



**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BANK SYARIAH (STUDI LAPANGAN PADA
MASYARAKAT RT. 01 RW. 05 KELURAHAN PONDOK
AREN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Disusun Oleh

Nama : Nanda Fajar Kurniawan

NPM : 2015570045

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1442 H/2021 M**

LEMBARAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Fajar Kurniawan
NPM : 2015570045
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Agama Islam
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Lapangan pada Masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada pemaksaan.

Jakarta, 29 Dzul Qa'idah 1442 H
10 Juli 2021 M

Yang Menyatakan,



Nanda Fajar Kurniawan

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah(Studi Lapangan pada Masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren)” yang disusun oleh Nanda Fajar Kurniawan, Nomor pokok Mahasiswa: 2015570045 Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammdiyah Jakarta.

Jakarta, 5 Februari 2021

Pembimbing



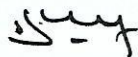
Drs. Tajudin, M.A

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

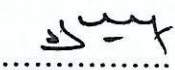
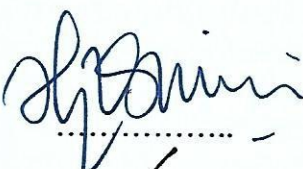


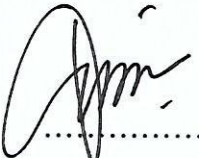
Skripsi yang berjudul: **Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Lapangan pada Masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren)**. Disusun oleh: **Nanda Fajar Kurniawan**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2015570045**. Telah diujikan pada hari/tanggal: **Kamis, 1 Juli 2021**
Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Dr. Sopa, M.Ag.

| Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|--|--|-----------------------|
| <u>Dr. Sopa, M.Ag.</u> Ketua |  | 22-7-2021 |
| <u>Dr. Suharsiwi, M.Pd</u> Sekretaris |  | 22/7-2021 |
| <u>Drs. Tajudin, M.A.</u> Pembimbing |  | 22/7 2021 |
| <u>Dr. Hasanah, S.E, M.M</u> Anggota Penguji I |  | 12 Juli 2021 |
| <u>Dina Febriani, S.E, M.M</u> Anggota Penguji II |  | 22 Juli 2021 |

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi 4 Februari 2021

Nanda Fajar Kurniawan

2015570045

Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Lapangan pada Masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren)

vii+59 Halaman 6 lampiran

ABSTRAK

Bank Syariah merupakan implementasi dari sistem ekonomi islam yang seharusnya menjadi prioritas utama untuk masyarakat muslim. Fungsi Bank Syariah adalah sebagai lembaga intermediasi yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana lalu akan disalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana melalui pembiayaan serta memberikan pelayanan produk jasa. Tradisi masyarakat yang telah memanfaatkan jasa dan pelayanan Bank konvensional selama ini merupakan salah satu diantara sekian banyak faktor yang menjadi tarik ulur dalam perkembangan Bank Syariah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan diolah dalam bentuk kata-kata atau teks, dan data dari kuesioner yang dikumpulkan secara kuantitatif menggunakan presentase. Dengan tujuan agar ditemukan data yang nyata sesuai dengan kondisi yang ada.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren puas terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah. Hal ini dibuktikan bahwa 50% sangat setuju mengenai pelayanan Bank Syariah yang tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.

Kata Kunci : Persepsi, Masyarakat, Pelayanan, Bank Syariah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2021.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis didalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Ma'mun Murod, M.Si. Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dr. Sopa, M.Ag. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dina Febriani, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Drs. Tajudin, M.A. Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Bapak Satiri Amsar selaku ketua RT. 01 RW .05 Kelurahan Pondok Aren, beserta para jajarannya yang telah membantu dan memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian serta memberi dukungan data.
6. Kedua orang tua yang selalu setia dan bersedia mengorbankan waktu, tenaga serta kesabaran diri dalam merawat penulis sampai sekarang ini. Terima kasih perihal do'a yang tak pernah henti dihaturkan dan segala usaha yang telah dikorbankan hingga penulis menjadi seperti ini. Segala kasih sayang yang tak pernah luntur. Terima kasih karena telah menuntun penulis sampai titik ini.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan terbaik.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat. Amiin.

Jakarta, 29 Dzul Qa'idah 1442 H

10 Juli 2021 M

(Nanda Fajar Kurniawan)

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| LEMBAR PERNYATAAN | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian..... | 5 |
| C. Perumusan Masalah | 5 |
| D. Kegunaan Penelitian | 6 |
| E. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Sub Fokus Penelitian..... | 8 |
| 1. Kualitas Pelayanan | 8 |
| a. Pengertian Pelayanan | 8 |
| b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan | 9 |
| c. Jenis Pelayanan | 11 |
| d. Jenis Kualitas Pelayanan | 13 |
| e. Standar Pelayanan Bank Syariah | 15 |
| f. Strategi Pelayanan Bank Syariah | 17 |
| 2. Masyarakat | 18 |
| a. Pengertian Masyarakat | 18 |
| b. Pengertian Masyarakat Menurut Para Ahli | 17 |
| 3. Persepsi..... | 20 |

| | | |
|---|---|-----------|
| a. | Pengertian Persepsi | 20 |
| b. | Jenis-jenis Persepsi | 21 |
| c. | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi..... | 22 |
| d. | Karakteristik Seseorang Mempengaruhi Persepsi | 24 |
| e. | Proses Persepsi | 25 |
| B. | Hasil Penelitian yang Relevan..... | 28 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | |
| A. | Tujuan Penelitian | 30 |
| B. | Tempat dan Waktu Penelitian | 30 |
| C. | Latar Penelitian..... | 32 |
| D. | Metode dan Prosedur Penelitian | 32 |
| E. | Data dan Sumber Data | 33 |
| F. | Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data | 34 |
| G. | Teknik Analisis Data..... | 35 |
| H. | Validitas Data | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| A. | Gambaran Umum Tentang Latar Penelitian | 38 |
| 1. | Keadaan Geografis RT. 01..... | 38 |
| 2. | Keadaan Penduduk | 38 |
| 3. | Pendidikan..... | 39 |
| 4. | Kondisi Keagamaan | 40 |
| 5. | Mata Pencaharian..... | 41 |
| 6. | Data Personil | 42 |
| B. | Temuan Penelitian | 43 |
| C. | Pembahasan Temuan Penelitian..... | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| A. | Kesimpulan | 58 |
| B. | Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Permohonan Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 Permohonan Penelitian

Lampiran 4 Konfirmasi Terlaksananya Penelitian

Lampiran 5 Pedoman Wawancara

Lampiran 6 Dokumentasi

Lampiran 7 Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah merupakan implementasi dari sistem ekonomi islam yang seharusnya menjadi prioritas utama untuk masyarakat muslim. Fungsi Bank Syariah adalah sebagai lembaga intermediasi yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana lalu akan disalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana melalui pembiayaan serta memberikan pelayanan produk jasa. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah yaitu mengatur perjanjian yang berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lainnya untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha dan kegiatan yang dinyatakan sesuai syariah.¹

Perkembangan perbankan di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat saat ini, bank syariah merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.² Pada zaman globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut bank syariah mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dengan fungsi bank yang demikian, tidak heran jika perkembangan perbankan cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat dengan bermunculannya perbankan-perbankan syariah di Indonesia.

¹ Ismail. *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana 2011). h 32

² Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012). h 52

Secara kelembagaan Bank Syariah pertama kali yang berdiri di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian baru menyusul bank-bank lain yang membuka jendela syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya. Melalui Islamic Window ini, bank-bank konvensional dapat memberikan jasa pembiayaan syariah kepada para nasabah melalui produk-produk yang bebas dari unsur riba, gharar dan maysyir dengan membentuk unit usaha syariah (UUS). UUS adalah unit kerja di kantor pusat baik umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah dan unit syariah.³

Perkembangan lembaga-lembaga keuangan syariah itu tergolong cepat, karena adanya keyakinan yang kuat dikalangan masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang dilarang agama Islam. Keberadaan bank syariah dilihat dari aspek lahiriah menunjukkan kecenderungan untuk semakin kuat di dunia perbankan nasional, namun diyakini bahwa Bank Syariah tidaklah menempu perjalanan yang datar-datar saja, tetapi disana sini ditemukan tarik ulur nilai dalam kehidupan masyarakat.⁴

Tradisi masyarakat yang telah memanfaatkan jasa dan pelayanan Bank konvensional selama ini merupakan salah satu diantara sekian banyak faktor yang menjadi tarik ulur dalam perkembangan Bank Syariah secara kelembagaan Bank Syariah telah memiliki landasan yang kuat. Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah mengatur jenis

³ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2009), h 31

⁴ Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005), h 5

usaha, ketentuan pelaksanaan syariah, kelayakan usaha, penyaluran dana dan larangan bagi bank syariah maupun unit usaha syariah yang merupakan bagian dari Bank Umum Konvensional. Sementara itu, untuk memberikan keyakinan pada masyarakat yang masih meragukan kesyariahan operasional Perbankan Syariah selama ini, diatur pula kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, *maisir*, *gharar*, *haram*, dan *zalim*.⁵

Namun disisi lain konsep-konsep Islam yang melekat kuat dalam sistem dan mekanisme operasional Bank Syariah juga menjadi kekuatan tersendiri sehingga Bank ini dalam perkembangannya memperoleh apresiasi yang luas dari masyarakat.⁶

Dengan pesatnya pertumbuhan perbankan tersebut, memungkinkan terjadinya persaingan yang cukup ketat antar bank. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis khususnya pihak bank untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing. Perusahaan harus bekerja keras untuk mempelajari dan memahami keinginan nasabah dalam pelayanan, maka akan memberikan masukan terpenting bagi suatu bank untuk menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik untuk nasabah. Karena kualitas pelayanan sangat penting dalam sebuah perusahaan jasa seperti bank syariah khususnya.

Masyarakat adalah salah satu elemen terpenting dalam dunia perbankan syariah, hal ini dikarenakan masyarakatlah yang akan menjadi nasabah Bank Syariah. Struktur dan persepsi masyarakat terhadap bank syariah sangat menentukan perilaku masyarakat tersebut. Oleh karena itu bank syariah harus

⁵ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

⁶ *Ibid.*, h 5

mampu memberikan pelayanan yang baik bagi para nasabahnya, agar masyarakat pun bisa lebih bertambah didalam menggunakan jasa-jasa yang ada di Bank Syariah. Kesan umum yang ditangkap oleh masyarakat tentang pelayanan di perbankan syariah yaitu antara syariah dan tidak, namun ternyata persepsi dan sikap masyarakat terhadap hal tersebut sangat beragam.

Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, masing-masing bank akan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah bermacam-macam cara dan bentuk, dimana semua pelayanan tersebut mementingkan kepuasan nasabah, salah satu inti dari pelayanan adalah keramahan dan kesopanan. Hal ini di tegaskan dalam Surah Thaha [20] : 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

*“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”.*⁷

Berdasarkan prasurvey, perkembangan Bank Syariah di daerah Pondok Aren sangat pesat terbukti dengan adanya Bank Syariah. Menurut Bapak Rudianto pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, seperti saat melakukan transaksi menabung, dan tenggang waktu pada proses transaksi tidak lama.⁸

Persepsi seseorang berbeda-beda dalam pemahaman tentang perbankan syariah. Sedangkan menurut Ibu Fitri beliau menjelaskan bahwa kerapihan

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta : Bintang Indonesia, 2011), h 20

⁸ Bapak Rudianto, Guru Agama SMAN 5 Tangsel, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021

dan kesopanan pegawai Bank Syariah didalam berpakaian, serta kesabaran dalam menghadapi nasabah dan tidak membeda-bedakan status sosialnya.⁹

Adapula yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan bank konvensional sangat baik, dari segi antrian, sarana menunggu dan pelayanan yang cepat karena mempunyai teller lebih dari satu. Namun ada yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan bank konvensional hanya baik dalam pelayanan pada saat transaksi, untuk sarana menunggu dan antri kurang baik seperti kurangnya kursi untuk nasabah menunggu antrian maka lebih memilih bank syariah.

Melihat pembahasan diatas, peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH (Studi Lapangan pada Masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren)”**.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Fokus penelitian berfokus kepada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan bank syariah
2. Adapun Subfokus pada penelitian ini yaitu :
 - a. Pelayanan bank syariah
 - b. Persepsi masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren terhadap pelayanan bank syariah

C. Perumusan Masalah

Secara terperinci perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh bank syariah ?

⁹ Ibu Fitri, Guru SDI Amalina, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021

2. Apa persepsi masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren terhadap pelayanan bank syariah ?

D. Kegunaan Penelitian

Ada beberapa manfaat yang penulis berikan di penulisan ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penulisan skripsi ini merupakan tindak implementasi terhadap teori-teori yang telah penulis dapatkan selama menempuh masa studi dan dengan adanya penelitian mengetahui secara praktis.

2. Manfaat Praktis

Menambah khazanah dan dapat dijadikan rujukan bagi peneliti berikutnya yang sejenis.

E. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarah dalam pembahasan dan gambaran sederhana agar memudahkan penulisan skripsi ini maka penulis membuat sistematika penulisan yang tersusun dalam lima bab yang masing-masing memiliki sub-sub dengan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, perumusan masalah, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang :

Pengertian Pelayanan, Tujuan dan Fungsi Pelayanan, Jenis Pelayanan, Jenis Kualitas Pelayanan, Standar Pelayanan Bank Syariah, Strategi Pelayanan Bank Syariah, Pengertian Masyarakat, Pengertian Menurut Para Ahli, Pengertian Persepsi, Jenis-jenis Persepsi, Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, Karakter Seseorang Mempengaruhi Persepsi, Proses Persepsi, Tinjauan (*review*) kajian terdahulu

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode yang penulis gunakan dalam penelitian dan bagaimana cara penulis mengumpulkan data untuk penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Menjelaskan tentang gambaran umum mengenai persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang ada di Bank Syariah, serta hasil dari pengumpulan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Meliputi dari kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

F. Deskripsi dan Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

a) Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.¹⁰ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Philip Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹¹

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

¹⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, (Jakarta : Pusat Bahasa, 2008), h 206

¹¹ Ratna Suminar, Mia Apriliawati, "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Te Paramount Summarecon", *Jurnal Sekretari*, (Pamulang : Jurusan Sekretari Universitas Pamulang), Volume 4, Nomor. 2/Juni 2017, h 6

- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.¹²

b) Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memberikan dan memuaskan nasabah serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.¹³

Manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila karyawan bidang jasa seperti bank syariah tidak mampu memberikan pelayanan yang baik maka konsumen atau nasabah akan berpindah ke bank yang lain. Allah SWT berfirman surah Al-Imran [3]: 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ، وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ،
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ، فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ،
إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ .

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada

¹² Sutopo, Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta : Lembaga Adminitrasi Negara, 2001),
h 8

¹³ Sutopo, Adi Suryanto, *Ibid.*,

Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".¹⁴

Kepuasan diperoleh dari perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah hasil membandingkan perfoma produk yang diterima dalam dalam hubungannya dengan perkiraannya.¹⁵ Tujuan pelayanan menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi antara lain :

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.¹⁶

¹⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah*, h 72

¹⁵ R Agustianus Anggoro Pribadi, Syuhada Sufian, J. Sugiarto Ph, "Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-nya", *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, (Semarang : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro), Volume 4, Nomor. 2/Juli 2007, h 44

¹⁶ Vini Anggraini Putri, Dewi Fatmasari, "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang", *Majalah Ilmiah Inspiratif*, (Semarang : Jurusan Ekonomi Universitas Semarang), Volume 3, Nomor 5/Januari 2018, h 3

Adapun fungsi dari pelayanan antara lain sebagai berikut :

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
- 2) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan
- 3) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa
- 5) Memenangkan persaingan pasar
- 6) Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan
- 7) Memberikan keuntungan pada perusahaan¹⁷

Pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh nasabah, karena dengan pelayanan yang sesuai nasabah akan merasa puas dan akan terus menggunakan jasa pelayanan perbankan syariah.

c) Jenis Pelayanan

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu :

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan pada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas layanan tambahan pada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung), untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk

¹⁷ Vini Anggraini Putri, Dewi Fatmasari, *Ibid.*, h 2

membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaing.¹⁸

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan yaitu :

a. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

Dalam praktiknya, para pelaku bisnis sering megartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

b. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Dalam praktiknya, para pelaku bisnis seringkali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu tambahan nyata dari penyedia layanan. Penerima layanan atau bisa disebut sebagai konsumen atau nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu :

- 1) Konsumen internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk

¹⁸ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2012), h.213

barang sejak dari perencanaan sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasian

- 2) Konsumen eksternal adalah semua orang yang berbeda diluar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan

c. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan yang berkaitan dengan :

- 1) Pemberian jasa-jasa
- 2) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja
- 3) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.¹⁹

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah harus sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan nasabah merasa puas dengan jenis layanan yang diberikan.

d) Jenis Kualitas Pelayanan

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja , tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang di layani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua yaitu :

¹⁹ Nur Rianto Al Arif, *Ibid.*, h 214

a. Kualitas layanan internal

Berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal:

- 1) Pola manajemen umum perusahaan
- 2) Penyediaan fasilitas pendukung
- 3) Pengembangan sumber daya manusia

b. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ini ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

- 1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- 2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang²⁰

Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Bentuk fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan bank dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.
- b. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

²⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Ibid.*, h 220

- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
- e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.²¹

Kelima pokok pelayanan ini harus selalu diterapkan, karena kemampuan bank dalam menunjukkan keunggulan dan kualitas nya dengan memberikan kualitas mulai dari penampilan sampai perhatian pada nasabah.

e) Standar Pelayanan Bank Syariah

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.²²

Seorang pegawai bank dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan dilakukannya terutama yang berkenan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan harus dikuasai oleh semua pegawai bank sebelum

²¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Ibid.*, h 221

²² M. Nur Rianto Al Arif, *Ibid.*, h 221

melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Terutama bentuk pelayanan dengan perbuatan, pelanan ini merupakan bentuk kongkret layanan yang diberikan kepada konsumen. Layanan dengan perbuatan menuntut kejujuran, tanggung jawab, komitmen untuk dapat melayani dengan sesungguhnya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengucapkan salam dan tersenyum pada nasabah
- b. Amanah agar kepercayaan nasabah tidak rusak
- c. Luwes dalam berpenampilan dan perilaku
- d. Antusias dalam memberikan pelayanan
- e. Melayani nasabah dengan baik dan sopan²³

Berpakaian dan berpenampilan rapi, bersih, sopan, serta sikap karyawan yang mendengarkan setiap pembicaraan. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan dalam menangani permasalahan yang ada.

f) Strategi Pelayanan Bank Syariah

Strategi pelayanan adalah suatu strategi perusahaan untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan atau nasabah.

²³ Ratna Suminar, Mia Apriliawati, "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon", *Jurnal Sekretari*, (Pamulang : Jurusan Sekretari Universitas Pamulang), Volume 4, Nomor. 2/ Juni 2017, h 5

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank syariah sehingga bank memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan nasabah, dengan demikian bank syariah dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dimana bank syariah memaksimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Semakin mudah dan modern layanan yang diberikan maka nasabah akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan pada nasabahnya.²⁴

Strategi pelayanan salah satunya menggunakan konsep *tangible asset* dalam perbankan lebih banyak pada fasilitas fisik, petugas, sarana komunikasi. Menurut Rusdarti fasilitas fisik disini berupa interior dan peralatan banking hall, kenyamanan ruangan, toilet dan ATM. Sarana pendukung fisik merupakan persepsi dan penilaian nasabah terhadap kelengkapan peralatan, kecanggihan peralatan, kekurangan peralatan serta lokasi peralatan yang strategis. Strategi pelayanan yang dilakukan tidak hanya dengan menggunakan konsep *tangible asset* saja, namun dari SDM atau pada saat menyeleksi karyawan harus benar-benar yang memenuhi kriteria.

2. Masyarakat

a) Pengertian Masyarakat

²⁴ Ikfi Akmalia, "Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang", *Jurnal Manajemen Bisnis*, (Malang : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis), Volume 2, Nomor. 1/ April 2012, h 69

Masyarakat dalam bahasa Inggris disebut “*society*” asal kata “*socius*” yang berarti kawan. Adapun kata “masyarakat berasal dari bahasa arab yaitu “*syirk*” yang berarti bergaul atau dalam bahasa ilmiahnya interaksi.²⁵ Adanya saling bergaul itu tentu karena adanya bentuk-bentuk aturan hidup yang bukan disebabkan oleh manusia sebagai perorangan, melainkan oleh unsur-unsur kekuatan lain. Arti yang lebih khusus masyarakat disebut pula kesatuan sosial maupun ikatan-ikatan kasih sayang yang erat. Kata masyarakat hanya terdapat dalam dua bahasa yakni Indonesia dan Malaysia. Kemudian diadopsi ke dalam bahasa Indonesia yang artinya berhubungan dan pembentukan suatu kelompok atau golongan.²⁶

Dalam pengertian lain masyarakat atau disebut *community* (masyarakat setempat) adalah warga sebuah desa, sebuah kota, suku atau suatu negara. Apabila suatu kelompok itu baik, besar maupun kecil, hidup bersama, memenuhi kepentingan-kepentingan hidup bersama, maka disebut masyarakat setempat.²⁷

b) Pengertian Masyarakat Menurut Para Ahli

a. Hillery dan Lewis telah menyimpulkan banyak literatur dan mengusulkan empat komponen utama untuk mendefinisikan konsep komunitas. Pertama dan terutama bahwa komunitas melibatkan manusia. Wilayah dan tempat tinggal juga menjadi elemen dalam membangun masyarakat, tetapi tidak semua penulis

²⁵ Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi*, (Jakarta : Aksara Baru, 1979), h 157

²⁶ Sidi Gazalba, *Masyarakat Islam, Pengantar Sosiologi dan Sosiografi*, (Jakarta : Bulan Bintang, 1976), h 11

²⁷ Soejono Soekanto, *Sosiologi suatu Pengantar*, (Jakarta : Rajawali, 1990), h 162

menambahkan wilayah, tanah, atau batas wilayah dalam definisi komunitas mereka.

- b. Wilkinson berpendapat bahwa komunitas adalah manusia yang hidup bersama dalam ekologi setempat dengan batasan wilayah yang bias, tetapi beliau menulis kebiasaan batasan adalah tidak relevan apabila dijadikan salah satu pencaharian karakteristik utama dari suatu komunitas atau lingkungan.
- c. Thomas Hobber mengemukakan bahwa komunitas adalah sebuah proses alamiah dimana orang-orang yang hidup bersama untuk memaksimalkan kepentingan mereka, Hobber merasa bahwa kepentingan diri sendiri dapat ditemukan dalam kelompok.²⁸

Dalam pengertian sosiologi, masyarakat tidak dipandang sebagai suatu kumpulan individu-individu semata. Masyarakat merupakan suatu pergaulan hidup, oleh karena itu manusia hidup bersama. Masyarakat merupakan suatu sistem yang terbentuk karena hubungan dari masyarakat itu sendiri. sebagai suatu pergaulan hidup atau suatu bentuk kehidupan bersama manusia.

3. Persepsi

a) Pengertian Persepsi

Secara etimologi, persepsi berasal dari bahasa latin, perception yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi adalah proses pemilihan pengorganisasian dan penginterpretasian berbagai stimulus menjadi informasi yang bermakna. Persepsi merupakan suatu proses

²⁸ Drs. H. Roesmidi, *Pemberdayaan Masyarakat*, (Sumedang : Alqa Print, 2006), h 3

yang didahului oleh proses pengindraan yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut sensoris. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan dan penginderaan merupakan pendahulu dari proses persepsi.²⁹

Dalam persepsi stimulus dapat datang dari luar, tetapi juga dapat datang dari individu sendiri. Namun demikian sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu yang bersangkutan. Sekalipun persepsi dapat melalui macam-macam alat indera yang ada pada diri individu, tetapi sebagian besar persepsi melalui alat indera pengelihatan. Karena itulah banyak penelitian mengenai persepsi adalah persepsi yang berkaitan dengan alat pengelihatan.³⁰

Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Di dalamnya terjadi proses berfikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman. Pemahaman ini yang disebut persepsi.³¹

Cara seseorang menerima informasi atau menangkapkan suatu hal, secara pribadi atau individu. Persepsi-persepsi ini membentuk apa yang dipikirkan, mendefinisikan apa yang penting dan selanjutnya

²⁹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung : Pustaka Setia, 2015), h 110

³⁰ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2004), h 87

³¹ Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), h

juga akan menentukan bagaimana mengambil keputusan.³² Persepsi juga menggambarkan tentang pengalaman atas suatu objek atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, secara singkat persepsi memberikan makna pada inderawi (*sensory stimuli*). Hubungan sensasi dan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi, walaupun begitu menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspetasi, motivasi dan memori.³³

b) Jenis-Jenis Persepsi

Menurut Gregorc, persepsi yang dimiliki setiap pikiran/pribadi ada dua macam yaitu persepsi konkrit dan persepsi abstrak.

a. Persepsi Konkret (*The Sense*) / Nyata

Kata konkret dalam bahasa arab yaitu sesuatu yang dapat di sentuh, jelas terlihat oleh indera pengelihatan. Persepsi konkret membuat anak lebih cepat menangkap informasi yang nyata dan jelas, secara langsung melalui kelima inderanya,yaitu pengelihatan, penciuman, peraba, perasa, dan pendengaran.

b. Persepsi Abstrak (*Reason & Intuition*) / Kasat Mata

Kata abstrak dalam bahasa arab, yaitu ingatan nalar, ibarat, lupa, masuk akal (sesuai dengan pikiran). Persepsi abstrak memungkinkan anak lebih cepat dalam

³² Rafy Sapuri, *Psikologi Islam*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), h 294

³³ Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2005), h 51

menangkap sesuatu yang abstrak/kasat mata.³⁴ Dari mengerti atau percaya pada apa yang tidak bisa dilihat sesungguhnya. Sewaktu anak menggunakan persepsi abstrak ini, mereka menggunakan kemampuan intuisi, intelektual, dan imajinasi.

c) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Nugroho J. Setiadi, faktor yang mempengaruhi persepsi adalah pengelihatan dan sasaran yang diterima dan situasi persepsi terjadi pengelihatan. Tanggapan yang timbul atas rangsangan dipengaruhi sifat-sifat individu yang melihatnya. Pengaruh persepsi dapat timbul atas 2 faktor yaitu internal dan eksternal.

Faktor internal terdiri dari :

- a. Psikologi, yaitu mempengaruhi positif atau negatifnya tanggapan yang akan di berikan seseorang.
- b. Perhatian, yaitu hal yang mendorong seseorang mendasari sikap tindakan yang dilakukan.
- c. Minat, yaitu faktor lain yang membedakan penilaian seseorang terhadap suatu hal atau objek tertentu, yang mendasari kesukaan atau ketidaksukaan terhadap objek tersebut.

³⁴ Rafy Sapuri, *Psikologi Islam*, (Jakarta : Rajawali Press, 2009), h 296

- d. Pengalaman masa lalu, yaitu dapat mempengaruhi persepsi seseorang karena akan menarik kesimpulan yang sama dengan yang pernah dilihat dan didengar.
- e. Kebutuhan, yaitu mempengaruhi persepsi seseorang dalam membuat keputusan, akan cenderung menolak gagasan, ajakan, atau tawaran yang tidak sesuai dengan yang kita harapkan.
- f. Keadaan emosi, emosi seseorang dapat menimbulkan persepsi yang berbeda dan berubah-ubah yang mempengaruhi persepsi terhadap sesuatu.

Faktor eksternal terdiri dari :

- a. Penempatan objek yaitu mempengaruhi pengelihatan yang akhirnya akan mempengaruhi persepsi.
- b. Keunikan seseorang mempengaruhi cara memandang suatu kejadian dan cara mempersepsikannya.
- c. Situasi atau keadaan sekitar kita atau sasaran yang turut mempengaruhi persepsi. Sasaran atau benda yang sama kita lihat dalam situasi yang berbeda akan menghasilkan persepsi yang berbeda akan menghasilkan persepsi yang berbeda pula.³⁵
- d. Kekuatan stimulus, stimulus harus melampaui ambang stimulus , yaitu kekuatan stimulus yang minimal tetapi sudah

³⁵ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : Studi Press, 2003), h 151

dapat menimbulkan kesadaran, sudah dapat dipersepsi oleh individu.

d) Karakteristik Seseorang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Robbins, persepsi dapat dipengaruhi oleh karakter seseorang yang dipengaruhi oleh hal-hal berikut :

- a. Psikologi, dua individu yang sama tetapi mengartikan sesuatu yang dilihat berbeda satu dan yang lain. Kebutuhan yang tidak terpuaskan yang mendorong individu memiliki pengaruh yang kuat terhadap persepsinya.
- b. Lingkungan, terutama dalam lingkungan keluarga yang sangat intens akan memberikan pengaruh yang besar atas seseorang memuaskan sesuatu. Selain itu karakter salah satu dari keluarga yang berkaitan dengan pengalaman masa lalu, seperti minat atau interest individu. Seorang individu merasakan pengalaman masa lalu pada sesuatu yang dikaitkan dengan hal yang terjadi pada saat ini.³⁶
- c. Keyakinan fokus dari penelitian kita dipengaruhi oleh minat kita karena minat seseorang berbeda satu dan yang lain. Yang diperhatikan seseorang dalam suatu situasi yang berbeda satu dan yang lain dan dapat berbeda dari yang dirasakan oleh orang lain.

e) Proses Persepsi

³⁶ Vinna Sri Yuniarti, *Op. Cit.* h 112

Persepsi timbul karena adanya stimulus (rangsangan) dari luar yang akan mempengaruhi seseorang melalui kelima alat inderanya. Proses persepsi juga diawali dengan adanya stimuli mengenai pancaindera, yang disebut sebagai sensasi. Stimuli ini beragam bentuknya dan akan selalu membombardir indra konsumen. Terjadinya persepsi meliputi sebagai berikut:

- a. Proses fisik, objek menimbulkan stimulus dan stimulus mengenai alat indera.
- b. Proses fisiologis, stimulus yang diterima alat indra dilanjutkan alat saraf sensorik ke otak.
- c. Proses psikologis, terjadi proses pengolahan otak, sehingga individu menyadari yang ia terima dengan alat indra sebagai akibat dari stimulus.³⁷

Persepsi seseorang juga melalui proses seleksi. Seleksi adalah proses memilih dan menentukan marketing stimuli karena setiap individu adalah unik dalam kebutuhan, keinginan, pengalaman, sikap, dan karakter pribadi masing-masing. Menurut Shiffman dan Kanuk, dalam seleksi terdapat proses berikut:

- a. *Selective exposure*: konsumen secara efektif mencari pesan menemukan kesenangan atau simpati secara aktif menghindari kesakitan atau ancaman pada sisi lainnya. Secara efektif, ia membuka dirinya pada iklan yang

³⁷ Vinna Sri Yuniarti, *Ibid.*, h 113

menentramkan hatinya mengenai kebijaksanaan tentang kepuasan pembelinya.

- b. Selective attention:* konsumen mengadakan transaksi pemilihan yang bagus dengan tujuan perhatian mereka diberikan pada rangsangan komersial. Ia mempunyai kesadaran tinggi terhadap rangsangan yang sesuai dengan minat dan kebutuhan. Dengan demikian konsumen dapat mengingat iklan untuk produk yang dapat memuaskan kebutuhannya dan mengabaikan yang tidak mereka butuhkan.
- c. Perceptual defence:* konsumen secara bawah sadar menyaring rangsangan yang mereka temukan sebagai ancaman psikologis meskipun telah terdapat pembukaan. Jadi ancaman atau sebaliknya, rangsangan yang merusak mungkin lebih sedikit diterima secara sadar daripada rangsangan netral pada level pembuka yang sama.
- d. Perceptual blacking:* konsumen melindungi dirinya dari rangsangan yang mereka anggap negatif dan mempunyai pengaruh buruk bagi dirinya.³⁸

Proses pembentukan persepsi menurut Setiadi terdiri dari sejumlah tahap yaitu:

- a. Seleksi Persepsi

³⁸ Vinna Sri Yuniarti, *Ibid.*, h 111

Seleksi persepsi terjadi ketika konsumen menangkap dan memilih stimulus berdasarkan *psychological set* (berbagai informasi yang ada dalam memorinya) yang dimiliki oleh konsumen tersebut. sebelum seleksi persepsi terjadi, terlebih dahulu stimulus harus mendapatkan perhatian dari konsumen. Perhatian yang dilakukan konsumen dapat terjadi secara disengaja (*voluntary attention*) yaitu ketika konsumen secara aktif mencari informasi yang mempunyai relevansi baginya.

b. Pengorganisasian Persepsi

Pengorganisasian persepsi berarti bahwa konsumen mengelompokkan informasi dari berbagai sumber ke dalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami lebih baik dan bertindak atas pemahaman itu. Pengorganisasian ini akan memudahkan untuk memproses informasi dan memberikan pengertian yang menyeluruh untuk memahami lebih baik dan bertindak atas pemahaman itu. Pengorganisasian ini akan memudahkan untuk memproses dan memberikan pengertian yang terintegrasi serta evaluasi terhadap stimulus.

c. Interpretasi Persepsi

Proses terakhir dari persepsi adalah memberikan interpretasi atas stimulus yang diterima konsumen. Interpretasi tersebut didasarkan pada pengalaman penggunaan suatu produk pada masa lalu dan pengalaman itu tersimpan dalam memori jangka panjang. Pada proses ini konsumen membuka kembali berbagai informasi dalam memori jangka panjangnya yang akan membantu konsumen melakukan evaluasi atas berbagai stimulus.³⁹

G. Hasil Penelitian Relevan

1. Penelitian dilakukan oleh Lina Sari “Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya”. Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Jurai Siwo Metro, pada tahun 2016⁴⁰. Penelitian yang dilakukan oleh Lina Sari ini membahas tentang Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah, sedangkan penelitian ini lebih fokus kepada persepsi masyarakat pondok aren terhadap kualitas pelayanan bank syariah.
2. Penelitian dilakukan oleh Nina Ismiyanti “Persepsi dan Minat Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah di Kota Palangkaraya”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tahun 2019⁴¹. Penelitian yang dilakukan oleh Nina Ismiyanti ini

³⁹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung : Alfabeta, 2017), h 151

⁴⁰ Lina Sari, *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya*, (Metro : Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Jurai Siwo Metro, 2016)

⁴¹ Nina Ismayanti, *Persepsi dan Minat Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah di Kota Palangkaraya*, (Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, 2019)

membahas tentang persepsi dan minat masyarakat terhadap perbankan syariah, sedangkan penelitian ini lebih membahas tentang persepsi masyarakat dari segi kualitas pelayanan perbankan syariah.

3. Penelitian dilakukan oleh Hardiyanti “Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Desa Bakti Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Luwu)”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, pada tahun 2019⁴². Penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanti ini membahas persepsi masyarakat tentang perbankan syariah secara umum, sedangkan penelitian ini lebih mengarah kepada kualitas pelayanan yang ada di bank syariah.

⁴² Hardiyanti, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Desa Bakti Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Luwu)*, (Palopo : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2019)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

H. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui seperti apa pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah kepada nasabahnya.
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi Masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah

I. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat dalam melakukan penelitian ini yaitu pada RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten. Waktu penelitian yang akan dilakukan oleh penulis tersusun dalam rencana dalam rencana table :

Tabel 3.1

Rencana Tabel

| No. | Kegiatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--------------------------------|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | | Desember | | | | Januari | | | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Penyusunan Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Perbaikan Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Perizinan Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Persiapan Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Analisis Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Penyusunan Hasil Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Bimbingan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Ujian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

J. Latar Penelitian

Latar dari penelitian yang dibuat oleh penulis ialah Kelurahan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten khususnya di RT. 01 RW. 05. Dalam wawancara yang penulis lakukan, penulis memperoleh informasi mengenai persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah dengan jawaban yang berbeda-beda mengenai hal tersebut.

K. Metode dan Prosedur Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memeberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat. Sedangkan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁴³

Dari keterangan tersebut dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan keadaan yang dialami subjek penelitian di lapangan dengan kata-kata atau kalimat bukan dengan angka. Penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat Pondok Aren terhadap kualitas Pelayanan Bank Syariah.

⁴³ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif*, (Malang : UIN Maliki Perss, 2010), h 175

Namun dalam data yang di temukan di lapangan akan di kumpulkan secara kuantitatif menggunakan presentase % sesuai rumus menurut Sugiyono dengan rumus yang digunakan $p = \frac{f}{n} \times 100$.⁴⁴

P : Presentase

F : Frekuensi dari setiap jawaban pertanyaan

n : Jumlah responden

L. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah dari mana data dapat diperoleh.⁴⁵ Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data dari objek risetnya. Data primer dalam penelitian ini adalah masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren yang menggunakan jasa pelayanan bank syariah. Dari data tersebut di ambil sebanyak 20 orang masyarakat RT. 01 RW. 05.

Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini misalnya orang tersebut dianggap tahu tentang apa yang akan kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti.⁴⁶

2. Data Sekunder

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h 15

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), Cet, Ke-13, h. 129.

⁴⁶ Lexy J Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2015), h 224

Data sekunder ialah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data tambahan yang di gunakan penulis dalam penelitian. Berupa beberapa dokumen, surat kabar, jurnal, buku-buku perpustakaan.⁴⁷

M. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

1. Penelitian Lapangan

Pengumpulan data adalah informasi yang dapat melalui pengukuran tertentu untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta.⁴⁸ Sedangkan untuk teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui dua cara, yaitu:

a) Metode Wawancara

Interview (wawancara) adalah proses percakapan dengan maksud mengonstruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya. Yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai.⁴⁹

Adapun yang menjadi sasaran dalam metode wawancara ini adalah masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren yang menggunakan jasa Bank Syariah. Data yang akan digali dengan teknik ini adalah data atau informasi terkait dengan persepsi para masyarakat Pondok Aren terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah.

⁴⁷ Sonny Sumarsono, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), Cet. Ke- 1, h. 69.

⁴⁸ Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian dan Teori Penyusunan Skripsi*, Cet 1, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), h 105

⁴⁹ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), h 155

b) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁵⁰ Kuesioner atau angket yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan jenis angket tertutup yang terdiri dari sejumlah pernyataan dan jawaban yang harus dipilih oleh responden. Kuesioner digunakan peneliti pada persepsi Masyarakat RT. 01 RW. 05 Pondok Aren terhadap kualitas pelayanan bank syariah yang di sebar luaskan sesuai dengan kriteria responden yaitu usia dan pekerjaan saat ini.

c) Metode Dokumentasi

Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.⁵¹ Yang berhubungan dengan masalah penelitian.

N. Teknik Analisa Data

Analisa data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (wawancara, dokumen) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : CV Alfabeta, 2004), h. 135

⁵¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 206

ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis, prosedurnya adalah:

- 1) Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan hingga ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang banyak melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

O. Validitas Data

Untuk mendapatkan keabsahan data maka peneliti menggunakan beberapa teknik pemeriksaan data, yaitu:

1. Kredibilitas

Tingkat kredibilitas dalam penelitian ini bagi penulis dapat dikatakan kredibel. Sebab penulis mengambil subjek penelitian yang terpercaya yang dibutuhkan bagi proses pengambilan informasi dalam penelitian ini. Selain itu hasil yang penulis peroleh memang real adanya dari apa yang penulis ambil informasinya.

2. Transferabilitas

Dari hasil penelitian yang penulis teliti, maka akan di transfer ke dalam konteks yang lain dengan berupa asumsi penulis terhadap hasil

dari penelitian dengan penjelasan secara rinci atas hasil penelitian yang penulis teliti. Terincinya hasil peneliti yang penulis paparkan meliputi hasil wawancara dari pihak yang terkait serta kondisi lapangan yang akan di deskripsikan secara jelas dengan lampiran bukti gambar. Kemudian penjelasan dengan menarik kesimpulan yang menjadi garis besar jawaban yang penulis peroleh dari hasil penelitian.

3. Dependabilitas

Adapun kemungkinan konteks yang dapat berubah-ubah dalam penelitian. Maka penulis akan memastikan penelitian yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh tetap pada konteks yang sama dengan melakukan pemeriksaan dari dosen yang membimbing penulis dalam penelitian. Sehingga mencegah konteks dari penelitian yang berubah-ubah dan penelitian yang dilakukan sangat dapat dipercaya.

4. Konfirmabilitas

Dalam konfirmasi hasil yang penulis buat, maka penulis akan membuatnya dalam bukti yang konkrit terkait penelitian tersebut. Dengan menyertakan hasil dokumentasi serta lampiran-lampiran yang terkait pada tempat yang penulis teliti. Sehingga bukti keabsahan akan hasil penelitian penulis dapat terlihat dari dokumentasi yang terlampir.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian

1. Keadaan Geografis RT. 01

Rukun tetangga (RT) 01 merupakan salah satu RT yang ada di lingkungan RW. 05 Kelurahan Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren.

Menurut informasi yang diperoleh, bahwa RT. 01 ini memiliki luas wilayah 40.000 m², dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a) Sebelah Timur berbatasan dengan RW. 07
- b) Sebelah Utara berbatasan dengan RW. 09
- c) Sebelah Selatan berbatasan dengan RW. 04
- d) Sebelah Barat berbatasan dengan Jl. Raya Ciledug

Menurut data yang ada di Kelurahan tahun 2021, penduduk RT. 01 berjumlah 1019 jiwa. Untuk lebih jelasnya dalam melihat keadaan penduduk RT. 01 ini, maka dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini.

2. Keadaan Penduduk

RT. 01 memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak yang ada di RW. 05 dan masyarakat RT. 01 memiliki beraneka ragam latar pendidikan, pekerjaan, agama dan lain sebagainya.

Tabel 4.1

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|-----------|----------------------|---------------|-------------------|
| 1 | Perempuan | 507 | 49,8% |

| | | | |
|--------|-----------|------|-------|
| 2 | Laki-Laki | 512 | 50,2% |
| Jumlah | | 1019 | 100% |

Jumlah Penduduk RT. 01 berdasarkan jenis kelamin

Tabel diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan sebanyak 507 jiwa dengan presentase sebesar 49,8%, hal ini dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih dominan dibanding jumlah perempuan yaitu 512 jiwa dengan presentase sebesar 50,2%.

3. Pendidikan

Tabel 4.2

| No | Jenjang Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|--------|---------------------|--------|------------|
| 1 | Belum/Tidak Sekolah | 76 | 7,45% |
| 2 | TK | 87 | 8,53% |
| 3 | SD | 189 | 18,5% |
| 4 | SLTP | 217 | 21,2% |
| 5 | SLTA | 328 | 32,1% |
| 6 | S1 | 81 | 7,94% |
| 7 | S2 | 29 | 2,84% |
| 8 | S3 | 12 | 1,17% |
| Jumlah | | 1019 | 100% |

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat RT. 01

Tabel diatas menunjukkan bahwa jenjang pendidikan SLTA sebanyak 328 jiwa dengan presentase 32,1%, SLTP sebanyak 217 jiwa dengan presentase 21,2%, jenjang pendidikan SD sebanyak 189 jiwa

dengan presentase 18,5%, jenjang pendidikan S1 sebanyak 81 jiwa dengan presentase 7,94%, jenjang pendidikan S2 sebanyak 29 jiwa dengan presentase 2,84%, sedangkan jenjang pendidikan S3 sebanyak 12 jiwa dengan presentase 1,17%, hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang memiliki jenjang pendidikan SLTA lebih banyak.

4. Kondisi Keagamaan

Tabel 4.3

| No | Pemeluk Agama | Jumlah | Presentase |
|-----------|----------------------|---------------|-------------------|
| 1 | Islam | 1002 | 98,3% |
| 2 | Katolik | 6 | 0,6% |
| 3 | Kristen | 8 | 0,8% |
| 4 | Budha | - | - |
| 5 | Hindu | 3 | 0,3% |
| Jumlah | | 1019 | 100% |

Agama yang dianut masyarakat RT. 01

Tabel diatas menunjukkan bahwa penduduk RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren dilihat dari jumlah penduduk yang memiliki kepercayaan atau agama yang dianut masyarakat adalah agama Islam sebanyak 1002 jiwa dengan presentase 98,3%, yang menganut agama Kriseten sebanyak 8 jiwa dengan presentase 0,8%, dan yang menganut kepercayaan agama Katolik sebanyak 6 jiwa dengan presentase 0,6%, yang menganut agama Hindu sebanyak 3 jiwa dengan presentase 0,3%,

dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa semua masyarakat RT. 01 RW. 05 beragama Islam lebih dominan.

Tabel 4.4

| No | Jenis Sarana Peribadatan | Jumlah | Presentase |
|-----------|---------------------------------|---------------|-------------------|
| 1 | Masjid | 1 | 50% |
| 2 | Musholla | 1 | 50% |
| 3 | Gereja | - | - |
| 4 | Pura | - | - |
| 5 | Vihara | - | - |
| Jumlah | | 2 | 100% |

Sarana Rumah Ibadah di RT. 01

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hanya ada dua tempat ibadah yaitu, Masjid dan Musholla yang dapat dipergunakan oleh masyarakat RT. 01 RW. 05 untuk melaksanakan Sholat berjamaah dan belajar membaca Al-Qur'an bagi anak-anak, disamping itu juga tempat ibadah tersebut dipergunakan oleh masyarakat untuk mengadakan kegiatan keagamaan Islam lainnya.

5. Mata Pencaharian

Tabel 4.5

| No | Jenis Mata Pencaharian | Jumlah | Presentase |
|-----------|-------------------------------|---------------|-------------------|
| 1 | Pedagang | 47 | 4,6% |
| 2 | Buruh | 604 | 59,3% |

| | | | |
|--------|-----------------|------|-------|
| 3 | Karyawan Swasta | 350 | 34,3% |
| 4 | PNS | 10 | 1,0% |
| 5 | TNI/Polri | 2 | 0,2% |
| 6 | Perawat/Bidan | 2 | 0,2% |
| 7 | Sopir/Angkutan | - | - |
| 8 | Pensiunan | 4 | 0,4% |
| Jumlah | | 1019 | 100% |

Jenis Mata Pencaharian masyarakat RT. 01

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa masyarakat RT. 01 yang memiliki mata pencaharian sebagai buruh sebanyak 604 jiwa dengan presentase 59,3%, sebagai pedagang sebanyak 47 jiwa dengan presentase 4,6%, dan yang memiliki mata pencaharian karyawan swasta sebanyak 350 jiwa dengan presentase 34,3%, sebagai Pegawai Negri Sipil (PNS) sebanyak 10 jiwa dengan presentase 1,0%, sebagai TNI/Polri sebanyak 2 jiwa dengan presentase 0,2%, dan sebagai Perawat/Bidan sebanyak 2 jiwa dengan presentase 0,2%, sedangkan sebagai pensiunan sebanyak 4 jiwa dengan presentase 0,4%, dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kebanyakan mata pencaharian masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren adalah Buruh.

6. Data Personil

Ketua RT. 01 : Satiri Amsar

Wakil Ketua RT. 01 : Robby Fahrizal, S.E

Bendahara RT. 01 : Suhartoyo

B. Temuan Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Bank Syariah Menurut Masyarakat RT. 01 Kelurahan Pondok Aren

a. Dasar Pemilihan Bank Syariah

Informan pertama yaitu Ibu Khodijah yang sudah menjadi nasabah selama 1 tahun dan memilih Bank Syariah karena ingin menghindari riba.⁵² Informan kedua yaitu Bapak Imron sudah menjadi nasabah Bank Syariah kurang dari 1 tahun yaitu sekitar 8 bulan, beliau memilih menggunakan Bank Syariah karena keluarganya banyak yang menggunakan Bank Syariah.⁵³

Informan ketiga yaitu Ibu Fitri sudah 1 tahun menjadi nasabah Bank Syariah, beliau memilih Bank Syariah karena lokasi Bank Syariah yang dekat dengan rumah.⁵⁴ Kemudian informan keempat Bapak Muhidin yang sudah menjadi nasabah Bank Syariah selama 2 tahun, beliau menggunakan jasa Bank Syariah memiliki lingkungan kerja yang baik, sejalan dengan Syariah, misalnya sifat amanah dan shidiq yang dimiliki elemen Bank Syariah.⁵⁵

⁵² Ibu Khodijah, Ketua Majelis Ta'lim al-Hidayah, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021.

⁵³ Bapak Imron, Staff Kelurahan, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021.

⁵⁴ Ibu Fitri, Guru SDI Amalina, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021.

⁵⁵ Bapak Muhidin, Ketua DKM Masjid Baiturrahman, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021.

Sementara informan kelima yaitu Bapak Rudianto sudah menjadi nasabah selama 1,5 tahun. Bapak Rudianto memilih Bank Syariah Karena terhindar dari riba dan juga kenyamanan di dalam melakukan segala transaksi di Bank Syariah.⁵⁶

b. Kualitas Pelayanan Bank Syariah

Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

1) Ibu Khodijah

Menurut beliau kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah cukup baik, khususnya dari tempat menunggu antrian sudah cukup nyaman bagi para nasabahnya, dan juga sikap teller yang ramah dan sopan didalam melayani nasabahnya.⁵⁷

2) Bapak Imron

Menurutnya pelayanan yang diberikan Bank Syariah seperti sikap para pegawai ramah-ramah dan selalu tersenyum, mereka juga memberikan informasi kepada saya saat saya akan melakukan pembiayaan, disaat itu saya melihat ada nasabah yang raut wajahnya sangar dan tidak bersahabat, namun karyawan

⁵⁶ Bapak Rudianto, Guru Agama SMAN 5 Tangsel, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021.

⁵⁷ Ibu Khodijah, Ketua Majelis Ta'lim al-Hidayah, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021.

Bank Syariah terlihat selalu berusaha tersenyum dan menyapa dengan baik, begitu pula pelayanan yang diberikan kepada saya.⁵⁸

3) Ibu Fitri

Menurut beliau kerapihan pegawai dalam berpakaian, keramahan, serta kesabaran dalam menanggapi permasalahan nasabah tidak membedakan status sosial nasabah semua sama tanpa memandang latar belakang pendidikan atau pekerjaan, dan selalu menghargai nasabah.⁵⁹

4) Bapak Muhidin

Menurut beliau kepuasan dan kenyamanan pelayanan di Bank Syariah, bukan hanya dari segi pelayanannya yang membuat saya nyaman tetapi saya senang dan tertarik dengan produk-produk yang ditawarkan. Karyawan Bank Syariah juga sangat ramah dan sopan memperlakukan nasabahnya.⁶⁰

5) Bapak Rudianto

Menurut beliau pelayanan yang diberikan Bank Syariah pada saat melakukan transaksi seperti menabung, tenggang waktu pada proses transaksi tidak lama. Teller juga ramah dan cekatan, kemudian tempat yang bersih dan nyaman pada saat menunggu antrian.⁶¹

⁵⁸ Bapak Imron, Staff Kelurahan, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021

⁵⁹ Ibu Fitri, Guru SDI Amalina, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021.

⁶⁰ Bapak Muhidin, Ketua DKM Masjid Baiturrahman, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021.

⁶¹ Bapak Rudianto, Guru Agama SMAN 5 Tangsel, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2021.

Dari hasil kuesioner yang penulis sebarakan dengan mengambil 20 orang dengan diminta pendapatnya terkait pernyataan yang penulis buat dalam lembar angket yang terdiri dari 13 pernyataan. Tujuan dari kuesioner ini yaitu sebagai penguat atas hasil wawancara yang telah penulis lakukan.

Tabel 4.6
Daftar Responden Kuesioner

| No | Nama | Usia | Pekerjaan |
|----|---------------|----------|------------------------|
| 1 | Hasanudin | 41 Tahun | Karyawan Swasta |
| 2 | Riska Lestari | 30 Tahun | Wiraswasta |
| 3 | Rani | 32 Tahun | Ibu Rumah Tangga |
| 4 | Yudi | 32 Tahun | Wirawasta |
| 5 | Andi | 48 Tahun | Pemilik Warung Sembako |
| 6 | Khodijah | 37 Tahun | Guru |
| 7 | Aryani | 34 Tahun | Wiraswasta |
| 8 | Andri Sandoko | 35 Tahun | Warung Sembako |
| 9 | Haris | 34 Tahun | Pemilik Counter HP |
| 10 | Agus Priyanto | 26 Tahun | Pegawai Foto Copy |
| 11 | Putri | 21 Tahun | Penjual Dimsum |
| 12 | Mustopa | 37 Tahun | Pemilik Depot Air |
| 13 | Firdaus | 34 Tahun | Wiraswasta |
| 14 | Heru | 34 Tahun | Wiraswasta |
| 15 | Sirojuddin | 47 Tahun | Pemilik Foto Copy |
| 16 | Imron | 38 Tahun | Pegawai Negri Sipil |
| 17 | Muhidin | 37 Tahun | Ketua DKM |
| 18 | Fitri | 39 Tahun | Guru |
| 19 | Rudianto | 43 Tahun | Guru Agama |
| 20 | Teguh | 35 Tahun | Karyawan |

Tabel 4.7
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|---------------|---|--------------------|------------------------|------------|
| | | | F | % |
| 1. | Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan prinsip-prinsip sesuai dengan prinsip Islam dengan ketentuan Al-Qur'an dan Hadis | a. Sangat Setuju | 4 | 20% |
| | | b. Setuju | 16 | 80% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 16 responden Masyarakat RT. 01 Kelurahan Pondok Aren atau setara dengan 80% yang menjawab b, sedangkan yang menjawab a ada 4 responden atau setara dengan 20%, lalu yang menjawab c tidak ada. Artinya masyarakat Pondok Aren mendefinisikan Bank Syariah sebagai bank yang menjalankan prinsipnya dengan ketentuan Al-Qur'an dan Hadis. Bahwasanya masyarakat banyak yang mengetahui apa itu Bank Syariah.

Tabel 4.8
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|----|------------|--------------------|------------------------|---|
| | | | F | % |

| | | | | |
|---------------|-------------------------------------|------------------|-----------|------------|
| 2. | Nasabah merasa aman dalam transaksi | a. Sangat Setuju | 15 | 75% |
| | | b. Setuju | 5 | 25% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa masyarakat RT. 01 Kelurahan Pondok Aren yang menjawab a 15 responden atau 75%, sedangkan yang menjawab b hanya 5 responden atau 5%. Artinya masyarakat yang menjadi nasabah Bank Syariah merasa aman didalam transaksi di Bank Syariah.

*Tabel 4.9
Hasil Kuesioner*

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|---------------|--|--------------------|------------------------|------------|
| | | | F | % |
| 3. | Bank Syariah memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan | a. Sangat Setuju | 10 | 50% |
| | | b. Setuju | 8 | 40% |
| | | c. Tidak Setuju | 2 | 10% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari pernyataan di atas terdapat 10 responden atau setara dengan 50% yang menjawab a, dan 8 responden setara dengan 40%, lalu yang menjawab c ada 2 responden setara dengan 10%. Artinya masyarakat merasa dihargai oleh Bank Syariah yang memberikan pelayanannya tepat waktu sesuai yang di janjikannya kepada para nasabahnya.

Tabel 4.10
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|---------------|--|--------------------|------------------------|------------|
| | | | F | % |
| 4. | Bank Syariah memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada nasabah | a. Sangat Setuju | 6 | 30% |
| | | b. Setuju | 12 | 60% |
| | | c. Tidak Setuju | 2 | 10% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa ada 6 responden atau setara dengan 30% menjawab sangat setuju, dan yang menjawab setuju terdapat 12 responden atau setara dengan 60%, sedangkan yang menjawab tidak setuju hanya 2 responden atau setara dengan 10%. Artinya masyarakat merasa diperhatikan secara personal oleh Bank Syariah didalam memenuhi segala kebutuhan dan keluhannya.

Tabel 4.11
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|---------------|---|--------------------|------------------------|------------|
| | | | F | % |
| 5. | Ketika memasuki Bank Syariah satpam selalu mengucapkan salam dan menanyakan keperluan nasabahnya dengan ramah | a. Sangat Setuju | 7 | 35% |
| | | b. Setuju | 10 | 50% |
| | | c. Tidak Setuju | 3 | 15% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari pernyataan di atas terdapat 7 responden atau setara dengan 35% menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju ada 10 responden atau setara dengan 50%, sedangkan ada 3 responden atau setara dengan 15% yang menjawab tidak setuju. Artinya nasabah selalu merasa dihargai ketika akan mengunjungi Bank Syariah dengan sikap satpam yang bersikap ramah.

Tabel 4.12
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|----|--|--------------------|------------------------|-----|
| | | | F | % |
| 6. | Satpam selalu mengarahkan dan menginformasikan | a. Sangat Setuju | 6 | 30% |

| | | | | |
|---------------|---|-----------------|-----------|------------|
| | terkait dengan keperluan nasabahnya di Bank Syariah | b. Setuju | 14 | 70% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari tabel di atas terdapat 6 responden atau setara dengan 30% yang menjawab sangat setuju, dan 14 responden atau setara dengan 70% menjawab setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju kosong. Artinya Masyarakat Pondok Aren setuju bahwasanya satpam selalu mengarahkan dan menginformasikan sesuai dengan keperluan nasabahnya.

*Tabel 4.13
Hasil Kuesioner*

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|---------------|--|--------------------|------------------------|------------|
| | | | F | % |
| 7. | Pelayanan teller (front liner) yang ramah serta memberikan informasi terkait keperluan nasabah di Bank Syariah | a. Sangat Setuju | 8 | 40% |
| | | b. Setuju | 12 | 60% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa 8 responden atau setara dengan 40% menjawab sangat setuju, lalu 12 responden atau setara dengan 60% menjawab setuju, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju. Artinya

nasabah merasa puas dengan pelayanan teller Bank Syariah yang ramah dan informatif .

Tabel 4.14
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|---------------|--|--------------------|------------------------|------------|
| | | | F | % |
| 8. | Pelayanan Customer Service Bank Syariah yang cepat dan tanggap didalam melayani keluhan atau keperluan nasabah | a. Sangat Setuju | 4 | 20% |
| | | b. Setuju | 16 | 80% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari pernyataan diatas bahwa 4 responden atau setara dengan 20% menjawab sangat setuju, lalu 16 responden atau setara dengan 80% menjawab setuju, sedangkan tidak ada yang menjawab tidak setuju. Artinya customer service memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap di dalam menangani keluhan atau juga keperluan para nasabahnya.

Tabel 4.15
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|----|------------|--------------------|------------------------|---|
| | | | F | % |

| | | | | |
|---------------|--|------------------|-----------|------------|
| 9. | Pegawai Bank Syariah mengatakan yang sebenarnya kepada nasabah ketika melayani | a. Sangat Setuju | 2 | 10% |
| | | b. Setuju | 18 | 90% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa 18 responden atau setara dengan 90% menjawab setuju, dan 2 responden atau setara dengan 10% yang menjawab sangat setuju, lalu tidak ada yang menjawab tidak setuju satupun. Artinya bahwa para pegawai Bank Syariah mengatakan apa keadaan sebenarnya terkait kondisi atau lainnya kepada nasabahnya.

Tabel 4.16
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|---------------|---|--------------------|------------------------|------------|
| | | | F | % |
| 10. | Pegawai Bank Syariah berpakaian rapih dan sopan | a. Sangat Setuju | 13 | 65% |
| | | b. Setuju | 7 | 35% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa 13 responden atau setara dengan 65% menjawab sangat setuju, dan 7 responden atau setara dengan

35% menjawab setuju, sedangkan tidak ada yang menjawab tidak setuju. Artinya penampilan yang rapih dan sopan sangat berpengaruh bagi para nasabah di dalam melayani.

Tabel 4.17
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|---------------|---|--------------------|------------------------|------------|
| | | | F | % |
| 11. | Bank Syariah memiliki peralatan yang modern | a. Sangat Setuju | 5 | 25% |
| | | b. Setuju | 15 | 75% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa 5 responden atau setara dengan 25% menjawab sangat setuju, dan 15 responden atau setara dengan 75% menjawab setuju, sedangkan tidak ada yang menjawab tidak setuju. Berarti peralatan yang modern termasuk dalam salah satu layanan yang penting juga di dalam menjaga kecepatan pelayanan Bank Syariah.

Tabel 4.18
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren |
|----|------------|--------------------|------------------------|
|----|------------|--------------------|------------------------|

| | | | F | % |
|---------------|--|------------------|-----------|------------|
| 12. | Fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah sangat baik dan memadai | a. Sangat Setuju | 6 | 30% |
| | | b. Setuju | 14 | 70% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 20 | 100 |

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa 6 responden atau setara dengan 30% menjawab sangat setuju, dan 14 responden atau setara dengan 70% menjawab setuju, sedangkan tidak ada yang menjawab tidak setuju. Artinya fasilitas termasuk elemen yang penting juga di dalam Bank Syariah agar para nasabah merasa nyaman di dalam melakukan kegiatannya di Bank Syariah.

Tabel 4.19
Hasil Kuesioner

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | Masyarakat Pondok Aren | |
|-----------|---|---------------------------|-------------------------------|----------|
| | | | F | % |
| 13. | Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh pihak Bank Syariah | a. Sangat Setuju | 9 | 45% |
| | | b. Setuju | 11 | 55% |
| | | c. Tidak Setuju | 0 | 0% |

| | | |
|---------------|-----------|------------|
| Jumlah | 20 | 100 |
|---------------|-----------|------------|

Dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa 9 responden atau setara dengan 45% menjawab sangat setuju, dan 11 responden atau setara dengan 55% menjawab setuju, kemudian tidak ada yang menjawab tidak setuju. Berarti bahwa penataan dan pengaturan ruangan yang rapih dan bersih termasuk bagian dari pelayanan itu sendiri, agar para nasabah merasa nyaman dan tentram dalam melakukan transaksi di Bank Syariah.

C. Pembahasan Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian yang penulis lakukan baik itu melalui wawancara dengan orang-orang terkait dan penyebaran kuesioner sebagai akhir dari tahap penelitian penulis. Maka penulis dapat menguraikan hasil temuan yang penulis peroleh dalam penelitian yang telah dilakukan.

Setiap masyarakat memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah. Selain itu dapat kita ketahui pula bahwa setiap nasabah memiliki alasan berbeda-beda tentang mengapa mereka memilih Perbankan Syariah sebagai jasa keuangan. Ada beberapa alasan yang mendasari nasabah memilih Bank Syariah, diantaranya karena menghindari riba, lokasi yang dekat, lingkungan keluarga, pertemanan dan tentang pelayanan yang diberikan Bank Syariah tersebut.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh Bank Syariah, diantaranya para pegawai. Persepsi Masyarakat RT.01 Kelurahan Pondok Aren terkait pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Bank Syariah cukup baik dimata mereka. Artinya Bank Syariah sudah memberikan

pelayanannya sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabahnya, salah satunya adalah dari segi tata krama, kerapihan, kecepatan, ketanggapan dan berinteraksi dengan baik untuk melayani para nasabahnya. Pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Bank Syariah tersebut sudah termasuk ke dalam dasar-dasar pelayanan.

Keramahan, kesopanan dan interaksi yang baik serta pengetahuan yang luas dan juga perilaku yang baik harus dimiliki oleh seorang pegawai Bank Syariah agar nasabah tidak merasa kecewa dan akan terus konsisten menggunakan jasa Bank Syariah tersebut. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan untuk nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan kepercayaannya kepada Bank Syariah untuk terus dapat melayani kebutuhan nasabah.

Kemudian fasilitas yang memberikan kenyamanan untuk para nasabahnya juga diperhatikan oleh Bank Syariah. Seperti proses menunggu antrian pada saat transaksi. Peralatan yang modern juga dimiliki oleh Bank Syariah guna untuk mempermudah pekerjaan para pegawainya serta nasabah yang dilayani pun tidak menunggu terlalu lama, sehingga memudahkan bagi kedua belah pihak. Begitu pun penataan dan pengaturan ruangan menjadi faktor yang perlu diperhatikan juga oleh Bank Syariah, dengan begitu nasabah menjadi nyaman dan juga tentram di dalam melakukan transaksinya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Persepsi dari Masyarakat RT. 01 RW. 05 Kelurahan Pondok Aren terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah tersebut merasa puas dan menilai pelayanan Bank Syariah sudah cukup bagus. Dari segi keramahan dan kesopanan para pegawainya, seperti yang dikatakan Bapak Imron bahwa sikap para pegawai ramah-ramah dan selalu tersenyum, dan juga memberikan informasi kepadanya ketika akan melakukan pembiayaan.

Kemudian dari segi layanan fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah sudah cukup baik dan memadai. Baik dari segi peralatan yang modern, tempat menunggu antrian yang nyaman, serta penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh pihak Bank Syariah itu sendiri. Sehingga nasabah merasa nyaman dan tenang di dalam melakukan transaksi di Bank Syariah.

Dampak yang terjadi ketika persepsi baik maka Bank Syariah akan menjadi pilihan utama masyarakat, bank semakin berkembang dan kepercayaan nasabah bertambah, peminat atau jumlah nasabah pun bertambah. Namun jika persepsi masyarakat itu buruk maka berkurangnya jumlah nasabah, tidak ada minat masyarakat untuk menggunakan jasa keuangan Bank Syariah, dan bisa jadi bank mengalami kebangkrutan.

B. Saran

Adapun saran yang diajukan oleh penulis untuk kemajuan dan perkembangan Bank Syariah yang terdapat di Daerah Pondok Aren dengan meningkatkan sarana dan fasilitas bank dan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Nasabah akan merasa nyaman dan bank memberikan kepercayaan bagi nasabah untuk terus menggunakan jasa Bank Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, Ifki. "Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang." *Jurnal Manajemen Bisnis*. 2 (1), 69. 2012
- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2009
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2013
- Blora dan Unit Online-nya". *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. 4 (2), 44. 2007
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2010
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Bintang Indonesia. 2011
- Fathoni, Abdurrahman. *Metode Penelitian dan Teori Penyusunan Skripsi*. Cet. Ke-1. Jakarta: Rineka Cipta. 2006
- Hardiyanti. "Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi pada Desa Bakti Kecamatan Ponrang Selatan Kabupaten Lewu)". *Skripsi pada Program Strata Satu IAIN Palopo*. Palopo:t.d. 2019
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2011
- Ismiyanti, Nina. "Persepsi dan Minat Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah di Kota Palangkaraya". *Skripsi pada Program Strata Satu UIN Syarif Hidayatullah*. Jakarta: t.d. 2019

- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Perss. 2010
- Koenjaraningrat. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Aksara Baru. 1979
- Meleong, Lexy. J. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2015
- Muhammad. *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2005
- Pribadi, R Agustianus Anggoro. "Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-nya". *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. 4 (2), 44. 2007
- Putri, Vini Angraini dan Fatmasari, Dewi. "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang". *Majalah Ilmiah Inspiratif*. 3 (5), 2-3. 2018
- Rahmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya. 2005
- Roesmidi. *Pemberdayaan Masyarakat*. Sumedang: Alqa Print. 2006
- Sapuri, Rafy. *Psikologi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009
- Sarwono, Sarlito Wirawan. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013
- Sari, Lina. "Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank BNI Syariah KCPS Bandar Jaya". *Skripsi* pada Program Strata Satu STAIN Jurai Siwo. Metro: t.d. 2016
- Setiadi, Nugroh. J. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Studi Press. 2003
- Soekanto, Soejono. *Sosiologi suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali. 1990

- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2010
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta. 2004
- Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012
- Sumarsono, Sonny. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Cet. Ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2004
- Suminar, Ratna dan Apriliawati, Mia. "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon". *Jurnal Sekretari*. 4 (2), 6. 2017
- Sutopo dan Suryanto, Adi. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2001
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa. 2008
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia. 2015

Lampiran 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama

: Nanda Fajar Kurniawan

Tempat, tanggal lahir

: Tangerang, 28 Agustus 1997

Jenis Kelamin

:

Laki-laki

Alamat

: Jl. Raya Pondok Aren, Rt.001/005 No. 2, Kel.
Pondok Aren, Kec. Pondok Aren, Kota Tangerang
Selatan

Status

: Belum Menikah

Email

: nanda.fajar97@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. 2003 – 2007 SDI Amalina
2. 2007 – 2009 SDN Peninggilan 03
3. 2009 – 2012 MTS Daarussaadah
4. 2012 – 2015 MA Daarussaadah
5. 2015 – Sekaramg Universitas Muhammadiyah Jakarta

Organisasi

BEM Fakultas Agama Islam UMJ

Lampiran 2



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 40 /F.6-UMJ/II/2019
Lamp : 1 (satu) bundel
Hal : *Bimbingan Skripsi Mahasiswa*

Jakarta, 7 Jumadil Akhir 1440 H
12 Februari 2019 M

Yth.
Bapak Drs. Tajudin, M.A.
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di
tempat

Assalamu'alaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : NANDA FAJAR KURNIAWAN
Nomor Pokok : 2015570045
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Persepsi Santri terhadap Bank Syariah (Studi Kasus di Pondok Pesantren Daarussaadah Cipondoh Tangerang).*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum W.W.*



Drs. Tajudin, M.A.

Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi MPS
3. Arsip

Lampiran 3



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : *ol*/F.6.1-UMJ/I/2021
Hal : **Permohonan Riset/Penelitian**

Jakarta, 10 Jumadil Awal 11442H
4 Januari 2021 M

Kepada Yth.
Bapak Lurah Pondok Aren
Jln. Raya Pondok Aren No.44 Kec.Pondok Aren
Kota Tangerang Selatan, Banten 15224
di
tempat

Assalamuallaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : NANDA FAJAR KURNIAWAN
Nomor Pokok : 2017570045
TempatTgl/Lahir : Tangerang, 28 Agustus 1997
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1
No. HP : 801296372239

diperkanan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul :

"Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Lapangan Pada Masyarakat Pondok Aren)"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Wabullahittaufiq Walhidayah
Wassalamuallaikum W.W.

Dekan
Dekan I,

Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan :
1. Yth. Dekan (sebagai laporan)

Lampiran 4



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN KECAMATAN PONDOK AREN KELURAHAN PONDOK AREN

Jl. Raya Pondok Aren No. 1 RT 002/001 No. Email : kelpdaren01@gmail.com Tangerang Selatan 15424

SURAT KETERANGAN

Nomor : 474.2 / 12 -Pem

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : **FAKHRURROZI MZ, S.Ip**
NIP : 19740120 201411 1 002
Jabatan : Sekretaris Lurah Pondok Aren

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **NANDA FAJAR KURNIAWAN**
NIK : 3674032808970010
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 28-08-1997
Warga Negara / Agama : Indonesia / Islam
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Jl. Raya Pondok Aren Rt 001/005 Kelurahan Pondok Aren
Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan Surat Rekomendasi dari Universitas Muhammadiyah Jakarta Nomor :01/F.6.1-UMJ/I/2021 menerangkan bahwa benar yang bersangkutan telah selesai melakukan Penelitian di RT 001/005 Kelurahan Pondok Aren dari tanggal 10 – 27 Januari 2021 dengan judul "**Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Lapangan Pada Masyarakat RT 001/005 Kelurahan Pondok Aren)**".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pondok Aren, 27 Januari 2021

An. Lurah Pondok Aren
Sekretaris Lurah Pondok Aren



LAMPIRAN 5

PEDOMAN WAWANCARA DAN ANGKET PENELITIAN

Nama Kelurahan : Kelurahan Pondok Aren, Tangerang Selatan

Judul Skripsi : **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah**

**(Studi Lapangan Pada Masyarakat RT.01 RW.05
Kelurahan Pondok Aren)**

1. Apa alasan bapak/ibu memilih bank syariah ?

Jawaban :

2. Berapa lama bapak/ibu menggunakan jasa bank syariah ?

Jawab:

3. Seperti apa pelayanan yang diberikan oleh bank syariah kepada bapak/ibu baik dari segi pegawainya dan fasilitasnya ?

Jawab :

ANGKET PENELITIAN

A. Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Salam teriring Do'a semoga kita semua dalam keadaan sehat dan dapat melaksanakan aktivitas dengan baik. Dalam rangka pengumpulan data untuk penyelesaian skripsi yang berjudul "**Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Lapangan Pada Masyarakat RT.01 RW.05 Kelurahan Pondok Aren)**". Maka dari itu peneliti mohon bantuannya untuk dapat mengisi angket yang telah disediakan oleh peneliti dengan jawaban yang sebenar-benarnya. Atas partisipasinya peneliti mengucapkan terima kasih.

B. Petunjuk Pengisian Angket

1. Bacalah terlebih dahulu dengan teliti setiap item pertanyaan angket dibawah ini.
2. Keterangan jawaban :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
3. Berilah tanda ceklis pada kolom yang tersedia dan dipilih sesuai dengan keadaan sebenarnya.

C. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Pekerjaan Saat ini :

D. Penutup

Atas bantuan dan kerja samanya peneliti mengucapkan terima kasih
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

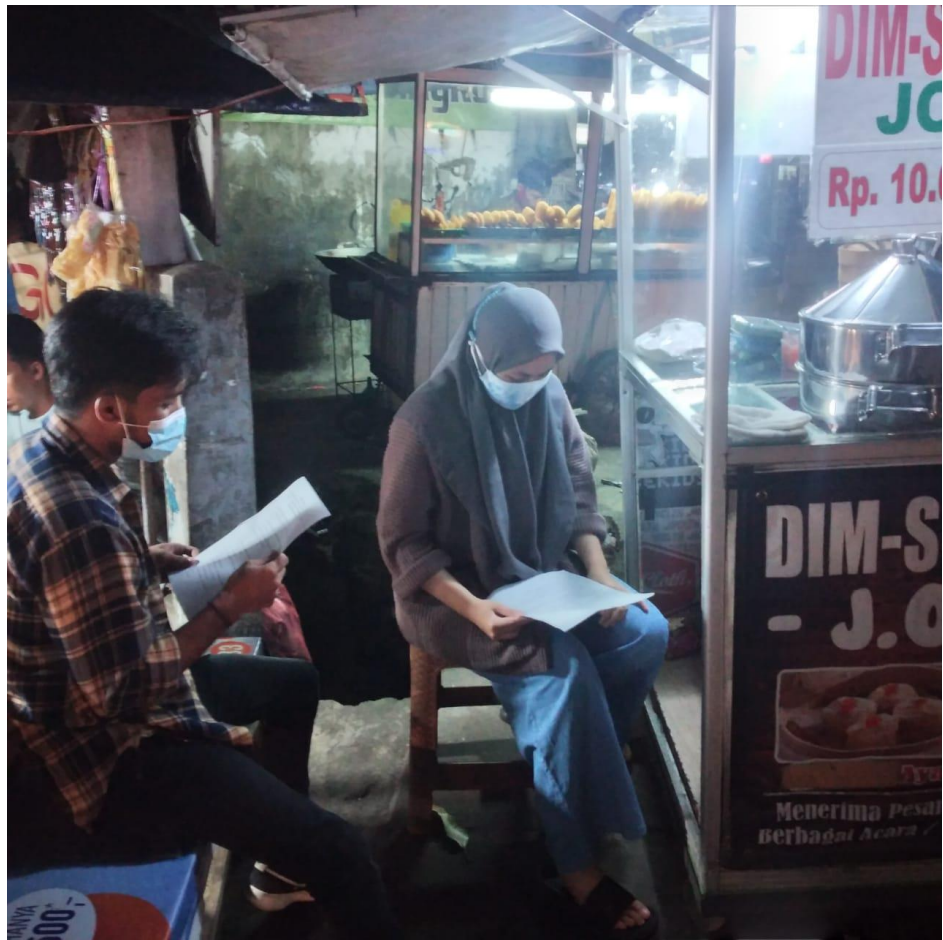
| NO | PERTANYAAN | SS | S | T |
|----|---|----|---|---|
| 1. | Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan prinsip-prinsip sesuai dengan prinsip Islam dengan ketentuan Al-Qur'an dan Hadis | | | |
| 2. | Nasabah merasa aman dalam transaksi | | | |
| 3. | Bank Syariah memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan | | | |
| 4. | Bank Syariah memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada nasabah | | | |

| | | | | |
|-----|--|--|--|--|
| 5. | Ketika memasuki Bank Syariah satpam selalu mengucapkan salam dan menanyakan keperluan nasabahnya dengan ramah | | | |
| 6. | Satpam selalu mengarahkan dan menginformasikan terkait dengan keperluan nasabahnya di Bank Syariah | | | |
| 7. | Pelayanan teller (front liner) yang ramah serta memberikan informasi terkait keperluan nasabah di Bank Syariah | | | |
| 8. | Pelayanan Customer Service Bank Syariah yang cepat dan tanggap didalam melayani keluhan atau keperluan nasabah | | | |
| 9. | Pegawai Bank Syariah mengatakan yang sebenarnya kepada nasabah ketika melayani | | | |
| 10. | Pegawai Bank Syariah berpakaian rapih dan sopan | | | |
| 11. | Bank Syariah memiliki peralatan yang modern | | | |
| 12. | Fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah sangat baik dan memadai | | | |
| 13. | Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh pihak Bank Syariah | | | |

Lampiran 6










Lampiran 7









UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
 Kampus UMJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
 Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419



LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NANDA FAJAR KURNIAWAN
 No. Pokok : 2015570045
 Judul Skripsi : Persepsi Santri terhadap Bank Syariah (Studi Kasus di Pondok Pesantren Daarussaadah Cipondoh Tangerang).

Pembimbing : Bapak Drs. Tajudin, M.A.
 Tgl. Berakhir : 12 Februari s.d. 12 Agustus 2019

13 Agustus 2019 s.d. 13 Februari 2021

| No. | Tanggal | Topik Permasalahan | Saran-saran | Paraf Pembimbing |
|-----|------------|--------------------|--|---|
| | 19/08/2019 | | Pembahasan judul dari buku ke masyarakat |  |
| | 31/08/2019 | | Penyusunan proposal ulang |  |
| | 22/12/2020 | | Revisi file dan buku file ulian buku Pedagogi II |  |
| | 30/12/2020 | | Apresiasi Uraian di dan judul Uraian |  |
| | 7/01/2021 | | bab II Uraian, Uraian dan Uraian |  |
| | 14/01/2021 | | bab IV Uraian dan Penyusunan Bab |  |

| No. | Tanggal | Topik Permasalahan | Saran-saran | Paraf Pembimbing |
|-----|------------|--------------------|---|---|
| | 22/01/2024 | | Kenyataan mengenai Ruang angkasa dalam jumlah ada Duplikasi dan. hal X |  |
| | 04/02/2024 | | Agal. Angkasa |  |

Catatan : 1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.

2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.

3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.