanya membangun kepercayaan nasabah tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Prinsip-prinsip ini memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan nilai-nilai Islam, yang sangat penting bagi nasabah dalam membuat keputusan finansial yang tepat dan sesuai syariah.

Temuan penelitian diatas sesuai dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL dapat digunakan untuk mengkaji temuan ini. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan: *Tangibles* (aspek fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

1. Keadilan berkaitan erat dengan dimensi *Assurance* dan *Empathy*.

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman memastikan bahwa setiap nasabah diperlakukan dengan adil dan setara tanpa diskriminasi, yang mencerminkan komitmen mereka terhadap

keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*). Hal ini meningkatkan kepercayaan nasabah dan kepuasan mereka.

2. Transparansi terkait dengan dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*. Dengan memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami, bank menunjukkan keandalan dalam memberikan layanan yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan informasi nasabah. Ini menciptakan kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Kehalalan sesuai dengan dimensi *Assurance* dan *Tangibles*. Bank Syariah Indonesia memastikan bahwa produk dan layanan sesuai dengan prinsip syariah, memberikan jaminan kepada nasabah bahwa transaksi mereka bebas dari riba dan spekulasi. Komitmen terhadap prinsip syariah dan kehalalan dalam setiap transaksi mencerminkan keandalan dan kejujuran bank.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, dan kehalalan, Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman tidak hanya memenuhi ekspektasi nasabah dalam hal layanan finansial yang sesuai syariah tetapi juga menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi dalam model SERVQUAL.

Selain itu berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuhanna Prinsip syariah adalah aturan dan nilai-nilai dalam hukum Islam yang mengatur kehidupan umat muslim, termasuk dalam aspek

keuangan, bisnis, hukum, dan moral. Bank melaksanakan fungsi utama seperti menerima simpanan, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang.<sup>67</sup>

Dalam transaksi, hukum Islam membolehkan kecuali ada dalil yang melarang, dengan penyebab larangan seperti objek yang dilarang, proses memperoleh objek yang tidak sesuai prinsip saling ridha, dan penipuan yang melanggar prinsip kerelaan dan informasi yang sama antara kedua belah pihak. Salah satu prinsip penting adalah “*An Taradin Minkum*” yang menekankan saling ridha antara kedua belah pihak dalam perdagangan.

Hasil penelitian tersebut secara langsung memperkuat keterkaitan antara praktik perbankan syariah dengan prinsip-prinsip yang diuraikan dalam penelitian terdahulu Yuhana tentang prinsip syariah dalam Islam. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan utama bagi Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman dalam menyusun strategi layanan, terutama terkait dengan keadilan, transparansi, dan kehalalan.

Dalam prakteknya, bank ini memastikan bahwa setiap transaksi dan layanan yang disediakan kepada nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang telah diatur dalam hukum Islam. Mulai dari pembagian keuntungan dan risiko secara adil, transparansi dalam

---

<sup>67</sup> Yuhanna, Y. *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018). 43.

operasional bank, hingga menjaga kehalalan produk dan layanan yang ditawarkan, semuanya tercermin dalam upaya bank untuk membangun hubungan yang kuat dengan nasabah dan memperkuat kepercayaan dalam jangka panjang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menunjukkan implementasi konkret dari teori Adiwarmanto, tetapi juga menggarisbawahi pentingnya prinsip-prinsip syariah sebagai pijakan moral dan etika dalam praktik bisnis dan keuangan Islam.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkonfirmasi implementasi konkret dari teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry serta penelitian terdahulu Yuhana, tetapi juga menegaskan pentingnya prinsip-prinsip syariah sebagai pijakan moral dan etika dalam praktik bisnis dan keuangan Islam. Hal ini membantu memperkuat hubungan bank dengan nasabah dan membangun kepercayaan dalam jangka panjang, menggambarkan komitmen bank terhadap prinsip-prinsip yang dipegang teguh dalam syariah.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Produk Tabungan Simpel IB Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman.**

Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kriteria, yaitu kualitas baik dan buruk. Kualitas layanan yang baik menciptakan kegembiraan dan kenyamanan bagi konsumen, sementara kualitas buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan hilangnya kepercayaan. Pentingnya pemantauan dan peningkatan kualitas layanan diakui

sebagai strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman secara langsung terkait dengan konsep-konsep yang telah dibahas dalam teori Meithiana mengenai kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap.

#### 1. Kehandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman meningkatkan kehandalan pelayanannya dengan mengutamakan keramahan, kecepatan, dan keakuratan dalam memproses transaksi. Langkah-langkah yang diambil meliputi investasi dalam sistem teknologi informasi yang canggih, pelatihan staf, dan pengawasan internal untuk memastikan konsistensi dan akurasi layanan.

#### 2. Jaminan (*Assurance*)

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menjamin keamanan dana nasabah melalui penggunaan teknologi keamanan tinggi, kebijakan ketat dalam mengendalikan akses data nasabah, dan audit rutin untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keamanan. Hal ini mencerminkan komitmen bank untuk memberikan jaminan atas keamanan dan kepercayaan kepada nasabah.

### 3. Empati (*Empathy*)

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menempatkan empati sebagai nilai utama dalam pelayanan kepada nasabah. Staf bank dilatih untuk mendengarkan dengan aktif, memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah, serta memberikan solusi yang sesuai dengan situasi mereka. Bank ini memastikan bahwa nilai empati menjadi bagian integral dari budaya perusahaan melalui pelatihan dan kebijakan yang menekankan pentingnya empati dalam pelayanan.

### 4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menekankan pentingnya respons yang cepat, efisien, dan ramah terhadap setiap kebutuhan nasabah untuk menjaga kepuasan dan memperkuat hubungan dengan nasabah. Langkah-langkah yang diambil termasuk memiliki tim yang dilatih untuk menangani berbagai situasi dengan tanggap dan memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Menurut Teori Meithiana dalam mencapai customer satisfaction, terdapat 4 indikator pokok, yaitu kehandalan, jaminan, empati, daya tanggap. Kehandalan menekankan pada konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan, sementara jaminan melibatkan proses untuk memberikan kepastian terhadap kualitas produk atau layanan. Empati menekankan pada pemahaman dan responsif terhadap kebutuhan

pelanggan, sedangkan daya tanggap menunjukkan kemampuan dalam memberikan respon yang tepat waktu.<sup>68</sup>

Dengan demikian, hasil penelitian tersebut mencerminkan implementasi konkret dari konsep-konsep kualitas pelayanan menurut teori Meithiana. Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman secara konsisten menekankan pentingnya aspek-aspek tersebut dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mereka anut.

Hasil penelitian yang mengamati kualitas pelayanan pada produk Tabungan Simpel IB di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menegaskan konsistensi bank dalam meningkatkan standar layanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan teori kualitas pelayanan Meithiana. Konsep kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap dijabarkan secara konkret dalam konteks operasional bank ini. Ditemukan bahwa kehandalan layanan ditingkatkan melalui investasi pada teknologi informasi, pelatihan staf, dan pengawasan internal untuk memastikan konsistensi dan akurasi transaksi. Aspek jaminan keamanan dana nasabah terpenuhi melalui penggunaan teknologi keamanan tinggi dan audit rutin, menegaskan komitmen bank terhadap kepercayaan nasabah. Bank ini juga menekankan empati sebagai nilai utama dengan melatih staf dalam mendengarkan aktif, memberikan perhatian khusus,

---

<sup>68</sup> Meithiana Indrasari, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 64

dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan nasabah juga menjadi fokus, menunjukkan kesesuaian dengan konsep daya tanggap dalam teori Meithiana.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Desy, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap. Temuan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang baru di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman, yang menegaskan bahwa implementasi kehandalan layanan melalui investasi dalam teknologi informasi, pelatihan staf, dan pengawasan internal berkontribusi signifikan terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan. Selain itu, jaminan keamanan dana nasabah dengan teknologi keamanan tinggi dan audit rutin juga menjadi fokus penting, mencerminkan komitmen bank terhadap aspek jaminan dalam pelayanannya. Aspek empati tercermin dalam budaya perusahaan dengan melatih staf untuk mendengarkan aktif dan memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan nasabah, sementara respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan nasabah menunjukkan kesesuaian dengan konsep daya tanggap dalam teori Desy. Dengan demikian, temuan ini mengkonfirmasi bahwa faktor-faktor yang ditemukan oleh Desy memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yang relevan dalam konteks layanan perbankan syariah seperti yang diamati dalam penelitian ini.

Dengan demikian, temuan ini tidak hanya mengonfirmasi teori kualitas layanan yang ada, tetapi juga memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang praktik konkret yang dilakukan bank dalam memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mereka anut. Peningkatan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan nasabah tetapi juga mencerminkan integritas bank dalam menjalankan prinsip-prinsip etika dan keadilan dalam layanan keuangan syariah.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari data yang di jelaskan diatas maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di tinjau dalam prinsip syariah pada produk Tabungan Simpel IB di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menunjukkan fokus utama pada keadilan, transparansi, dan kehalalan.
2. Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman menerapkan faktor-faktor kualitas pelayanan berdasarkan 4 prinsip yaitu kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap. Bank ini memperhatikan aspek kehandalan dengan fokus pada keramahan, kecepatan, dan keakuratan dalam memproses transaksi. Selain itu, bank menjamin keamanan dana nasabah, menempatkan empati sebagai nilai utama dalam pelayanan, dan menekankan pentingnya respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan nasabah.

#### **B. Saran**

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil dan analisis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian ini Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman dapat meningkatkan pelatihan karyawan dengan fokus pada penerapan nilai-nilai Islam dalam layanan pelanggan. Pelatihan ini

mencakup aspek keadilan, transparansi, empati, dan kehalalan dalam konteks pelayanan keuangan. Dengan meningkatkan pemahaman dan penerapan prinsip-prinsip syariah di seluruh tingkatan organisasi, BSI dapat memastikan konsistensi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah dan memperkuat kepercayaan nasabah dalam jangka panjang.

2. Untuk mendalami dampak sosial dan ekonomi dari implementasi prinsip-prinsip syariah dalam layanan keuangan, seperti yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia. Penelitian lain dapat mengeksplorasi bagaimana prinsip-prinsip ini memengaruhi perilaku konsumen, kepercayaan masyarakat, dan pertumbuhan ekonomi lokal. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang dampak sosial dan ekonomi dari bank syariah, peneliti dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam pengembangan industri keuangan yang berkelanjutan dan inklusif.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, H. W., Masrohatin, S., Amalia, R. L., & Aini, L. Q. (2023). Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jemberpada Bank Mandiri Jember. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3(1).
- Asari, A., Munir, M., & Rifa'i, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance*, 5(2), 26-37.
- Bimantara, A. Y., Makruf, A., & Pratiwi, A. (2024). Alur Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 281-284.
- Iffah Lailatul, M. Faisal Abdullah Dan Yulis Nurul Aini. 2018. *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*. Jurnal Ekonomi Islam, Vol.3 No1
- Indrasari, Miethiana. 2019 “*Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*”, Surabaya: utomo press.
- Karim, Adiwarmanto A.. 2003. “*Bank Islam Analisis fiqih dan keuangan edisi ketiga*”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (ed.13). 2008 “*manajemen pemasaran*” Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Muzayyin, A., Irfan, M., & Ilham, M. L. (2024). Analisis Minat Dan Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Di Wilayah Bungatan Situbondo. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 355-360.
- OJK. 2020. “*Generic Model Simpanan Pelajar (SimPel/SimPel iB)*”.
- Yuhanna. 2018. “*Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT BPRS Puduarta Insani Tembung.*” Skripsi UIN Sumatra Utara Medan.
- Rifa'I, Khamdan, Nurul Setianingrum, Nurul Widayat IR, Retna Anggita Ningsih, Fauzan, M. Hamdi HS, “*Analisis Biaya Transaksi Perbankan Di era digital*”, *Jurnal Psikologi Sekolah Posistif*, Vol. 6, No.10, (2022).
- Saputro, Puput. (2021). "Pengertian Analisis Adalah Proses Penguraian Data, Pahami Metode-Metodenya". plus.kapanlagi.com. Diakses tanggal 2023-

08-08<https://plus.kapanlagi.com/pengertian-analisis-adalah-proses-penguraian-datapahami-metode-metodenya-8c2419.html>

Syafitri, Irmayani (2020). "Pengertian Analisis, Fungsi dan Tujuan, Jenisnya Beserta Contoh Analisis". nesabamedia.com. Diakses tanggal 2023-08-08. <https://www.nesabamedia.com/pengertian-analisis/>

Malik, Abdul. 2015. "Penafsiran 'An Taradin Minkum Qs. Al-Nisa (4):29 Dalam Tafsir Al-Misbah Dan Tafsir Al-Munir Dan Relevansi Terhadap Transaksi Jual Beli Online". Skripsi Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Andrianto, Anang Firmansyah, 2019. "Manajemen Bank Syariah", Surabaya: Universitas Muhammadiyah.

Abubakar Rifa'I. 2020. "*Pengantar Metodologi Penelitian*", Yogyakarta: SUKA Pres UIN Sunan Kalijaga.

Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D", Bandung: Alfabeta.

Muslim, Hanif. 2019 "Strategi Pemasaran Tabungan Simpanan Pelajar Bank Muamalat Indonesia" Skripsi Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Yani, Putri Andri. 2019. "analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan minat calon nasabah (Studi pada BRI Syariah Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung)". Skripsi UIN Raden Intan Lampung.

Imawan, Haris. 2019. "Analisis Strategi Pemasaran Syariah Dalam Penjualan Produk Bersaing di Toko Saudi Store Batoh". UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Sandora, Liana. 2020. "Analisis Strategi Promosi Produk Simpanan Pelajar (SIMPEL) di PT. Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu". IAIN Bengkulu.

Agustina, Dilla Aldila. 2020. "Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Palembang". Universitas Tridinanti Palembang.

Idris, Muhammad. 2020. "Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel). Terhadap Ekspektasi Nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Studi Kasus Di Smp It Pab Semarang)." Skripsi UIN Walisongo Semarang. 2020.

Istigfarin, Amalia Izza Fidza Laily. 2020. "Analisis Praktek Tadlis Dalam Penjualan Kripik Sukun Di Dusun Kedung Nilo Desa Karang Semanding Kecamatan Balung Kabupaten Jember". IAIN Jember.

Fajrind, Faizah Ismah. "Pengaruh Produk, Media Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah BNI Syariah di Kota Padang". UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Imani, M. fathrezza dan Ria Anisatus Sholiha. 2023. "Pengaruh Strategi Promosi Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Jateng Kantor Cabang Kajen)". UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Ramadani, Desi. 2023 "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Di Pt Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember" Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq.



**MATRIK PENELITIAN**

| <b>JUDUL</b>  | <b>VARIABEL</b>       | <b>SUB VARIABEL</b>   | <b>INDIKATOR</b>  | <b>SUMBER DATA</b>  | <b>FOKUS PENELITIAN</b>   | <b>METODE PENELITIAN</b>  |
|---|-----------------------|---|---|---|---|---|
| Analisis Kualitas Pelayanan dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) iB Di Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi S.Parman | 1. Kualitas Pelayanan | 1. Kehandalan (reliability)<br><br>2. Jaminan (assurance)<br><br>3. Empati (emphaty)<br><br>4. Daya Tanggap (responsivness) | 1. Kesesuaian kinerja dengan harapan<br>2. Kemampuan kariyawan<br><br>1. Keamanan tempat<br>2. Pengetahuan kariyawan<br><br>1. Kepedulian kariyawan<br>2. Keramahan<br>3. Komunikatif kariyawan<br><br>1. Kecepatan merespon konsumen<br>2. Inisiatif | 1. Informan<br>a. Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman<br>b. Branch Operasional dan Service Manager<br>c. Customer Servic<br>d. Teller<br>2. Dokumen<br>3. Studi Kepustakaan | 1. Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam prinsip syariah pada produk tabungan simpanan pelajar (Simpel) iB di Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi S.Parman?<br>2. Bagaimana Kualitas pelayanan Ditinjau dalam Prinsip Syariah pada | 1. Pendekatan Penelitian Kualitatif Jenis Field Research<br>2. Metode pengumpulan data:<br>Observasi,<br>Wawancara,<br>Dokumen, Studi Pustaka.<br>3. Analisis Data:<br>a. Pengumpulan Data<br>b. Penyajian Data<br>c. Penarik kesimpulan<br>4. Keabsahan data<br>a. Triangulasi sumber dan Teknik<br>5. Tahap-tahap Penelitian<br>a. Tahap Pra Lapangan<br>b. Tahap Pekerjaan |

|  |                    |   |  |  |   |                                    |
|--|--------------------|---|--|--|---|------------------------------------|
|  | 2. Prinsip Syariah | 1. Keadilan<br><br>2. Transparasi<br><br>3. Kehalalan | 1. Kesetaraan dan Keseimbangan dalam Transaksi<br><br>1. Keterbukaan<br>2. Kejelasan<br>3. Kejujuran<br><br>1. Kesesuaian produk<br>2. Layanan<br>3. Operasional Bank dengan Prinsip Syariah |  | produk tabungan simpanan pelajar (SIMPEL) di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.perman | Lapangan<br>c. Tahap Analisis Data |
|--|--------------------|---|--|--|---|------------------------------------|



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farahan Tinura Pramesti Putri  
NIM : E20191108  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : UIN KHAS Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 22 Mei 2024

Saya yang menyatakan



Farahan Tinura Pramesti Putri  
NIM. E20191108

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PRINSIP SYARIAH PADA PRODUK TABUNGAN SIMPANAN PELAJAR (SIMPEL) IB DI BANK SYARIAH INDONESIA**

#### **KCP BANYUWANGI S.PARMAN**

##### **1. Pedoman Wawancara Branch Operasional & Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman**

- a. Bagaimana Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman?
- b. Apa Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman?
- c. Bagaimana Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman?
- d. Apa Saja Produk Dan Layanan Yang Ada Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman?

##### **2. Pedoman Wawancara Staff Customer Service dan Teller Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman**

- a. Bagaimana Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman memastikan kehandalan pelayanan terkait Tabungan Simpanan Pelajar iB?

- b. Bagaimana Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.perman menjaga keamanan dana nasabah terkait Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB?
- c. Bagaimana Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.perman menerapkan nilai empati dalam pelayanan kepada nasabah Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB?
- d. Bagaimana Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.perman merespon cepat, efektif dan profesional terhadap kebutuhan kebutuhan dan masalah nasabah terkait Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB?
- e. Bagaimana Bank memastikan konsep keadilan tercermin dalam pelayanan kepada nasabah Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB?
- f. Bagaimana Bank menjelaskan Prinsi Transparansi kepada nasabah terkait Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB?
- g. Bagaimana Bank memastikan kepatuhan terhadap prinsip kehalalan dalam pelayanan kepada nasabah?
- h. Bagaimana Bank memastikan setiap transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip Syariah?
- i. Bagaimana Bank menjelaskan kepada nasabah tentang informasi produk Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB?
- j. Bagaimana Bank menangani situasi dimana terdapat ketidakastian atau kekurangan informasi terkait Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB?

- k. Apakah ada pesan atau informasi tambahan yang ingin anda sampaikan terkait kualitas pelayanan Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.perman.



Nomor : B-2187/Un.22/7.a/PP.00.9/12/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

21 Desember 2023

Kepada Yth.  
Kepala Bank Syariah Indonesia  
KCP Banyuwangi S.Parman

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Farahan Tinura Pramesti Putri  
NIM : E20191108  
Semester : IX (Sembilan )  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.parman di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu



## SURAT KETERANGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi S.Parman menerangkan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut:

Nama : Farahan Tinura Pramesti Putri  
Nim : E20191108  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Universitas : Universitas Kiai Achmad Siddiq Jember

Yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di BSI KCP Banyuwangi S. Parman dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar Di Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi S.Parman”**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Banyuwangi, 5 Februari 2024

PT. Bank Syariah Indonesia  
KCP Banyuwangi S. Parman

  
**BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KCP Banyuwangi S Parman  
ALDILA YOGA PRAKOSA

## JURNAL PENELITIAN

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PRINSIP SYARIAH PADA PRODUK TABUNGAN SIMPANAN PELAJAR (SIMPEL) IB DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI S.PARMAN

LOKASI:

BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI S.PARMAN

| NO | HARI/<br>TANGGAL          | INFORMAN   | KETERANGAN  | TANDA<br>TANGAN   |
|----|---------------------------|------------|---|---|
| 1  | Rabu, 24<br>Januari 2024  | Muslihudin | Kualitas Pelayanan Dalam Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar          |    |
| 2  | Rabu, 24<br>Januari 2024  | Anisa      | Kualitas Pelayanan Dalam Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar          |    |
| 3  | Rabu, 24<br>Januari 2024  | Ervina     | Kualitas Pelayanan Dalam Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar          |    |
| 4  | Kamis, 25<br>Januari 2024 | Muslihudin | Kualitas Pelayanan Ditinjau Dalam Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar |   |
| 5  | Kamis, 25<br>Januari 2024 | Anisa      | Kualitas Pelayanan Ditinjau Dalam Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar |  |
| 6  | Kamis, 25<br>Januari 2024 | Ervina     | Kualitas Pelayanan Ditinjau Dalam Prinsip Syariah pada Produk Tabungan Simpanan Pelajar |  |

Banyuwangi, 26 Januari 2024

Mengetahui,

Branch Manager Bank Syariah Indonesia  
KCP Banyuwangi S.Parman



ALDILA YOGA PRAKOSA



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : FARAHAH TINURA PRAMESTI PUTRI  
NIM : E20191108  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PRINSIP SYARIAH PADA PRODUK TABUNGAN SIMPANAN PELAJAR (SIMPEL) IB DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI S.PARMAN

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Mei 2024  
Operator Turnitin  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hersa Farida Qoriana, S.Kom., M.El  
NIP.198803012018012001



## SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Farahan Tinura Pramesti Putri

NIM : E20191108

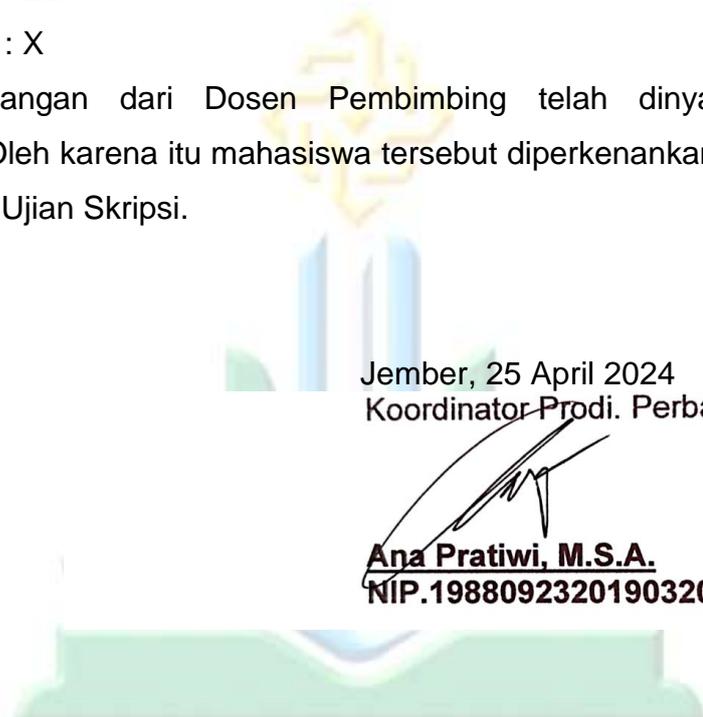
Semester : X

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 25 April 2024  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah



**Ana Pratiwi, M.S.A.**  
**NIP.198809232019032003**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## DOKUMENTASI



Wawancara Dengan Ibu Anis Selaku *Staff Customer Service*



Wawancara Dengan Bapak Muslihudin Selaku *Staff Customer Service*



Dokumentasi Pengisian Formulir Nasabah Pengajuan Tabungan Simpanan Pelajar



Wawancara Dengan Ibu Ervina Selaku Teller

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Wawancara Dengan Aldila Selaku *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia



## BIODATA PENULIS



Nama : Farahan Tinura Pramesti Putri

Jenis kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 22 Agustus 2000

Alamat : Dusun Krajan RT/RW 001/002 Kelurahan  
Klatakan Kecamatan Tanggul Kabupaten Jember

Agama : Islam

No. Telepon : 082139954399

Email : farahantinura@gmail.com

**Riwayat Pendidikan**

Tk : TK Dewi Sartika

MI/SD : SDN Klatakan 01

MTs/SMP : SMP Plus Darus Sholah Jember

SMA/SMK : SMAN 02 Tanggul

Perguruan Tinggi : UIN Kiai Achmad Siddiq Jember (2019-2024)