



**PENGARUH SERVICE QUALITY TABUNGAN MABRUR
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA
KANTOR CABANG PEMBANTU BSM BINTARO SEKTOR 3
TANGERANG SELATAN)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Manajemen Perbankan Syariah**

Disusun oleh:

NAMA : USWATUN HASANAH

NPM : 2015570056

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1440 H/2019 M**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Uswatun Hasanah
NPM : 2015570056
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Agama Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality Tabungan Mabrur terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Kantor Cabang Pembantu Bsm Bintaro Sektor 3 Tangerang Selatan)

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 paksaan.

Jakarta 06 Ramadhan 1440 H

11 Mei 2019 M

Yang menyatakan,



Uswatun Hasanah

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Service Quality Tabungan Mabrur terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Kantor Cabang Pembantu Bsm Bintaro Sektor 3 Tangerang Selatan)”** Yang disusun oleh **Uswatun Hasanah, Nomor Pokok Mahasiswa: 2015570056** Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta 06 Ramadhan 1440 H
11 Mei 2019

Pembimbing,



Saomi Rizqiyanto, SE.I, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Service Quality Tabungan Mabrur terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Kantor Cabang Pembantu Bsm Bintaro Sektor 3 Tangerang Selatan)”** disusun oleh : Uswatun Hasanah Nomor Pokok Mahasiswa : 2015570056. Telah diujikan pada hari/tanggal : Sabtu 11 Mei 2019 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,



Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H</u> Ketua	
<u>Drs. Tajudin, M.A</u> Sekretaris		20.5.2019
<u>Saomi Rizqiyanto, SE.I, M.Si.</u> Dosen Pembimbing		22.5.2019
<u>Dina Febriani, SE, MM</u> Dosen Penguji I		23/5 2019
<u>Drs. Anshori, MA</u> Dosen Penguji II		23/5 2019

FAKULTAS AGAMA ISLAM
Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi 25 April 2019
Uswatun Hasanah
2015570056

**PENGARUH SERVICE QUALITY TABUNGAN MABRUR TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA KANTOR CABANG
PEMBANTU BSM BINTARO SEKTOR 3 TANGERANG SELATAN)**

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan nasabah hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Untuk mengukur kepuasan nasabah, peneliti menggunakan teori Servqual dari temuan Parasuraman, Berry, dan Zethaml yang menggunakan lima (5) teori yaitu Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) sebagai alat ukur kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah ada pengaruh service quality tabungan mabrur terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan dua (2) indikator dalam rangka mengukur kepuasan nasabah yaitu variabel X1 (*Tangibles*) dan X2 (*realibility*). Dalam hal ini peneliti menggunakan studi kasus kepuasan nasabah tabungan mabrur Bank BSM Bintaro Sektor 3 Tangerang Selatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan statistic variabel *tangibles* (bukti langsung) dan *reliability* (keandalan) secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 Tangerang selatan.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, *Servqual*, Tabungan Mabrur.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Service Quality Tabungan Mabrur Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pembantu Bsm Bintaro Sektor 3 Tangerang Selatan)” dapat diselesaikan dengan baik, dan tidak lupa pula shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan para pengikutnya yang setia. Skripsi ini ditulis salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Tentunya penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak orang, baik yang telah memberikan bantuan langsung maupun tidak langsung, entah itu dorongan, semangat maupun motivasi, materi maupun non materi yang tidak terhingga, hal ini membuat peneliti merasa perlu untuk mencantumkan rasa terima kasih kepada orang-orang atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa dihaturkan terimakasih sedalam-dalamnya bagi orang berikut:

1. Prof. Dr. Syaiful Bahri, S.H., M.H., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta
3. Nurhidayat, S.Ag., M.M., ketua program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

4. Saomi Rizqiyanto, SE.i, M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini, kebaikannya luar biasa telah membimbing saya dengan sabar dan baik.
5. Pegawai dan nasabah bank BSM Bintaro Sektor 3 yang telah menjadi responden penelitian. Tanpa bantuan mereka mustahil skripsi dapat diselesaikan.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terbaik.
7. Ibunda dan ayahanda tercinta, Nurmajidah Sipahutar dan Amri Nainggolan (Alm). Trimakasih ibu yang selalu mencurahkan doa dan dorongannya setiap saat diberikan bagi anaknya dan untuk ayahanda tersayang walaupun engkau tidak ada didunia ini lagi tapi semoga engkau senang melihat anakmu sukses dan telah menyelesaikan salah satu tugas untuk kejenjang lebih tinggi lagi. Semua ini terjadi berkat kerja kerasmu selama masi bersama kami dan bimbingamu kepada anakmu hingga menjadi anak yang mandiri dan semoga skripsi ini menjadi amalan seorang anak untuk kedua orang tuanya walaupun nilainya kecil dan tidak seberapa dengan perjuanganmu.
8. Tidak lupa pula untuk kakak-kakakku Siti Aminah Nainggolan, Armin Habibi Nainggolan, Siti Aisyah Nainggolan, dan adik-adikku Amirul Anwar Nainggolan, dan Hafni Nainggolan, begitu juga untuk kakak-kakak ipar Nuni Alfiany dan kholik munthe dan untuk keponakan-keponakanku tersayang.

9. Ungkapan terimakasih pula untuk teman-teman yang telah berperan penting membantu dalam penyelesaian skripsi ini, Fitri Wulansari dan Adella Kirs Permata Putri kebaikanmu sangat berarti, Miska Firdiyansih, Ria Septi Wulandari, dan rekan-rekan seperjuangan.

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

Jakarta 06 Ramadhan 1440 H
11 Mei 2019 M

Uswatun Hasanah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Kegunaan Hasil Penelitian	7
F. Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	9
1. Service quality.....	9
a. Pengertian Servqual (Kualitas Layanan).....	9

b. Metode Servqual	10
c. Dimensi Servqual	12
d. Model Kualitas Layanan	13
2. Tabungan Mabur	17
a. Pengertian Tabungan Mabur.....	17
b. Manfaat Tabungan Mabur	18
c. Keunggulan-keunggulan Tabungan Mabur	20
d. Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening Tabungan Mabur	21
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	27
C. Kerangka Berfikir.....	29
D. Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Metode Penelitian.....	33
D. Variabel Penelitian	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Teknik Analisis Data.....	38
I. Hipotesis Statistik	39

BAB IV ANALISIS SERVQUAL PADA TABUNGAN MABRUR

A. Deskripsi Data.....	40
1. Profil Bank Syariah Mandiri dan Sejarah Bank Syariah Mandiri.....	40
2. Visi dan Misi BSM	42
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri	45
4. Struktur BSM KCP Bintaro Sektor III.....	47
5. Tugas dari Masing-masing Jabatan	47
B. Uji Persyaratan Analisis	54
C. Pengujian Hipotesis.....	55
D. Pembahasan Hasil Penelitian	60
1. Sebaran Data Faktor Sosial Ekonomi Pada Pengguna Tabungan Mabur.....	60
2. Sebaran Data Pengguna Tabungan Mabur.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jumlah Nasabah Pengguna Tabungan Mabrut di Bsm Bintaro	
	Sektor 3 Tangerang Selatan	22
Tabel 4.1	Nonparametric Correlations	64
Tabel 4.2	Nonparametric Correlations	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kualitas Pelayanan	14
Gambar 4.1	Struktur BSM KCP Bintaro Sektor III	42
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	54
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Studi Keagamaan	55
Gambar 4.5	Pekerjaan Responden.....	56
Gambar 4.6	Penghasilan Gabungan Responden PerBulan.....	56
Gambar 4.7	Profil Responden Berdasarkan Perilaku Menabung Setiap Bulannya.....	57
Gambar 4.8	Jangka Waktu Responden Sebagai Nasabah	58
Gambar 4.9	Pengguna Tabungan Mabrut	58
Gambar 4.10	Sumber Informasi Tentang BSM Bintaro Sektor 3	59
Gambar 4.11	Mengenal Jasa Tabungan Mabrut	60
Gambar 4.12	Pergi Haji Atau Umrah.....	60
Gambar 4.13	Pengganaan Jasa Pergi Haji Atau Umrah.....	61

DAFTAR LAMPIRAN


- Lampiran 1 Pengajuan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Permohonan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Jawaban Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 7 Uji Kolerasi
- Lampiran 8 Dokumentasi
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah pada dasarnya memiliki tiga fungsi utama yaitu Menghimpun Dana, Menyalurkan Dana dan Jasa Perbankan. Dalam fungsinya pada menghimpun dana salah satu produk yang ada pada Bank Syariah Mandiri adalah Tabungan. Ada beberapa jenis tabungan di Bank Syariah Mandiri antara lain: Tabungan Pendidikan, Tabungan Cendekia, Tabungan Dollar, Tabungan Simpatik, Tabungan Maburr dan sebagainya. Salah satu tabungan yang saat ini sedang diminati oleh masyarakat ialah Tabungan Maburr. BSM Tabungan Maburr ialah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu proses pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Sebagaimana yang tersurat dalam Q.S Ali Imran 97:¹

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ص وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ق
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ
كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ 

Artinya : *Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan*

¹ Dapertemen. Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), hlm.63

perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Dalam ayat lain juga disebutkan Q.S Al-Baqarah 197 :

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Artinya : *(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. Dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal.*

Dalam proses pengenalan atau pemasaran Produk Tabungan Mabrur kepada nasabah atau calon nasabah agar tertarik kepada produk Tabungan Mabrur, dapat diperhatikan beberapa hal, salah satunya ialah keunggulan produk Tabungan Mabrur. Keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kepuasan pelanggan terutama dibidang jasa menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses. Tetapi Bank

masih belum memiliki data akurat tentang Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Tabungan Mabrur.²

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Menurut Kotler (2003) kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasakan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasakan sangat puas. Ketika konsumen merasakan ketidakpuasan, konsumen akan enggan untuk menggunakan lagi jasa perusahaan tadi. Mereka akan cenderung untuk mencari perusahaan lain yang mereka anggap akan menawarkan tingkat kepuasan yang mereka harapkan atau dengan kata lain jika tingkat kepuasan yang dirasakan rendah, maka akan mempengaruhi niat untuk berpindah.³

Banyak kita jumpai lembaga-lembaga penyedia jasa Haji dan Umroh yang membawa kabur dana nasabahnya dan banyak calon Jemaah Haji yang gagal menunaikan Ibadah Haji kerana tertipu oleh lembaga-lembaga penyedia jasa Haji dan Umroh, seperti yang terjadi pada akhir tahun 2017 penipuan yang dilakukan oleh First Travel direktur tindak pidana umum Bareskrim Polri

² Arifin, *Aplikasi Konsep Quality of Work Life (QWL) dalam Upaya Menumbuhkan Motivasi Karyawan Berkinerja Unggul*, (Bandung: Usahawan, 1999), hlm. 25-29.

³ Philip Kotler, dan Hendra Teguh dkk. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga. 2002), hlm. 67

Brigjen Pol Herry Udolf Nahak mengatakan, jumlah korban yang belum di berangkatkan agen perjalanan First Travel sebanyak 58.682 orang kalau di total ada Rp 848.700.100.000 dan jumlah tersebut belum termasuk utang-utang yang belum di bayar ke sejumlah pihak.⁴ Dan baru-baru ini terungkap pula pada awal tahun 2018 penipuan dan penggelapan yang di lakukan agen perjalan haji PT Usmaniyah Hannien Tour yang melakukan penggelapan sebesar 41 Miliar dari 10 kantor anak cabang dan tercatat sebanyak 4.126 jamaah seluruh Indonesia.⁵

Banyaknya masyarakat yang tertipu oleh biro perjalanan Haji dan Umroh memiliki dampak kekhawatiran masyarakat untuk menggunakan biro perjalanan Haji dan Umroh, seharusnya pihak lembaga keuangan dapat mengambil peluang ini untuk menarik minat masyarakat menggunakan sistem tabungan Haji dan Umroh yang ada di lembaga keuangan karena dijamin oleh badan hukum yang jelas, kegiatan pemasaran seharusnya dikembalikan pada kriteria yang sebenarnya, yakni Religius, beretika, Realistis dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan.

Haji dan Umroh pada hakikatnya merupakan aktivitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT kepada seluruh umat Muslim yang telah mencapai Istitho'ah (mampu). Disebut aktivitas suci karena seluruh rangkaian kegiatan dalam Ibadah Haji juga disebut sebagai Ibadah puncak

⁴ Ambaranie Nadia Kemala Movanita , “Total Uang Korban First Travel Rp 848,7 Miliar,Belum Termasuk Utang”(On-line),tersediadi :<http://nasional.kompas.com/read/2017/08/22/14142101/total-uang-korban-first-travel-rp-848-7-miliar-belum-termasuk-utang>. (20 Februari 2019)

⁵ Andri Suabani , “Polisi ungkap penggelapan uang jamaah haji hannien tour”(On-line), tersedia di: <http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/02/07/p3s6u3409-polisi-ungkappenggelapan-uang-jamaah-hannien-tour>. (20 Februari 2019)

yang melambangkan ketaatan serta penyerahan diri secara total kepada Allah baik secara fisik, material maupun spiritual. Haji merupakan kegiatan berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk mengerjakan Ibadah Haji dengan cara, tempat, waktu, atau masa tertentu. Maksud dari cara tertentu tersebut adalah Ihram, Wukuf di Arafah, Thawaf dan Sa'i.⁶

Banyaknya masyarakat Indonesia yang ingin menjalankan Ibadah Haji dan Umroh menjadi peluang oleh Bank dan Lembaga Keuangan lain untuk membuka Produk Tabungan Haji atau Simpanan Haji dan Umroh. Peluang ini juga ditangkap oleh bank BSM Bintaro Sektor 3. Berdasarkan uraian tersebut penulis ingin mengadakan penelitian tentang pendapat nasabah akan layanan produk Tabungan Mabrur yang diberikan oleh bank BSM Bintaro sektor 3, maka dari itu penulis mengangkat judul tentang **“PENGARUH SERVICE QUALITY TABUNGAN MABRUR TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA KANTOR CABANG PEMBANTU BSM BINTARO SEKTOR 3 TANGERANG SELATAN)”**

B. Identifikasi Masalah

Dari hasil pengamatan sejak diadakannya studi pendahuluan dilapangan, penulis menemukan adanya permasalahan pada Perbankan Syariah guna menarik nasabahnya untuk menggunakan produk Tabungan Mabrur sebagai produk unggulan bank tersebut karena mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama Islam.

⁶ Apri Alpiansyah, “Analisis Strategi Pemasaran Produk Simpanan Haji Dan Umroh Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Studi Pada BMT Al Ihsan Binaul Ummah Metro Lampung)”, 2018, Hlm.21-24

Berdasarkan latar belakang peneliti menarik suatu identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya promosi yang diberikan oleh pihak Bank Syariah,
2. Produk ini relative baru,
3. Anggaran promosi terbatas,
4. dan Starategi mungkin belum tepat

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti perlu membatasi permasalahan. Hal ini dimaksud agar masalah tidak menjadi meluas sehingga diperoleh pemahaman yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Berikut pembatasan penelitian yang dimaksud:

1. Analisis Service Quality
2. Produk Tabungan Mabrur
3. Kepuasan Nasabah

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi maupun batasan masalah yang telah dikemukakan peneliti dalam pendahuluan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah ada pengaruh Service Quality Tabungan Mabrur terhadap kepuasan nasabah?

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Penyusunan karya tulis ini setidaknya ingin memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, termasuk peneliti sendiri, pihak perbankan yang menyediakan Produk Tabungan Mabrur dan sekaligus masyarakat umum.

1. Untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah agar mendapatkan kepuasan atas layanan yang disediakan oleh bank BSM Bintaro Sektor 3.
2. Bagi peneliti, manfaat yang peneliti dapatkan adalah menambah pengetahuan mengenai produk-produk yang ada di Bank Syariah terutama produk Tabungan Mabrur terhadap layanan untuk kepuasan yang akan diberikan kepada nasabah yang akan menunaikan ibadah Haji atau Umrah.
3. Bagi perbankan, hasil penelitian ini semoga mampu menjadi pertimbangan dalam menentukan pelayanan yang akan dilakukan bagi nasabah agar dapat meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan jasa produk Tabungan Mabrur.
4. Bagi masyarakat umum, semoga dari hasil penelitian ini mampu meningkatkan wawasan agar dapat memilih jasa-jasa yang akan digunakan untuk menunaikan ibadah Haji atau Umrah dan dengan menggunakan jasa bank, uang yang akan di simpan oleh masyarakat akan aman dan terjamin sehingga faktor dari penipuan tidak akan terjadi lagi.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penulisan ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini berisi latar belakang masalah, permasalahan, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Bab ini berisi tentang Kajian Pustaka dan Landasan Teori yang meliputi tinjauan teoritis mengenai pengertian servqual, metode servqual, dimensi servqual, dan model servqual. Menjelaskan pengertian produk Tabungan Mabrur, manfaat Tabungan Mabrur dan syarat-syarat untuk menggunakan produk Tabungan Mabrur dan membahas tentang penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, Bab ini menjelaskan metode penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Bab ini berisi tentang data hasil penelitian analisis service quality pada Tabungan Mabrur studi kasus pada Kcp Bsm Bintaro Sektor 3 Tangerang Selatan dan analisis yang diperoleh dari peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan memberikan saran untuk penelitian yang lebih lanjut.

BAB II

LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

E. Landasan Teoritis

a. Service Quality (Servqual)

a. Pengertian Servqual (Kualitas Layanan)

Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) akronimnya SERVQUAL merupakan suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian mereka berjudul "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" yang diterbitkan di Journal of Marketing. Metode tersebut lalu direvisi kembali oleh mereka pada tahun 1988 lewat penelitian berjudul "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" yang diterbitkan di Journal of Retailing.⁷

Kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas

⁷Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, 1985. Vol.:. 49 (Fall), pp,hlm.41-50.

pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan.⁸

b. Metode Servqual (Kualitas Pelayanan)

Metode servqual (kualitas pelayanan) adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).⁹

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep service quality (servqual). Beberapa pendapat para ahli tentang konsep servqual tersebut, antara lain:¹⁰

⁸ [Model Kualitas Pelayanan \(SERVQUAL\) Parasuraman et al.](#) By Jacobus Rico Kuntag on August 25, 2012 di akses pada tanggal 1 maret 2019

⁹ Usmara, Antonina, "Pengujian Hubungan Kualitas Jasa, Kepuasan Nasabah Dan Intensi Pembelian Ulang", Tesis Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta. 1999

¹⁰ <https://muji-gunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-muji-gunarto/> di akses pada tanggal 21 april 2019 jam 21.09 WIB

- a) Christopher Lovelock dalam bukunya “Product Plus: How Product+Service=Competitive Advantage (1994), yang menyatakan bahwa suatu gagasan yang sangat menarik, yaitu tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (service) akan menghasilkan suatu kekuatan yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menndapatkan profit (keuntungan).
- b) Lovelock menggambarkan titik rawan dalam pelayanan ke dalam diagram kelopak-kelopak sebuah bunga yang terdiri dari; information (informasi), consultation (konsultasi), ordertaking (keyakinan), hospitality (keramahtamahan), caretaking (perawatan), exceptions (pengecualian), billing (transaksi administrasi), dan payment (pembayaran).

Metode Servqual memiliki dua perspektif yaitu perspektif **internal** dan perspektif **eksternal**. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *servqul*. Sservqual adalah suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan. Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (*zero defect*) dan melakukan dengan benar saat pertama kali serta menyesuaikan dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (*zero defect*) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode *six sigma*. *Six Sigma* adalah seperangkat alat yang digunakan

untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam proses.¹¹

c. Dimensi Serqual (Kualitas Pelayanan)

Pelayanan mengacu pada kualitas penawaran jasa yang diharapkan dan dirasakan. Hal ini terutama dengan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Banyak perusahaan yang memprioritaskan kualitas jasa yang diharapkan dan dirasakan untuk mempertinggi kualitas jasa tersebut.¹²

Dimensi kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi kualitas jasa. Pada awalnya Parasuraman et al (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok dengan 22 variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor. Ternyata dapat dikemukakan beberapa kriteria yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi 10 dimensi potensial yang saling melengkapi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding dan access. Kemudian pada penelitian selanjutnya Parasuraman et al di tahun 1988

¹¹ <http://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/> di akses pada tanggal 01 maret 2019

¹² Budi, W, Soetjipto, *Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia. Usahawan, Tahun XXVI, No 01*,(Jakarta, Rineka Cipta, 1997), hlm. 34-35

menyempurnakan dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu:¹³

- a) Bukti langsung (tangibles); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b) Keandalan (reliability); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c) Daya tanggap (responsiveness); yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d) Jaminan (assurance); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguraguan
- e) Empati (empathy); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹⁴

d. Model Serqual (Kualitas Layanan)

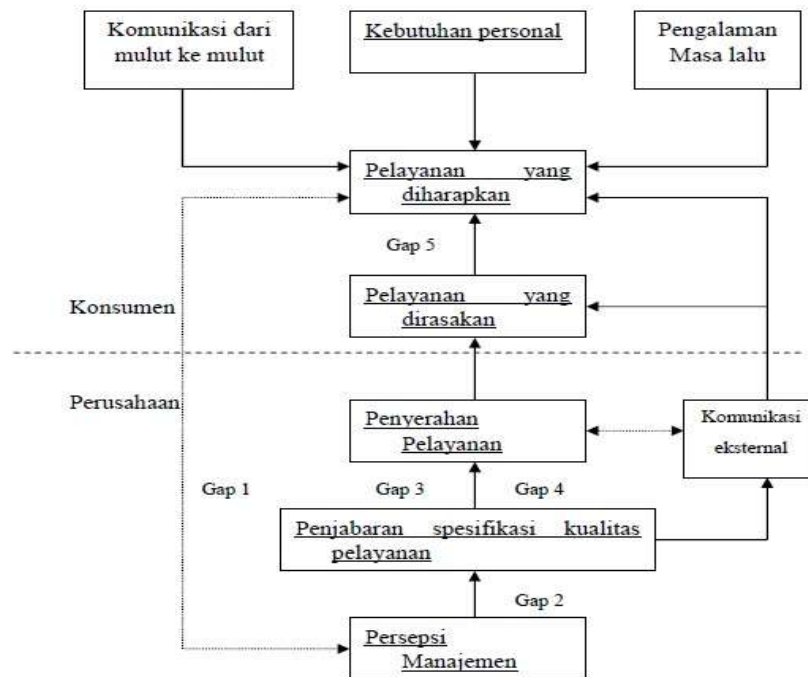
Parasuraman, Berry dan Zeithaml mengembangkan conceptual model of service quality. Mereka memformulasikan sebuah model kualitas pelayanan yang menyorot persyaratan-persyaratan utama agar dapat menyajikan kualitas pelayanan yang dikehendaki. Menurut model ini, terdapat lima gaps (kesenjangan) yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggan.

¹³ Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. Op.cit. hlm. 60

¹⁴ Budi, W, Soetjipto, Op.cit. hlm. 32-34

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan

Gambar II.1. Model Kualitas Pelayanan



Sumber: Zulian Yamit (2005:10)

Ada banyak yang dapat dipergunakan untuk menganalisa kualitas jasa salah satunya gap model yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. Model ini selanjutnya dikenal dengan SERVQUAL. Dalam penelitiannya Parasuraman dan kawan-kawan (Leonard L Berry, Valerie A, Zeithaml) mengidentifikasi 5 gap (perbedaan) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

- Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa

seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung / sekunder apa saja yang diinginkan oleh konsumen.

- b) Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standart kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.
- c) Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standart kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standart kinerja yang ditetapkan.
- d) Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan tidak dapat dipenuhi.
- e) Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja / prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.¹⁵

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta, andi, 1996), hlm. 80

Diantara kelima kesenjangan di atas, kesenjangan kelimalah yang paling penting dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut adalah dengan cara menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4. Mereka mengusulkan beberapa cara untuk menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4 sebagai berikut :

- a) Menghilangkan kesenjangan 1 dengan memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada perusahaan, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan perusahaan-perusahaan sejenis, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan melalui para perantara penjualan (intermediaries), melakukan penelitian yang mendalam terhadap pelanggan-pelanggan penting, menanyakan kepuasan para pelanggan setelah mereka bertransaksi dengan perusahaan, mempertinggi interaksi antara perusahaan dan pelanggan, memperbaiki kualitas komunikasi antar sumber daya manusia didalam perusahaan serta mengurangi birokrasi perusahaan.
- b) Menghilangkan kesenjangan 2 dengan memperbaiki kualitas kepemimpinan perusahaan, mempertinggi komitmen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan, standardisasi pekerjaan-pekerjaan tertentu terutama yang rutin sifatnya serta penetapan tujuan yang ingin dicapai secara efektif (atas dasar keinginan dan harapan pelanggan).
- c) Menghilangkan kesenjangan 3 dengan memperjelas pembagian pekerjaan, meningkatkan kesesuaian antara SDM, teknologi, dan

pekerjaan, mengukur kinerja dan memberikan balas jasa sesuai kinerja, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada SDM yang lebih 'dekat' dengan para pelanggan, membangun kerjasama antara SDM serta memperlakukan para pelanggan seperti bagian dari keluarga besar perusahaan.

- d) Menghilangkan kesenjangan 4 dengan memperlancar arus komunikasi antara unit personalia, pemasaran, dan operasional. Memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek-aspek vital kualitas pelayanan, menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan serta mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang setia.¹⁶

b. Tabungan Mabror

a. Pengertian Tabungan Mabror

Simpanan Haji dan Umrah adalah tabungan anggota pada koperasi jasa keuangan Syariah dengan akad Mudharabah Al-Mutlaqah diperuntukkan bagi calon anggota-anggota yang telah berniat untuk menunaikan ibadah haji/umrah ke tanah suci, untuk mewujudkan niat anggota dengan menyisihkan sebagian dana yang anggota miliki untuk ditabung. Simpanan Haji dan Umrah membantu secara disiplin dan rutin menyisihkan dana untuk mewujudkan niat beribadah ke tanah suci.

¹⁶ Ibid. hlm 91

Bank Syariah Mandiri memiliki produk khusus untuk tabungan haji yang bernama BSM Tabungan Mabror. Tabungan ini merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Akad yang digunakan adalah akad Mudharabah Muthlaqah, yaitu bentuk kerja sama antara nasabah dan bank yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. Tabungan haji ini tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji atau Umrah (BPIH). Besaran BPIH bagi jamaah haji dipergunakan untuk biaya penerbangan haji, sebagian biaya pemondokan di Makkah dan biaya hidup.

Pengertian tabungan haji menurut undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan “simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau lainnya yang dipersamakan dengan itu”.¹⁷

b. Manfaat Tabungan Mabror

- a. Dana nasabah dijamin aman
- b. Bebas biaya administrasi bulanan
- c. Pendaftaran nomor porsi Siskohat didaftarkan setelah saldo rekening nasabah minimal Rp.25 juta.¹⁸

¹⁷ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta, RajaGrafindo Persada,2003) cet ke-7, hlm. 74

¹⁸ <http://www.bankjatim.co.id/id/syariah/produk-layanan/dana/tabungan-haji-amanah> di akses 3 April 2019 pada jam 12.59 WIB

Tabungan haji sebenarnya tidak jauh berbeda dengan tabungan rencana lainnya. Tabungan haji merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi orang-orang yang mempersiapkan dana agar mencukupi untuk membiayai perjalanannya ke Tanah Suci. Banyak orang memutuskan untuk membuka Tabungan Haji karena dengan ini mereka dapat melakukan ONH yang besar dengan menyisihkan sebagian uangnya untuk persiapan menjalani rukun Islam yang kelima. Dengan Tabungan Haji masyarakat dapat menyicil uang sesuai kemampuan dan terasa lebih ringan. Dibandingkan harus membayar biaya Haji secara tunai yang nilainya mencapai puluhan juta.¹⁹

Dengan adanya Tabungan Haji nasabah dapat menabung seperti biasa di Bank Syariah (dimana saja) yang bekerjasama dengan kemenag sebagai penerima setoran haji. Jika dana nasabah sudah terkumpul minimal 25 juta, pihak bank baru akan melakukan proses pendaftaran dan pemorsian Haji di Kemenag. Dengan memiliki Tabungan Haji, calon jamaah dapat melakukan perencanaan tabungan sesuai dengan kondisi keuangannya dengan aman dan nyaman. Manfaat lain yang bisa didapatkan oleh calon jamaah Haji yakni mendapatkan souvenir Haji.

Berikut jumlah nasabah pengguna Tabungan Mabrur pada Bank BSM
Bintaro Sektor 3 :

¹⁹ <https://www.cermati.com/artikel/tabungan-haji-apa-sajayang-perlu-diperhatikan>
diakses 3 April 2019 pada jam 13.45 WIB

Tabel 2.1
Jumlah Nasabah Pengguna Tabungan Mabruur Bank Syariah Mandiri di
Bsm Bintaro Sektor 3 Tangerang Selatan

No	Tahun	Jumlah Nasabah Tabunga Mabruur
1	2015	130
2	2016	104
3	2017	106
4	2018	151
5	2019	35 (9 April 2019)

(Sumber : Marketing BSM Bintaro Sektor 3)

Berdasarkan tabel di atas jumlah rekening Tabungan Mabruur dari tahun 2015 sampai tahun 2016 sangat menurun bahkan dari tahu 2016 ke tahun 2017 itu hanya meningkat sebanyak 2 nasabah saja, hal itu dikarenakan dari beberapa faktor yaitu:

a. Kendala Faktor Internal

- 1) Perencanaan strategi pemasaran tidak matang
- 2) Tidak melaksanakan bauran pemasaran
- 3) Sasaran dan tujuan kurang tepat
- 4) Rencana finansial yang tidak diatur secara tepat.

b. Kendala Eksternal

- 1) Masih banyak penipuan
- 2) Timbulnya rasa persaingan ataupun lingkungan
- 3) Kurang tersedia informasi pasar.²⁰

c. Keunggulan-keunggulan Tabungan Mabruur

²⁰ Ibid. di akses pada 27 februari 2019

- a. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- b. Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/ Umrah (BPIH).
- c. Setoran awal minimal Rp100.000.
- d. Setoran selanjutnya minimal Rp100.000.
- e. Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp25.100.000 atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama
- f. Biaya penutupan rekening karena batal Rp25.000

Dari ketentuan tersebut para calon Jamaah Haji atau Umrah akan memperoleh layanan seperti :²¹

- a. Penerbangan menggunakan Garuda Indonesia (tidak transit)
- b. Hotel di Mekah: Al Olayan/Reyadah setaraf Bintang 3 (\pm 600M) dari pelataran Masjidil Haram.
- c. Hotel di Madinah : Mubarak Al Masy/Fairus setaraf bintang 3 (\pm 300M) dari pelataran Masjid Nabawi
- d. Makan 3x menu Indonesia
- e. Paket Umroh 9 hari

d. Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening Tabungan Mabruur

Syarat untuk mengajukan tabungan Haji sama seperti membuka rekening tabungan biasa, yaitu

- a. Fotocopy identitas diri berupa KTP, SIM, ataupun paspor.
- b. NPWP

²¹ Dr. Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), cet ke 1, h. 39.

a. Syarat Pembukaan Tabungan Mabror Secara Umum

- 1) Tabungan Mabror Haji dan Umrah ini menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* dalam mata uang Rupiah.
- 2) Nasabah Tabungan Mabror Haji dan Umrah merupakan umat Islam (perorangan) yang berumur minimal/di atas 17 tahun dan berminat menunaikan ibadah Haji dan Umrah.
- 3) Nasabah dapat mencetak Buku Tabungan Mabror Haji dan Umrah di seluruh cabang BSM terdekat.
- 4) Tabungan Mabror Haji dan Umrah tidak memperoleh fasilitas ATM dan *autodebet*/pendebetan otomatis.
- 5) Bagi Nasabah yang batal karena meninggal dunia sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka pewarisan hak atas Tabungan Mabror Haji dan Umrah diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum.
- 6) Bagi Nasabah yang batal atas permintaan sendiri sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai dengan ketentuan Bank.
- 7) Jika terdapat perbedaan antara saldo yang dicatat pada administrasi SISKOHAT dengan saldo pada Buku Tabungan Mabror Haji dan Umrah dan saldo yang tercatat pada pembukuan Bank maka yang digunakan adalah saldo yang tercatat pada pembukuan Bank.
- 8) Bank dapat memberikan layanan notifikasi melalui pesan singkat (SMS) sebagai pemberitahuan kepada Nasabah apabila jumlah saldo sudah mencapai Rp. 25.100.000,- (dua puluh lima juta

seratus ribu rupiah). Terhadap layanan notifikasi berdasarkan Pasal ini, Bank tidak mengenakan biaya administrasi atas layanan notifikasi transaksi melalui SMS.

- 9) Tabungan Mabrur dapat dibuka di Cabang Bank dan di Cabang Layanan Syariah Bank (LSB) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- 10) Layanan Syariah Bank (LSB) merupakan layanan berupa pembukaan rekening Tabungan dan transaksi yang dilakukan di jaringan Bank Mandiri.
- 11) Bank dan Nasabah telah menandatangani dan menundukkan diri pada ketentuan-ketentuan Syarat-syarat Umum Pembukaan Rekening yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini.
- 12) Jika tidak secara tegas dinyatakan lain dalam Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini, maka kata-kata yang dimulai dengan huruf besar atau definisi-definisi dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini, mengacu kepada Syarat-syarat Umum Pembukaan Rekening.
- 13) Sebelum Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini disetujui oleh Nasabah, Nasabah mengakui dengan sebenarnya bahwa Nasabah telah membaca dengan cermat seluruh isi Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini, sehingga Nasabah memahami sepenuhnya segala yang akan

menjadi akibat hukum setelah Nasabah menyetujui Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini.

- 14) Nasabah menyatakan bahwa kesesuaian tandatangan dan data nasabah (termasuk nomor telepon) tidak ada perubahan dengan data yang tercatat di Bank.²²

b. Ketentuan Siskohat

- 1) Nasabah tidak akan langsung didaftarkan ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama oleh Bank kecuali saldo pada rekening Nasabah sudah cukup (sesuai ketentuan pemerintah yang berlaku mengenai biaya minimal pendaftaran Haji melalui SISKOHAT) dan atas perintah Nasabah.
- 2) Saldo minimal untuk didaftarkan pada SISKOHAT adalah Rp25.100.000 (dua puluh lima juta seratus ribu rupiah) atau yang ditentukan kemudian oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.
- 3) Bagi Nasabah yang batal karena meninggal dunia setelah terdaftar pada SISKOHAT, maka pewarisan hak atas Tabungan diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau kepada pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum serta sesuai dengan ketentuan dari Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.

²² <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/syarat-dan-ketentuan> di akses pada tanggal 05 apri 2019 jam 22.21 WIB

- 4) Bagi Nasabah yang batal atas permintaan sendiri setelah terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai ketentuan Bank serta sesuai dengan ketentuan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.

c. Penarikan

- 1) Mengingat tujuan Tabungan Mabrur adalah untuk persiapan ibadah haji/umroh, maka penarikan hanya dapat dilakukan dalam ”kondisi darurat” dan hanya dapat dilakukan dengan Slip Penarikan Tabungan dan memperlihatkan Buku Tabungan dilengkapi dengan menyerahkan Surat Pernyataan Penarikan Tunai Tabungan Mabrur yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Nasabah.
- 2) Penarikan dapat dilakukan di seluruh cabang Bank atau cabang LSB Bank Mandiri tempat pembukaan rekening sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.
- 3) Penarikan dan pemindahbukuan dapat dikuasakan dengan melampirkan surat kuasa yang sah dari Nasabah, disertai bukti dari pemilik dan penerima kuasa dengan membawa Buku Tabungan Mabrur Haji dan Umrah.
- 4) Nasabah dapat meneruskan atau menutup atau memindah bukuan Tabungan Mabrur Haji dan Umrah apabila terjadi kelebihan saldo atas Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun yang bersangkutan.

d. Penutupan Rekening Tabungan

Penutupan rekening dapat dilakukan atas perintah Nasabah dengan kondisi:

- 1) Penutupan rekening dapat dilakukan sesuai jam buka kas pada cabang pembuka rekening.
- 2) Tabungan yang ditutup di luar penyetoran BPIH dan telah terdaftar pada SISKOHAT berlaku ketentuan pengembalian BPIH batal yang diatur oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama serta ketentuan Bank.
- 3) Tabungan yang ditutup sebelum terdaftar pada SISKOHAT sebaiknya disertai dengan alasan kuat dan dikenakan biaya administrasi penutupan rekening.

e. Biaya

Tabungan yang ditutup bukan karena penyetoran BPIH dan pembayaran umrah dikenakan biaya sebesar Rp25.000 (dua puluh lima ribu rupiah) atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank. Adapun masing-masing bank akan memberikan syarat berbeda terkait jumlah minimal setoran per bulannya, biasanya berkisar antara Rp100 hingga Rp500 ribu. Selain itu, masing-masing bank juga akan menetapkan setoran awal yang harus dimiliki untuk membuka tabungan Haji. Di sejumlah bank, setoran awal ini akan dipotong sebagai biaya administrasi jika seseorang menutup tabungan Hajinya.²³

²³ *Ibid.*

f. Program Umroh BSM

Khusus untuk nasabah BSM kami melengkapi fasilitas ibadah umroh dengan harga yang sangat terjangkau, aman, dan terjamin.²⁴

Untuk harga paket Umroh dibagi menjadi 3 paket:

- 1) Rp. 17.950.000,00 Quad (sekamar berempat)
- 2) Rp. 19.500.000,00 Triple (sekamar bertiga)
- 3) Rp. 20.500.000,00 Double (sekamar berdua).
- 4) Belum termasuk biaya handling Rp. 1.350.000,00

Kriteria Nasabah:

- 1) Nasabah tabungan mabrur/Junior BSM dengan minimum saldo Rp.200.000
- 2) Satu nasabah diperkenankan membeli maksimal 3 paket.
- 3) Domisili nasabah di Jabodetabek, Jawa Barat, Banten dan sekitarnya
- 4) Pembayaran paket melalui rekening BSM.

F. Hasil Penelitian yang Relevan

Suatu penelitian memerlukan rujukan dari penelitian sebelumnya yang sejenis dan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu dirujuk untuk model atau kerangka penelitian, sedangkan teori dirujuk dari kajian literatur mengenai variabel-variabel yang diteliti.

²⁴ pada tanggal <https://syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/syarat-dan-ketentuan>, di akses 5 maret 2019 jam 14.34 WIB

1. Penelitian terdahulu yang digunakan adalah penelitian dari Herni Justiana Astuti yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model)”. Penelitian ini menggunakan mengukur tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan suatu industri jasa berdasarkan persepsi pelanggan. Analisis tersebut menghasilkan model yaitu Importance Performance Analysis atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kualitas pelayanan. Selain itu juga menghasilkan Diagram Kartesius untuk melihat letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan perusahaan.
2. Siti Hajar Yanti mengenai “Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan Haji Mabrur di Bank Syariah Mandiri Cabang Pamulang”. Skripsi ini membahas tentang kepuasan nasabah atas Produk Tabungan Haji Mabrur yang dikeluarkan oleh BSM cabang Pamulang. Pebedaannya adalah peneliti terdahulu membahas tentang kepuasan nasabah dalam menjalani perjalanan haji atau umroh yang di berikan bank bsm cabang pamulang dan menggunakan metode marketing mix. Sedangkan penelitian sekarang membahas tentang strategi pemasaran produk tabungan haji (mabrur) dan untuk meyakinkan nasabah untuk menabung di Bank BSM Bintaro Sektor 3 Tangerang Selatan dan menggunakan metode six sigma.²⁵
3. Hendrio rahmat, mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi Carter (studi pada

²⁵ sumber “Consumer Behavior Towards Islamic Banking in Pakistan” oleh Abdul Ghafoor Awan dan Maliha Azhar (2014).(<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/4798/1/MIDAWIAH.pdf>) diakses pada tanggal 14 januari 2019 jam 15:29 wib

nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)”. Penelitian ini membahas tentang pengaruh variable kualitas pelayanan jasa yang meliputi compliance (kepatuha), assurance (jaminan), reliability (keandalan), tangible (bukti langsung), emphaty (empati), responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan naasabah Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survey dan populasi nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri, sampel diambil dengan menggunakan metode *snowball sampling*. Analisis data yang digunakan ialah dengan analisis deskriptif dan kuantitatif dengan model regresi linier berganda.

G. Kerangka Berfikir

Leonard L.Berry, memberikan suatu kerangka yang lebih komprehensif dan berurut untuk menghilangkan kesenjangan 1-4, yaitu sebagai berikut:

- a) Menumbuhkan kepemimpinan yang efektif yang menempatkan kepemimpinan sebagai prioritas utama karena merupakan motor penggerak pembaharuan pelayanan. Tanpa kepemimpinan yang efektif, yang berarti tanpa visi dan arahan yang jelas serta tanpa bimbingan dari manajemen puncak, upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas niscaya akan sulit untuk diwujudkan. Dia mengusulkan empat cara untuk menumbuhkan kepemimpinan yang efektif, yaitu mendorong kelancaran proses belajar di kalangan manajemen puncak, mempromosikan orang

yang tepat untuk mendukung jabatan eksekutif puncak menekankan pada peran serta individu dan mengembangkan iklim saling percaya.

b) Membangun sistem informasi pelayanan

Sistem informasi pelayanan yang efektif akan mampu menyuarakan keinginan dan harapan para pelanggan, mengidentifikasi berbagai kekurangan pelayanan yang diberikan perusahaan, memandu alokasi sumber daya perusahaan untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan, memungkinkan perusahaan untuk memantau kualitas pelayanan para pesaing, memberikan umpan balik atas upaya perbaikan kualitas pelayanan dan memberikan alternatif tolok ukur kualitas pelayanan tersebut.

c) Merumuskan strategi pelayanan

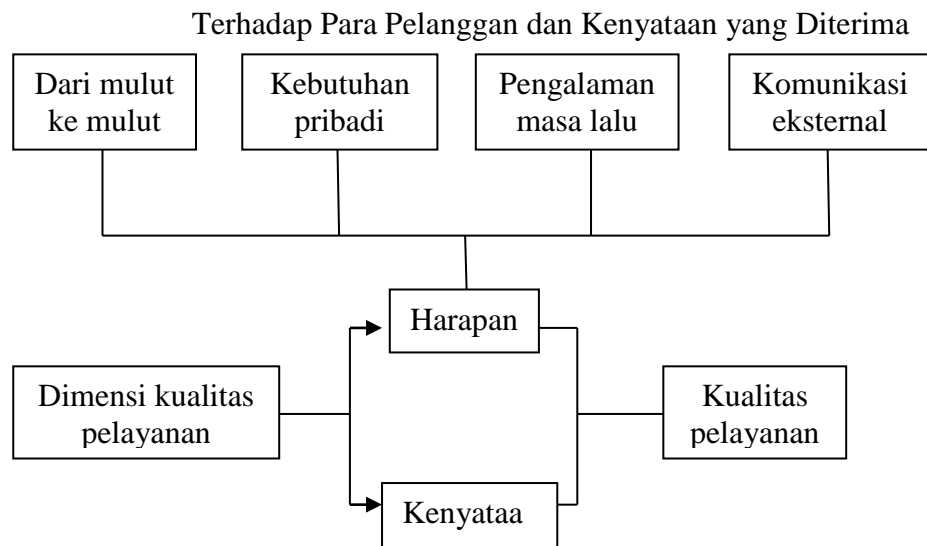
Strategi pelayanan bagi perusahaan merupakan semacam perekat SDM sehingga mereka dapat bergerak secara bersama-sama ke tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan dengan kualitas setinggi mungkin kepada pelanggan. Oleh karenanya strategi pelayanan haruslah dimengerti oleh setiap individu yang ada di dalam perusahaan. Selain itu strategi pelayanan harus memberikan indikasi kepada manajemen perusahaan mengenai pelayanan-pelayanan yang kurang berkenan bagi para pelanggan sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan.

d) Penerapan strategi pelayanan

Penerapan strategi pelayanan yang efektif memerlukan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Struktur organisasi yang dapat menjadi media bagi berkembangnya budaya perusahaan yang menitikberatkan pada penyempurnaan yang terus-menerus, menjadi pemandu upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan, meningkatkan kemampuan teknis sumber daya guna mendukung upaya perbaikan kualitas pelayanan, serta memberikan jalan keluar atas berbagai persoalan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
- 2) Teknologi yang dapat diterapkan untuk memperbaiki sumber daya, metode kerja dan sistem informasi yang kesemuanya mendukung keberhasilan upaya perbaikan kualitas pelayanan.
- 3) SDM yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektifitas realisasi strategi pelayanan.²⁶

Gambar 1: Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan



Sumber : Soetjipto, 1997

²⁶ Herni Justiana Astuti, "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model) Tahun 2007

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

Hipotesis Variabel Tangibles

Berdasarkan teori Servqual, bukti langsung (tangibles) diduga memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Mabrur. Oleh karenanya hipotesis yang menguji pengaruh tangibles terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur berbunyi:

Ho: $b_1 \neq 0$: Variabel tangibles tidak memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur

Ha: $b_1 = 0$: Variabel tangibles memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur.

Hipotesis Variabel Reliability

Berdasarkan teori servqual, reliability atau keandalan diduga memiliki korelasi positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Mabrur. Oleh karenanya hipotesis yang menguji korelasi hubungan reliability dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur berbunyi :

Ho: $b_2 \neq 0$: Variabel reliability tidak memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur

Ha : $b_2 = 0$: Variabel reliability memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

G. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi maupun batasan masalah yang tengah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan daripada penyusunan karya tulis skripsi ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh Service Quality Tabungan Mabrur terhadap Kepuasan Nasabah.

H. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat dan waktu penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Tempat

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di KCP Bank Mandiri Syariah yang ada di Bintato Sektor 3 Tangerang Selatan.

2. Waktu

Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 04 Maret 2019 sampai tanggal 15 Maret 2019.

I. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis Deskriptif Kuantitatif yaitu metode penelitian yang mengembangkan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari lapangan.

Dari hasil data dan angka yang diperoleh, dibuatlah hipotesis-hipotesis dan dilakukan serangkaian pengujian terhadap hipotesis tersebut. Apabila telah dilakukan serangkaian pengujian bisa didapat kesimpulan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.²⁷ Metode penelitian bermakna seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian data yang bermakna dengan masalah tertentu untuk dikelola, dibahas, dianalisis, diambil kesimpulan, dan dicari cara pemecahannya.²⁸

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Survey lapangan dengan instrument penelitian berupa kuisioner. Survey lapangan adalah usaha pengumpulan data dan informasi secara intensif disertai analisis dan pengujian kembali atas semua yang telah dikumpulkan.²⁹ Sedangkan kuisioner atau angket bermakna suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan yang dijawab secara tertulis. Penggunaan angket dipilih karena secara kuantitatif peneliti dapat memperoleh data yang cukup banyak yang tersebar secara merata dalam wilayah atau area yang diselidiki.

Metodologi penelitian kuantitatif deskripsi adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan

²⁷ “Model-model penelitian” dokumen diakses pada tanggal 4 februari 2019 dari www.isekolah.org/file/h_1090893369.doc

²⁸ Wardi Bakhtiar, *Metodologi Penelitian Dakeah*, (Jakarta: Logos, 1997) cet ke-1 hlm.23.

²⁹ Gorys Keraf. *Komposisi, Sebuah kemahiran Berbahasa*. Jakarta; Penerbit Nusa Indah. 1993 hlm 75

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁰

J. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi:

1. Variabel Independen (bebas), yaitu variabel yang menjelaskan dan memengaruhi variabel lain. Variabel independen adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, dan anteseden. Variabel ini memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah bukti langsung (Tangibles) X1 dan keandalan (Reliability) X2.
2. Variabel Dependen (terikat), yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.³¹ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y)

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 37

³¹ Ibid, hlm. 38-39

K. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek yang ingin kita ukur dan analisa. Objek dari penelitian ini mengacu pada seluruh nasabah yang akan bertransaksi dengan menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Sektor 3.

Sampel adalah sebagian (kecil) dari populasi dimana kita benar-benar melakukan pengukuran; dari hasil ini kita mengambil kesimpulan terhadap keseluruhan populasi. Pengambilan sample (sampling) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga 30 penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.³² Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 30 orang. Pemilihan responden menggunakan *accidental sampling* karena kesulitan memperoleh kerangka *sampling* yang sesungguhnya. Hal ini dikarenakan daftar pengguna produk tabungan mabrur sangat sulit diperoleh dari pihak bank. Instrument pengumpulan data yang digunakan berupa kuisisioner yang diadaptasi dari beberapa penelitian yang menggunakan *servqual*, yang lebih dikhususkan pada 2 variabel utama yaitu tangibles (bukti langsung) X1, dan reliability (reliability) X2.

L. Teknik Pengumpulan Data

Fase terpenting dari penelitian adalah pengumpulan data. Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data untuk keperluan

³² Sekaran, U. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1. (4th ed)*.(Jakarta: Salemba Empat, 2006), Hlm. 123

penelitian. Metode pengumpulan data sangat erat hubungannya dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.³³

Untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan judul penelitian, penulis menggunakan Kuesioner. Kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Dibandingkan dengan interview guide, daftar pertanyaan atau kuesioner lebih terperinci dan lengkap. Peneliti menggunakan skala likert yang dikembangkan oleh Ransis Likert untuk mengetahui tingkat komitmen kerja karyawan dengan menentukan skor pada setiap pertanyaan.

Skala likert didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima titik Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pernyataan yang relevan, realibilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi. Penelitian ini menggunakan sejumlah pernyataan dengan skala 5 yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang tertera pada kuesioner.³⁴

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

³³Ridwan, *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta 2011), hlm.51.

³⁴ Sekaran, *Op.Cit*, hlm.31 dan 82

5 = Sangat Setuju

M. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrumen pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Instrumen sebagai alat bantu dalam menggunakan metode pengumpulan data merupakan sarana yang dapat diwujudkan dalam benda. Jadi instrumen dari penelitian ini ialah menggunakan angket atau kuesioner.

N. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil catatan data lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.³⁵

Dalam penelitian ini, penulis atau peneliti menggunakan alat piranti lunak SPSS dalam mengolah data. Penulis menguraikan dan memberikan

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Cv Alfabet, 2016), hlm. 244

gambaran mengenai semua data yang diperoleh kemudian membuat analisis komparatif sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian.

O. Hipotesis Statistik

Hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

Hipotesis Variabel Tangibles

Berdasarkan teori Servqual, bukti langsung (tangibles) diduga memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Mabrur. Oleh karenanya hipotesis yang menguji pengaruh tangibles terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur berbunyi:

Ho: $b_1 \neq 0$: Variabel tangibles tidak memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur

Ha: $b_1 = 0$: Variabel tangibles memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur.

Hipotesis Variabel Reliability

Berdasarkan teori servqual, reliability atau keandalan diduga memiliki korelasi positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Mabrur. Oleh karenanya hipotesis yang menguji korelasi hubungan reliability dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur berbunyi :

Ho: $b_2 \neq 0$: Variabel reliability tidak memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur

Ha : $b_2 = 0$: Variabel reliability memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabrur

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

e. Profil Bank Syariah Mandiri dan Sejarah Bank Syariah Mandiri.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997,³⁶ yang di susul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang di dominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *marger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*marger*) empat bank

³⁶<https://Daftarparusahan.com/bank/BSM-KCP-Tangerang-Bintaro-Sektor-III>. di akses pada tanggal 03 Maret 2019, pukul 13.40.

(Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daerah, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 juli 1996.

Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB, sebagai tindak lanjut dari keputusan merger. Bank Mandiri melakukan komoditas serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri sebagai respon atas di berlakukanya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).³⁷

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konveksi PT Abnk Susila Bakti dan Bank Konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sujipto, SH, NO. 23 tanggal 8 September 1996.³⁸

³⁷UUD NO.10 Tahun 1998. *Yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual Banking System)*

³⁸<https://Daftarparusahan.com/bank/BSM-KCP-Tangerang-Bintaro-Sektor-III>. di akses pada tanggal 03 Maret 2019, pukul 14.40.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999.³⁹

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir bersama untuk membangun Indonesia menuju Indonesia yang menjadi lebih baik.⁴⁰

f. Visi dan Misi BSM

Bank Syariah Mandiri memiliki visi dan misi yaitu:

Visi adalah suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Visi dari Bank Syariah Mandiri adalah “Menjadi Bank Syariah yang Terdepan dan Modern”. Maksud dari visi tersebut adalah Bank Syariah Mandiri

³⁹ *ibid.* di akses pada tanggal 03 Maret 2019, pukul 15.49.

⁴⁰ *Wawancara* pribadi dengan ibu Daina Febriandi (CBRM BSM KCP Tangerang Bintaro Sektor III 18 februari 2019)

(BSM) berusaha untuk dapat menjadi salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang dapat selalu unggul di antara pelaku Industri Perbankan Syariah di Indonesia pada segmen Consumer, Micro, SME, Commercial, dan Corporate serta menjadi Bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi Mutakhir yang melampaui harapan Nasabah. Sedangkan misi adalah cara untuk mencapai visi itu sendiri. Sehingga untuk menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha, Bank Syariah Mandiri memiliki misi berikut ini:⁴¹

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahir nilai-nilai perusahaan baru yang disepakati bersama untuk dijadikan pedoman oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut Bank Syariah Mandiri Shared Values. BSM Shared Values disingkat “ETHIC”. Nilai-nilai tersebut diupayakan

⁴¹ <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi> di akses pada tanggal 28 Mei 2019 jam 12.36 WIB

untuk selalu ditanamkan dalam organisasi Bank Syariah Mandiri. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. *Excellence*

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan, meningkatkan keahlian sesuai dengan tugas yang diberikan dan sesuai dengan tuntutan profesi bankir, serta berkomitmen pada kesempurnaan.

b. *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi dengan cara mewujudkan iklim lalu lintas pesan yang lancar dan sehat, menghargai pendapat dan kontribusi orang lain, serta memiliki orientasi pada hasil dan nilai tambah bagi *stakeholders*.

c. *Humanity*

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius dan meluruskan niat untuk mendapatkan Ridha Allah.

d. *Integrity*

Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji dengan cara menerima tugas dan kewajiban sebagai amanah dan menjalankannya dengan penuh tanggung jawab sesuai ketentuan dan tuntutan perusahaan.

e. *Customer Focus*

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan

menguntungkan dengan cara proaktif dalam menggali dan mengimplementasikan ide-ide baru untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat dibandingkan kompetitor.⁴²

g. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri⁴³

a. Komisaris

Mulya Effendi Siregar	: Komisaris Umum
Dikdik Yustandi	: Komisaris Independen
Bambang Widianto	: Komisaris Independen
Ramzi Ahmad Zuhdi	: Komisaris Independen

b. Direksi & Sineor Executive Vice President (SEVP)

Toni Eko Boy Subari	: Direksi Utama
Ade Cahyo Nugroho	: Direktur
Ahmad Syafii	: Direktur
Putu Rahwidiyasa	: Direktur
Edwin Dwijajanto	: Direktur
Kusman Yandi	: Direktur
Choirul Anwar	: Direktur

c. Dewan Pengawasan Syariah

Dr. KH. Ma'ruf Amin	: Ketua
Dr. Muhammad Syafi'I Antonio, Mec.	: Anggota

⁴² Ibid.

⁴³ Wawancara pribadi dengan ibu Daina Febriandi (CBRM BSM KCP Tangerang Bintaro Sektor III 18 februari 2019)

(DSN), sebuah badan di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Seluruh pedoman produk, jasa layanan dan operasional bank telah mendapat persetujuan DPS untuk menjamin kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariah islam.

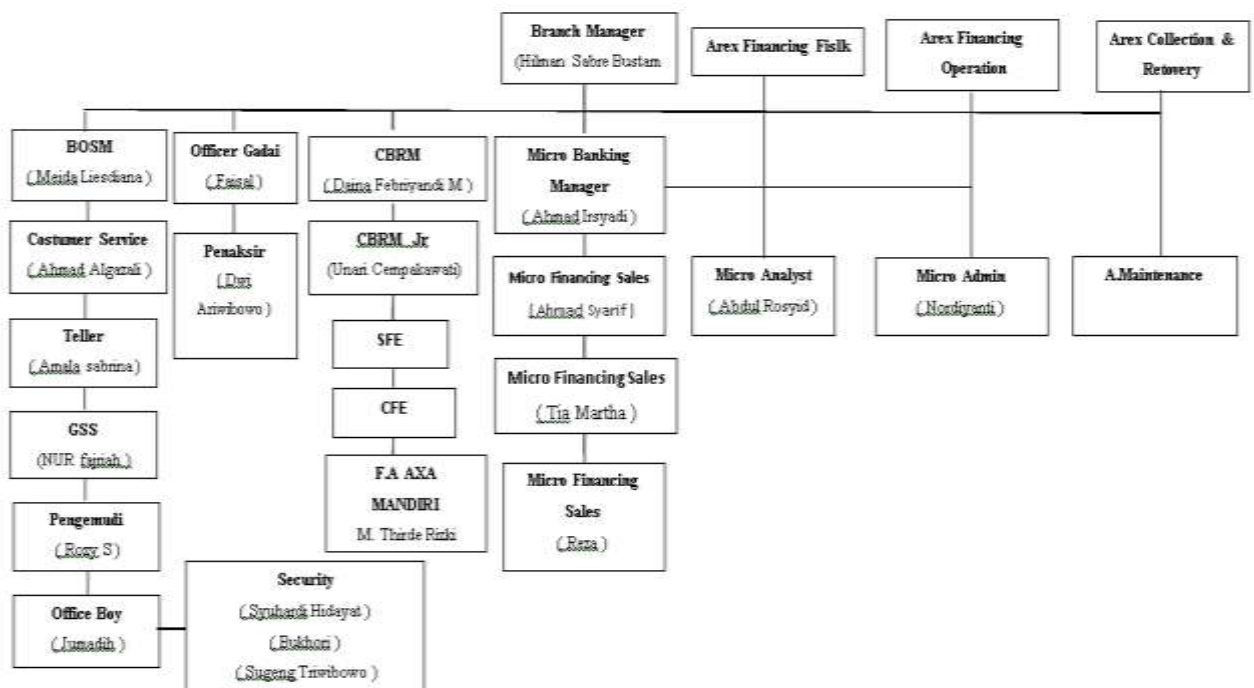
Tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah :

- 1) Memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi kegiatan Bank agar sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Menilai dan memastikan pemenuhan Prinsip Syariah atau pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan Bank.
- 3) Mengawasi proses pengembangan produk baru Bank.
- 4) Meminta fatwa kepada Dewan Syariah Nasional untuk produk baru Bank yang belum ada fatwanya.
- 5) Melakukan review secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluhan jasa Bank.
- 6) Meminta data dan informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja Bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

h. Struktur BSM KCP Bintaro Sektor III

Adapun Struktur BSM KCP Bintaro Sektor III sebagai berikut.⁴⁴

Gambar 4.1
Struktur BSM KCP Bintaro Sektor III



i. Tugas dari masing-masing jabatan antara lain:⁴⁵

a. Branch Manager

Tanggung jawab utamanya adalah :

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan berikut unit kerja dibawah koordinasinya, meliputi: pendanaan, pembiayaan, fee based, dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

⁴⁴Wawancara pribadi dengan ibu Daina Febriandi (CBRM BSM KCP Tangerang Bintaro Sektor III 18 februari 2019)

⁴⁵www.syariahmandiri.com

- 2) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudensialitas seluruh aktifitas cabang.
- 3) Memastikan pengendalian dan pembinaan cabang dan jaringan yang ada di bawah koordinasinya
- 4) Memastikan terlaksananya Standar Layanan nasabah di Cabang dan jaringan yang di bawahnya.
- 5) Memastikan pelaporan (*intern* dan *ekstern*) dilakukan secara akurat dan tepat waktu
- 6) Memastikan kelengkapan, kerapihan dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 7) Memastikan tindak lanjut hasil *audit intern / ekstern*.

b. *BOSM (Branch Operation & Service Management)*

Tanggung jawabnya adalah :

- 1) Memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar.
- 2) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan.
- 3) Memastikan ketersediaan likuiditas
- 4) Memastikan terkendalinya biaya operasional dengan efisien
- 5) Mengesahkan pembukuan dan penutupan rekening
- 6) Melakukan *approval* pada *Complaint Management System (CMS)*
- 7) Melakukan *approval* permintaan kartu ATM *instant* dan *regular*.

c. *Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)*

Memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Mengkoordinasikan personal yang menjadi tanggung jawabnya sesuai struktur organisasi baik dalam hal pekerjaan dan peningkatan kemampuan kerja.
- 2) Mengkoordinasikan pemasaran produk pembiayaan *ritel* sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Memberikan masukan kepada direksi dalam rangka pengembangan produk dan pemasaran.
- 4) Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan penagihan pinjaman.
- 5) Menandatangani bukti transaksi pengeluaran sesuai keperluan operasional perusahaan.
- 6) Turut serta sebagai komite pemutus pembiayaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 7) Membantu direksi mencari sumber dana diluar tabungan dan deposito.

d. *Pawning Officer*

Adapun tugas dan wewenang dari *Pawning Officer* adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan pada nasabah secara tepat, cepat, cermat, lancar dan ramah sehubungan dengan transaksi gadai emas yang dilakukan.
- 2) Menerima dan menghitung secara hati-hati setiap emas dari nasabah.

- 3) Bertanggung jawab atas kebenaran perhitungan pembiayaan atas jaminan emas dan juga bertanggung jawab hingga pelunasan cicilan emas.

e. *Syaria Funding Executive (SFE)*

Adapun karyawan *outsourcing* yang mendapat tugas penempatan dicabang untuk membantu cabang dalam peningkatan pertumbuhan dana consumer. Dengan kata lain SFE merupakan marketing funding bertugas hanya mencari dana-dana konsum yang memiliki arti dan maksud yang sama dengan syariah funding executive.

Adapun tanggung jawab dari SFE adalah:

- 1) Menjelaskan ketentuan tabungan pada saat nasabah akan membuka rekening tabungan.
- 2) SFE bertanggung jawab dalam melakukan pemeriksaan atas kelengkapan dokumen nasabah dengan melakukan verifikasi serta membubuhkan stempel verifikasi dan paraf pada seluruh dokumen data nasabah yang akan membuka rekening tabungan sebelum diberikan ke *customer service*.
- 3) SFE ikut serta dalam program- program *consumer funding*
- 4) SFE wajib melaporkan perolehan target tepat waktu sesuai ketentuan
- 5) SFE tidak boleh mengendapkan dana nasabah ke rekening pribadi

- 6) SFE membubuhkan paraf semua dokumen persyaratan legalitas asli yang sudah difotokopi dan stempel “foto copy sesuai asli” beserta tanggal.

f. *Costumer Service*

Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan.

Adapun tugas dan tanggung jawab *customer service*:

- 1) Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
- 2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, *giro* dan *deposito*.
- 3) Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah
- 4) Melayani permintaan buku cek atau *bilyet giro*, surat referensi Bank/surat keterangan Bank dan sebagainya
- 5) Mendistribusikan salinan rekening koran kepada nasabah
- 6) Menginput data *customer* dan *loan facility* yang lengkap dan akurat
- 7) Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan
- 8) Menyampaikan dokumen berharga Bank dan kartu ATM kepada nasabah
- 9) Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM.

g. *Teller*

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan

kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar pelayanan Bank

Adapun tugas dan tanggung jawab teller:

- 1) Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan standar operational prosedur (SOP)
- 2) Mengelola saldo *kas teller* sesuai limit yang ditentukan
- 3) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *speciment* tanda tangan
- 4) Melakukan *cash count* akhir hari
- 5) Mengisi uang tunai dimesin ATM BSM
- 6) Menyediakan laporan transaksi harian

h. *Driver*

Menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik, Adapun tugas dan tanggung jawab *driver*:

- 1) Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi yang terawat dengan baik, aman, dan layak jalan.
- 2) Mengoperasikan kendaraan dengan baik dan benar
- 3) Memastikan ketersediaan BBM dalam kondisi yang stabil
- 4) Memastikan pegawai yang menggunakan kendaraan sampai ke tujuan dengan selamat dan tepat waktu
- 5) Memastikan setiap karyawan yang menggunakan kendaraan dinas sudah mendapatkan izin dari pejabat yang berwenang.

i. Security

Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selama jam operasional maupun diluar jam operasional.

j. *Office Boy (OB)*

Adapun tanggung jawabnya adalah :

- 1) Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor.
- 2) Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor
- 3) Mengatur pengiriman surat atau barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan dan mengarsipnya dengan baik
- 4) Menjawab telfon masuk pada meja operator dengan benar
- 5) Mengoprasikan mesin foto copy dan membantu mendokumentasikan file pembiayaan dengan baik
- 6) Memastikan sarana dan prasarana kantor dapat berfungsi dengan baik
- 7) Menjaga dan memelihara sepeda motor kantor, ketersediaan BBM, termasuk pembiayaan pajak, serta pengurusan surat-surat kendaraan
- 8) Memastikan ketersediaan konsumsi bagi karyawan yang bekerja lembur

B. Uji Persyaratan Analisis

Uji Korelasi

		Tangibles	Reliability	Kepuasan nasabah
Tangibles	Correlation Coefficient	1,000	,385**	,644**
	Sig. (2-tailed)	.	,009	,000
	N	30	30	30
reliability	Correlation Coefficient	,385**	1,000	,551**
	Sig. (2-tailed)	,009	.	,000
	N	30	30	30
kepuasan nasabah	Correlation Coefficient	,644**	,551**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.
	N	30	30	30
Tangibles	Correlation Coefficient	1,000	,464**	,758**
	Sig. (2-tailed)	.	,010	,000
	N	30	30	30
reliability	Correlation Coefficient	,464**	1,000	,636**
	Sig. (2-tailed)	,010	.	,000
	N	30	30	30
kepuasan nasabah	Correlation Coefficient	,758**	,636**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	18

C. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pada jenis penelitian deskriptif dengan permasalahan sosiatif yakni penelitian yang bersifat hubungannya yang bersifat kausal, sebab akibat, maka analisis data yang digunakan adalah **Korelasi Rank Spearman**.

Adapun rumus atau penghitungan untuk pengujian hipotesis rank spearman adalah

$$r_s = 1 - \frac{(6 \sum d_2)}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana r_s = koefisien Korelasi Rank Spearman

n = jumlah sampel

d_2 = selisih ranking X dan Y

Uji Hipotesis Korelasi Rank Spearman

Pada bab terdahulu dapat ditemui bahwa pada penelitian ini, penulis mengajukan dua hipotesis yang akan di uji. Hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini merujuk pada model penelitian berikut.

1. Hipotesis Variabel Tangibles

Berdasarkan teori servqual, bukti langsung (tangibles) diduga memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur. Oleh karenanya hipotesis yang menguji pengaruh tangibles terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur berbunyi:

Ho: $b_1 \neq 0$: Variabel tangibles tidak memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah tabungan mabrur

Ha: $b_1 = 0$: Variabel tangibles memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah tabungan mabrur.

2. **Hipotesis Variabel Reliability**

Berdasarkan teori servqual, reliability atau keandalan diduga memiliki korelasi positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur. Oleh karenanya hipotesis yang menguji korelasi hubungan reliability dengan kepuasan nasabah tabungan mabrur berbunyi :

Ho: $b_2 \neq 0$: Variabel reliability tidak memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah tabungan mabrur

Ha : $b_2 = 0$: Variabel reliability memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan nasabah tabungan mabrur

Untuk menguji kedua hipotesis tersebut, peneliti menggunakan uji korelasi rank / berjenjang yang dikembangkan oleh Spearman. Untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak, metode rank spearman memiliki pedoman sebagai berikut, jika angka korelasi diatas 0,05 ($r > 0,05$) menunjukkan korelasi yang cukup kuat, sedangkan jika dibawah 0.05 ($r < 0,05$) menunjukkan korelasi lemah.

Selain besar korelasi, tanda korelasi juga berpengaruh pada penafsiran hasil. Tanda korelasi negative menunjukkan bahwa adanya arah berlawanan sementara tanda positif menunjukkan arah yang sama.⁴⁶

3. Uji Hipotesis Variabel Persepsi Tangibles (Bukti Langsung) dengan Kepuasan Nasabah

Nilai spearman's rho yang didapat dari hasil penghitungan SPSS menunjukkan nilai sebesar **0.758** yang berarti bahwa adanya korelasi yang cukup kuat antara persepsi tangibles dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabru. Tanda positif menunjukkan bahwa secara statistik semakin tinggi persepsi tangibles yang diterima oleh nasabah akan semakin tinggi intensitas penggunaan tabungan mabrur pada Bank Syariah Mandiri Bitaro Sektor 3.

Dengan demikian keputusan uji hipotesis menyatakan, karena nilai spearman's rho lebih besar dari nilai signifikansi 0.05 maka H_0 , yang menyatakan tidak ada korelasi antara persepsi tangibles terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur ditolak dan H_a yang menyatakan ada korelasi antara persepsi tangibles dengan kepuasan nasabah tabungan mabrur **diterima**.

Dengan demikian maka, peneliti berpendapat bahwa persepsi Tangibles (bukti langsung) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan,

⁴⁶ Santoso, Singgih. *SPSS Versi 10, mengolah data statistik secara profesional cet.ke 2*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2002 hlm.34

pegawai, dan sarana komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Mabur di BSM Bintaro Sektor 3.

Tabel 4.1
Nonparametric Correlations
Correations

			Tangibles	Reliability	Kepuasan Nasabah
Kendall's tau_b	Tangibles	Correlation Coefficient	1,000	,385**	,644**
		Sig. (2-tailed)	.	,009	,000
		N	30	30	30
Reliability	Reliability	Correlation Coefficient	,385**	1,000	,551**
		Sig. (2-tailed)	,009	.	,000
		N	30	30	30
kepuasan nasabah	kepuasan nasabah	Correlation Coefficient	,644**	,551**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.
		N	30	30	30
Spearman's rho	Tangibles	Correlation Coefficient	1,000	,464**	,758**
		Sig. (2-tailed)	.	,010	,000
		N	30	30	30
Reliability	Reliability	Correlation Coefficient	,464**	1,000	,636**
		Sig. (2-tailed)	,010	.	,000
		N	30	30	30
kepuasan nasabah	kepuasan nasabah	Correlation Coefficient	,758**	,636**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.
		N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Uji Hipotesis Variabel Persepsi Reliability Dengan Kepuasan Nasabah

Nilai **spearman's rho** yang didapat dari hasil penghitungan SPSS menunjukkan nilai sebesar **0.636** yang berarti bahwa adanya korelasi yang cukup kuat antara persepsi reliability dengan kepuasan nasabah Tabungan Mabur. Tanda positif menunjukkan bahwa secara statistic semakin tinggi persepsi reliability yang diterima oleh nasabah akan semakin tinggi intensitas pengguna tabungan mabur pada Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3.

Dengan demikian keputusan uji hipotesis menyatakan, karena nilai spearman's rho lebih besar dari nilai signifikansi 0.05 maka H_0 , yang menyatakan tidak ada korelasi antara persepsi reliability terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur ditolak dan H_a yang menyatakan ada korelasi antara persepsi reliability dengan kepuasan nasabah tabungan mabrur **diterima**.

Dengan demikian maka, peneliti berpendapat bahwa persepsi Reliability (keandalan) yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Mabrur di BSM Bintaro Sektor 3.

Tabel 4.2
Nonparametric Correlations
Correlations

			Tangibles	Reliability	Kepuasan Nasabah
Kendall's tau_b	Tangibles	Correlation Coefficient	1,000	,385**	,644**
		Sig. (2-tailed)	.	,009	,000
		N	30	30	30
Reliability	Reliability	Correlation Coefficient	,385**	1,000	,551**
		Sig. (2-tailed)	,009	.	,000
		N	30	30	30
kepuasan nasabah	kepuasan nasabah	Correlation Coefficient	,644**	,551**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.
		N	30	30	30
Spearm an's rho	Tangibles	Correlation Coefficient	1,000	,464*	,758*
		Sig. (2-tailed)	.	,010	,000
		N	30	30	30
Reliability	Reliability	Correlation Coefficient	,464**	1,000	,636**
		Sig. (2-tailed)	,010	.	,000
		N	30	30	30
kepuasan nasabah	kepuasan nasabah	Correlation Coefficient	,758**	,636**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.
		N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

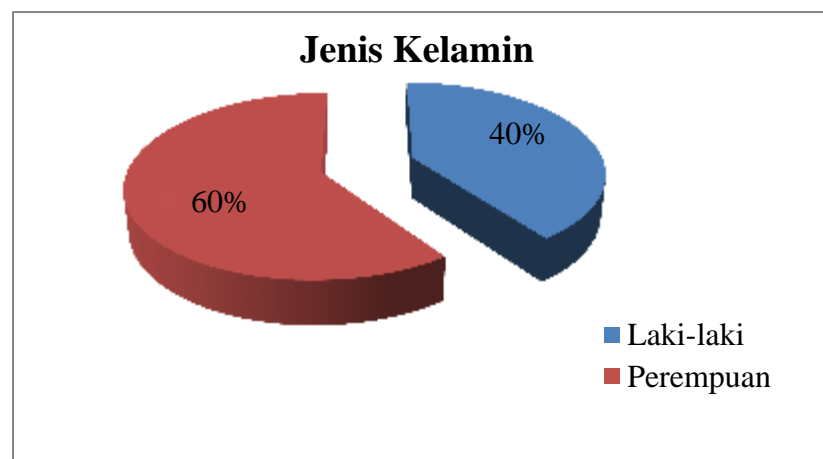
D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Sebaran Data Faktor Sosial Ekonomi Pada Pengguna Tabungan Mabruur

Peneliti telah menyebar angket sebanyak 45 angket, dengan proporsi 15 responden karyawan dan 30 responden nasabah, namun hanya sekitar 30 saja angket yang benar-benar dinyatakan sah dengan komposisi 9 karyawan dan 21 nasabah. **Angket-angket lain dinyatakan tidak sah, karena tidak memenuhi kriteria.**

Dari 30 angket yang dinyatakan sah, didapati data-data karakteristik responden sebagai berikut: data profil responden menunjukkan mayoritas berjenis kelamin wanita/perempuan sebanyak 18 sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12.

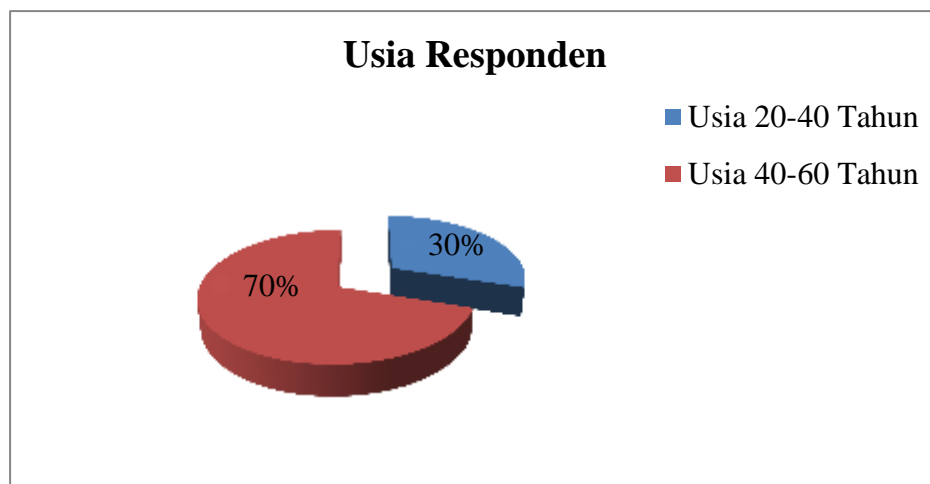
Gambar 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



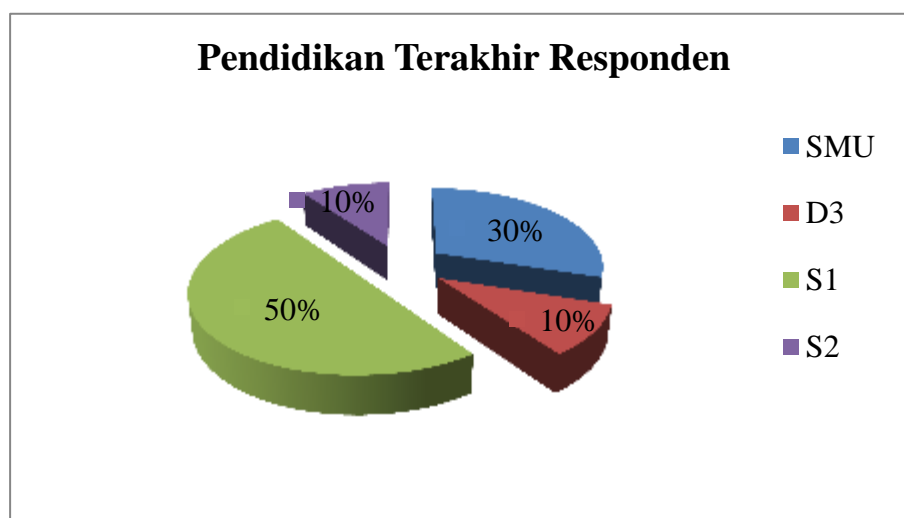
Dilihat dari sisi usia, berdasarkan data profil responden, sebagian besar berusia lebih dari 40 s.d 60 tahun dengan jumlah 21

orang selebihnya berusia 20-40 tahun sebanyak 9 orang. Hal ini mengidentifikasi bahwa usia sampel yang diperoleh dalam penelitian ini hampir semuanya merupakan responden dengan usia produktif tergolong tidak muda lagi dan pasti memiliki kesadaran atau minat untuk menunaikan ibadah haji atau umrah.

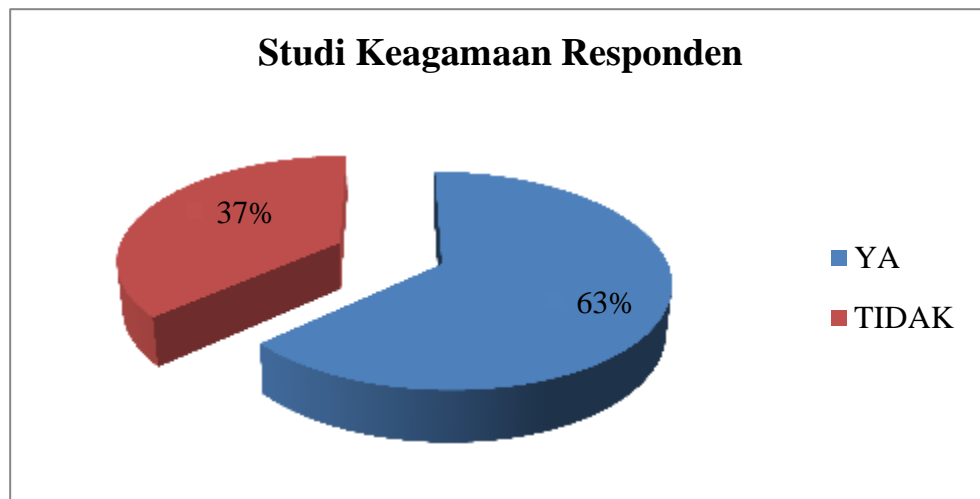
Gambar 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia



Gambar 4.3
Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan



Gambar 4.4
Profil Responden Berdasarkan Studi Keagamaan

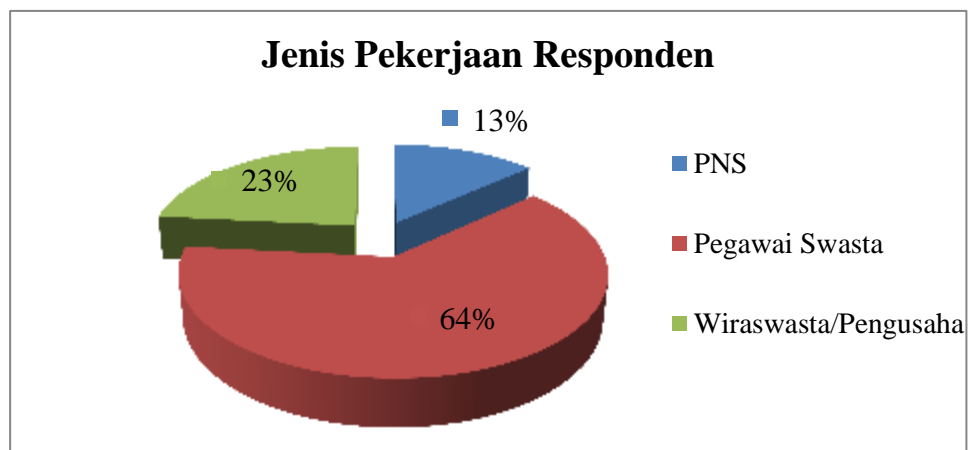


Jikalau dilihat dari sisi latar belakang pendidikan sebanyak 9 orang merupakan lulusan SMU, 3 orang merupakan lulusan D3, 15 orang merupakan lulusan S1, dan selebihnya sebanyak 3 orang merupakan lulusan S3. Sedangkan mengenai studi keagamaan formal sebagian besar responden sebanyak 19 orang menjawab pernah menempuh studi keagamaan formal (MTS/MA), sisanya yang menjawab tidak pernah sebanyak 11 orang.

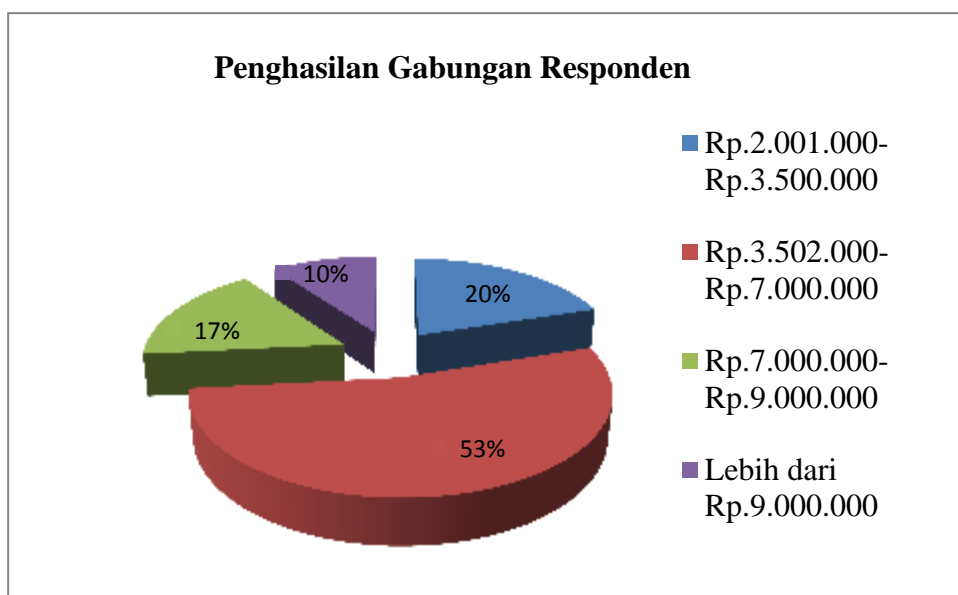
Sementara itu jika ditinjau dari sudut ekonomi, mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 19 orang, selebihnya pengusaha/wiraswasta berjumlah 7 orang dan PNS sebanyak 4 orang. Hal itu juga berpengaruh pada penghasilan responden yang sebagian besar berpendapatan rata-rata lebih dari 3.000.000 per bulan sebanyak 16 orang dan perpenghasilan lebih

dari 7.000.000 perbulan sebanyak 7 orang. Dari segi pekerjaan dan penghasilan kemampuan responden dalam menyisihkan dananya untuk menabung setiap bulannya cukup besar. Sebanyak 23 orang menjawab mereka menabung setiap bulannya sedangkan sisanya sebesar 7 orang menjawab tidak menabung setiap bulannya.

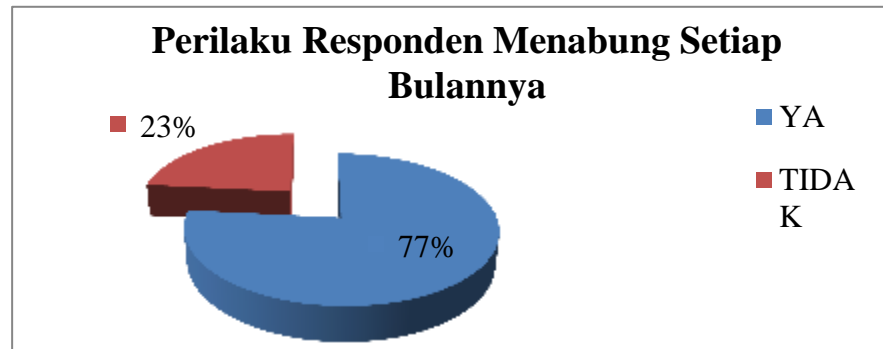
Gambar 4.5
Pekerjaan Responden



Gambar 4.6
Penghasilan Gabungan Responden PerBulan



Gambar 4.7
Profil Responden Berdasarkan Perilaku Menabung Setiap
Bulannya



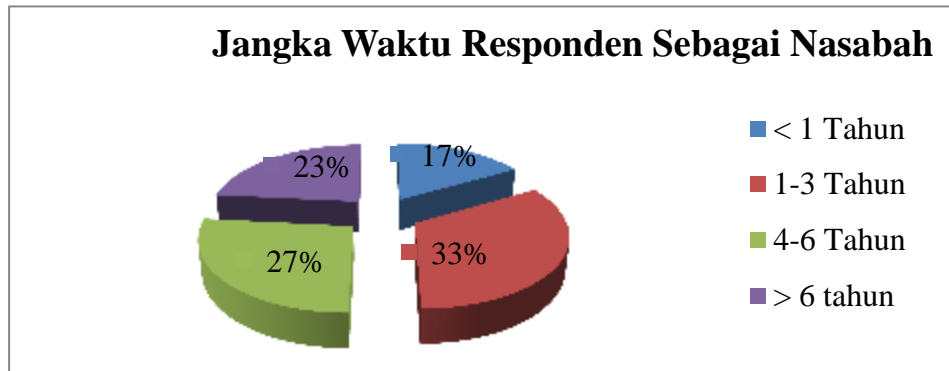
2. Sebaran Data Pengguna Tabungan Mabrur

Dalam penelitian ini juga mencoba menyertakan data-data pengguna produk tabungan mabrur. Dari hasil penelitian ini, di temukan sebagian besar responden sudah menabung kurang dari 1 tahun sebanyak 5 orang, selama 1–3 tahun sebanyak 10 orang, sekitar 4-6 tahun sebanyak 8 orang dan selebihnya sebanyak 7 orang menabung selama 6 tahun labih. Sebagian besar responden memilih menabung di Bank Syariah Mandiri untuk mempermudah pembayaran angsuran. Data dalam penelitian ini mengungkap jikalau sebanyak 21 orang ialah pengguna tabungan mabrur dan 9 orang lainnya hanya menggunakan jasa tabungan BSM, dan bertujuan untuk menyimpan dana sebelum digunakan.

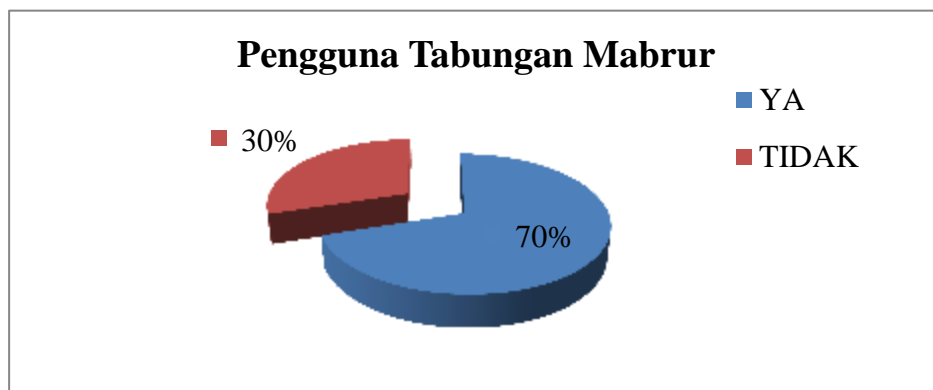
Dari data yang telah dikumpulkan membutuhkan sebagian besar responden memperoleh informasi tentang Bank Syariah Mandiri Sektor 3 sebagian besar melalui keluarga sebanyak 12

orang, dari rekan kerja atau teman sebanyak 9 orang, dan sebanyak 9 orang mengetahui dari iklan atau surat kabar.

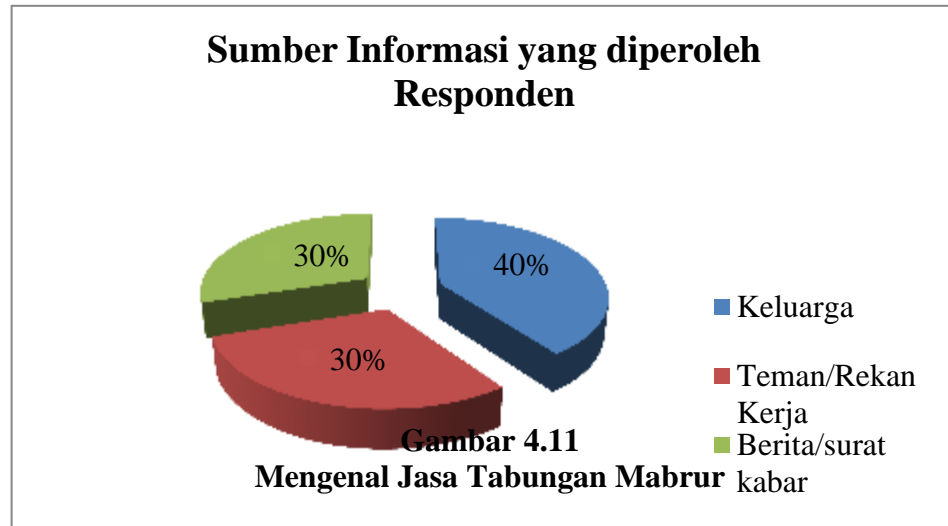
Gambar 4.8
Jangka Waktu Responden Sebagai Nasabah



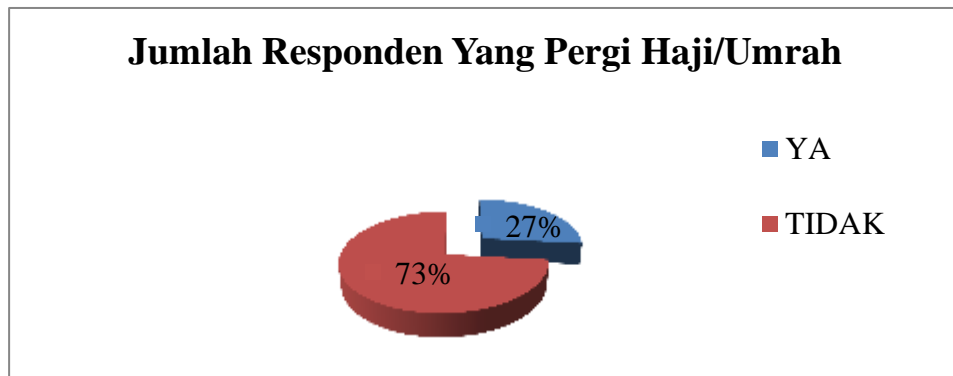
Gambar 4.9
Pengguna Tabungan Mabrur



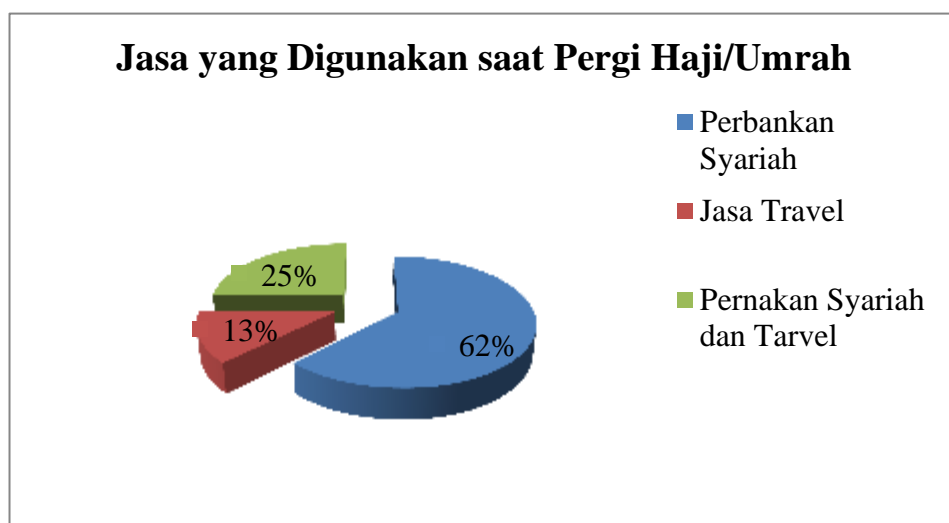
Gambar 4.10
Sumber Informasi Tentang BSM Bintaro Sektor 3



Gambar 4.12
Pergi Haji Atau Umrah



Gambar 4.13
Pengganaan Jasa Pergi Haji Atau Umrah



Dari data yang diungkap dalam penelitian ini ialah bahwasannya sebagian besar responden mengetahui jika pada perbankan syariah telah menawarkan produk tabungan mabrur untuk memudahkan para nasabah menunaikan ibadah Haji atau Umrah. Sebanyak 29 orang menjawab mengetahuinya dan 1 orang menjawab tidak mengetahui adanya penawaran produk tabungan

mabrur. Data ini juga menunjukkan bahwa sebanyak 27 orang telah mengenal jasa tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Sektor 3 dan sebanyak 3 orang tidak mengenal jasa tabungan mabrur.

Dari hasil penelitian juga membuktikan bahwa responden sebagian besar belum pernah menunaikan ibadah haji atau umrah yaitu sebanyak 22 orang dan sisianya sebanyak 8 orang sudah pernah menunaikan ibadah Haji atau Umrah. Hal ini juga mengetahui bahwa responden yang telah menunaikan ibadah Haji atau Umrah rata-rata menggunakan jasa perbankan sebanyak 5 orang, 1 orang menggunakan jasa travel dan selebihnya menggunakan jasa travel melalui perbankan sebanyak 2 orang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Bab ini secara khusus meringkas semua aspek, baik dari segi urgensi penggunaan Tabungan Mabrur, Tangibles, Reliability hingga kepuasan nasabah tabungan mabrur itu sendiri di kalangan nasabah di bank BSM Bintaro Sektor 3.

1. Hasil pengujian dua hipotesis tentang persepsi tangibles dan persepsi Reliability terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode berjenjang/rank yang dikembangkan Spearman menunjukkan H_a yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur diterima. Hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin banyak Tangibles atau Bukti Langsung maka nasabah akan semakin puas dan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 akan mendapatkan data yang akurat tentang Kepuasan Nasabah yang akan meningkatkan jumlah nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan Mabrur.
2. Faktor yang memiliki hubungan paling kuat yang bisa mendorong penggunaan produk Tabungan Mabrur di lingkungan bank BSM Bintaro Sektor 3 adalah Persepsi Tangibles. Hal ini ditunjukkan dengan Spearman's Rho Persepsi Tangibles sebesar **0.758** yang lebih besar

dibanding nilai Spearman's Rho persepsi reliability yang hanya sebesar **0.636**.

B. Saran

Kesimpulan atas hasil penelitian kali ini memberikan ide pada peneliti untuk memberikan saran-saran penting nan bermanfaat, baik bagi pihak bank yang memiliki produk tabungan mabrur maupun bagi pembaca.

1. Bagi pihak bank, pemanfaatan yang lebih besar pada Produk Tabungan Mabrur yang dilakukan dengan memperbanyak dan memperbaiki fasilitas layanan yang akan ditawarkan pada pengguna tabungan mabrur khususnya bagi calon Jamaah yang akan berangkat Haji atau Umrah.
2. Selain itu, bank juga diharapkan lebih mengembangkan dan memperluas sistem pemasaran bagi produk tabungan mabrur agar nasabah dapat mengetahui produk-produk yang ada d bank syariah itu lebih baik dari bank konvensional.
3. Bagi para pembaca atau penulis selanjutnya penelitian ini belum bisa dikatakan sempurna hasilnya, oleh karena itu peneliti menyarankan dalam penelitian ini agar dapat meneliti lebih dalam penelitian (dalam penulisan skripsi) ataupun menambah variabel-variabel judul lain yang mungkin dapat dikaitkan dengan penelitian ini hal ini bertujuan agar lebih menyempurnakan variabel dan melengkapi kekurangan dalam skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. *Psikologi Spesial*. Jakarta: Rineka Cipta. 2009.
- Al- Saba'i, Mustafa. *Peradaban Islam Dulu, Kini dan Esok*. Jakarta: Gema Insani Press. 1993.
- Al-Jundy, Anwar. *Pembaratan di Dunia Barat*. cet II. Bandung; PN. Remaja Rosdakarya. 1993.
- Al-Jundy, Anwar. *Pembaratan di Dunia Islam*. terj. Cet. I. Bandung; Remaja Rosdarya. 1991.
- Al-Nadwi, Abdul Hasan Ali al-Husni. *Pertarungan antara Alam Pikiran Islam dengan Alam Pikiran Barat*. Bandung: Al-Ma'rif. 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Astuty, Tri. *Buku Pedoman Umum Pelajar Sosiologi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional. 2015.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Syariat Islam Solusi Universal*. Jakarta: Pustaka Nawaitu. 2004.
- Chaney, David. *Life styles sebuah pengantar komprehensif*. Yogyakarta: Jalasutra. 1996.
- Danesi, Marcel. *Pesan tanda dan makna*. Yogyakarta: Jalasutra. 2012.
- Darmawaty, Yulia. *Buku Saku Sosiologi SMA*. Jakarta: Penerbit PT Kawan Pustaka. 2011.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: CV Darus Sunnah. 2002.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 1988.
- Engel, James F. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara. 1994.
- Ghazalba, Sidi. *Modernisasi dalam Persoalan. Bagaimana Sikap Islam*. Jakarta: Bulan Bintang. 1989.
- Kahmad, Dadang. *Sosiologi Agama*. Bandung: Remaja Rosda Karya. 2000.

- Koentjaraningrat. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembaratan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum. 1992.
- Koentjaraningrat. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: PN Reneka Cipta. 1981.
- Madjid, Nurcholish. *Islam, Kemodernan, dan Keindonesiaan*. Bandung: Mizan. 2008.
- Mappiare, Andi. *Psikologi Remaja*. Surabaya: Usaha Nasional. 1982.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2006.
- Monk. *Psikologi Perkembangan*. Yogyakarta: Gaja Mada University Press. 2004.
- Murdiyatomoko, Janu. *Sosiologi: Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung: Grafindo. 2007.
- Nejatullah, Muhammad. *The Economic enterprise*. terj. Anas Sidik. *Kegiatan Ekonomi Dalam Islam*. Cet. 2; Jakarta: Bumi Aksara. 1996.
- Ningsih, Ekawati Rahayu. *Perilaku Konsumen: Pengembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemasaran*. Kudus: Nora Media Enterprise. 2010.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 2011.
- Qardhawi, Yusuf. *Dawr al-Qiyam wa al-Akhlaq fi al-Iqtisad al-Islami*. terj. Zainal Arifin dan Dahlan Husim. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Cet. 4; Jakarta: Gema Insani Press. 2001.
- Rahardjo, M. Dawam. *Intelektual, Inteligensia, dan Perliku Politik Bangsa*. Bandung: Mizan. 1996.
- Salim, Agus. *Pengantar Sosiologi Mikro* Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2008.
- Santrock, John W. *Remaja*. Jakarta: Erlangga. 2007.
- Satya, Dyah. "Penurunan Rasa Cinta Budaya dan Nasionalisme Generasi Muda Akibat Globalisasi". *Jurnal Sosial Humaniora*. 4 (2), 179. 2011.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana. 2010.
- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2004.
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2014.

- Suharni, “*Westernisasi Sebagai Problema Pendidikan Era Modern*”. *Jurnal Al-Ijtimaiyyah*. 1 (1), 77.
- Sukandy, Muh. Sjarief. *Tarjamah Bulughul Maram*. Bandung: PT Alma’arif. 1996.
- Supa’at, “*Model Kebijakan Pendidikan Karakter di Madrasah*”. *Jurnal Pendidikan Islam*. III (1), 203-225.
- Suprayogo, Imam dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial – Agama*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2003.
- Supriatna, Nana. *Ilmu Pengetahuan Sosial*. Bandung: Grafindo Media Pratama. 2006.
- Syam, Hamdani M. “*Globalisasi Media dan Penyerapan Budaya Asing*”. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 3 (1), 58. 2015.
- Tanzeh, Ahmad. *Metode Penelitian Praktik*. Jakarta: PT. Bina Ilmu. 2004.
- Wibowo, Rohadi. *Ilmu Pengetahuan Sosial Sosiologi 3*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2007.
- Widaningsih, Ida. *Remaja dan Permasalahannya Sudut Pandang Islam*. Jakarta: Campustaka. 2017.
- Andhiyana, Mitha. *Westernisasi*
[\(https://mithaandhiyana2.wordpress.com/2012/01/25/westernisasi/\)](https://mithaandhiyana2.wordpress.com/2012/01/25/westernisasi/)
 diakses pada 27 Juli 2018 pkl. 21.22 WIB.
- Tuasikal, Muhammad Abduh *Mengikuti Gaya Orang Kafir*
 [\(https://rumaysho.com/3076-mengikuti-gaya-orang-kafir-tasyabbuh.html\)](https://rumaysho.com/3076-mengikuti-gaya-orang-kafir-tasyabbuh.html)
 diakses pada tanggal 27 Juli 2018 pkl. 10.22 WIB.

ANGKET PENELITIAN

Berilah tanda (X) pada salah satu pilihan jawaban dan isilah pertanyaan dibawah ini dengan sebenar-benarnya

Profile Responden

1. Apa jenis kelamin bapak/ibu/sdr/i?
 - a. Laki-laki
 - b. perempuan
2. Berapa usia bapak/ibu/sdr/i?
..... tahun
3. Apakah status pernikahan bapak/ibu/sdr/i saat ini?
 - a. Menikah
 - b. belum menikah
 - c. single divorce (duda/janda)
4. Apakah bapak/ibu/sdr/i memiliki anak?
 - a. Ya
 - b. tidak
5. Jika ya, berapa jumlah anak yang bapak/ibu/sdr/i miliki?
..... anak

Faktor Sosial Ekonomi

1. Apakah bapak/ibu/sdr/i penduduk asli di tempat yang sekarang di tinggali?
 - a. Penduduk asli
 - b. Pendetang
2. Jika sebagai pendatang dari mana asal daerah bapak/ibu/sdr/i?
 - a. Dari kecamatan ini
 - b. Dari kabupaten/kota ini
 - c. Dari provinsi ini
 - d. Beda provinsi
3. Apa tingkat pendidikan terakhir bapak/ibu/sdr/i?
 - a. SMU
 - b. Strata 1
 - c. Strata 2
 - d. Strata 3
4. Apakah bapak/ibu/sdr/i pernah menempuh studi keagamaan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
5. Apakah pekerjaan bapak/ibu/sdr/i
 - a. TNI/POLRI
 - b. PNS
 - c. Pegawai swasta
 - d. Wiraswasta/pengusaha

- e. Petani
f. Lain-lain (sebutkan):.....
6. Berapakah total penghasilan gabungan bapak/ibu/sdr/i per bulan:
a. Kurang dari Rp.2.000.000 d. Rp. 7.000.000- Rp. 9.000.000
b. Rp. 2.001.000- Rp. 3.500.000 e. lebih dari Rp. 9.000.000
c. Rp. 3.501.000- Rp. 7.000.000
7. Berapa lama bapak/ibu/sdr/i menjadi nasabah BSM Bintaro Sektor 3?
a. < 1 tahun c. 3-5 tahun
b. 1-3 tahun d. >5 tahun
8. Apa jenis tabungan yang bapak/ibu/sdr/i miliki di BSM Bintaro Sektor 3?
a. BSM Tabungan Berencana e. BSM Tabungan Kurban
b. BSM Tabungan Simpati f. BSM Tabungan Mabrur
c. BSM Tabungan Investa Cendikia g. Tabungan BSM
d. BSM Tabungan Pensiun h. dll (sebutkan):.....
9. Apakah bapak/ibu/sdr/i menabung setiap bulan?
a. Ya
b. tidak
10. Mohon diurutkan tujuan bapak/ibu/sdr/i membuka rekening tabungan di BSM Bintaro Sektor 3:

No	Tujuan membuka rekening	Rangking prioritas tujuan membuka tabungan									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Untuk menyimpan dana										
2.	Mempermudah pembayaran angsuran										
3.	Mempermudah pembayaran listrik, telepon,dll....										
4.	Menyimpan dana sementara sebelum digunakan										

11. Dari manakah bapak/ibu/sdr/i memperoleh informasi atau mengetahui tentang BSM Bintaro Sektor 3?
a. Keluarga d. Pamphlet
b. Majalah/surat kabar e. lain-lain.(sebutkan):.....
c. Televisi
12. Apakah bapak/ibu/sdr/i memilih BSM di bandingkan bank konvensional (non syariah) karena ke-syariah-annya?
a. Ya b. tidak

Screening

1. Apakah bapak/ibu/sdr/I mengetahui bahwa di perbankan syariah menawarkan produk tabungan mabrur?
 - a. Ya
 - b. Tidak

2. Apakah bapak/ibu/sdr/i merupakan nasabah pengguna produk mabrur?
 - a. Ya
 - b. tidak
3. Jika ya, apakah bapak/ibu/sdr/i sudah pernah pergi umrah atau haji?
 - a. Ya
 - b. tidak
4. Jika pernah, berapa kali bapak/ibu/sdr/i pergi ke tanah suci untuk melakukan umrah dan haji?
.....kali
5. Jasa apa yang bapak/ibu/sdr/i gunakan saat menunaikan ibadah haji atau umrah?
 - a. Jasa perbankan
 - b. Jasa travel
 - c. Lembaga keuangan lainnya
6. Apakah bapak/ibu/sdr/i mengenal jasa tabungan mabrur di BSM Bintaro sektor 3?
 - a. Ya
 - b. tidak

Berilah tanda (√) pada jawaban yang menurut bpk / ibu/ saudara paling sesuai

SS: sangat setuju **S** : setuju **N:** netral

TS: tidak setuju **STS** : sangat tidak setuju

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Tangibles (bukti langsung)						
1	Saya merasa nyaman menggunakan produk tabungan mabrur					
2	Kualitas layanan produk tabungan mabrur lengkap, mudah dan ramah					
3	Saya merasa tidak kesulitan dalam mengakses informasi mengenai jadwal pergi haji atau umrah.					
4	Fasilitas yang diberikan saat pergi haji dan					

	umrah lengkap dan baik sesuai dengan prosedur					
5	Saya merasa tidak terbebani dengan syarat-syarat yang diberikan untuk pembukaan rekening tabungan mabrur					
Reliability (keandalan)						
6	Proses administrasi pembukaan rekening tabungan mabrur cepat selesai.					
7	Saya merasa puas menggunakan produk tabungan mabrur.					
8	Penerapan produk tabungan mabrur sudah sesuai dengan syariat islam.					
9	Saya tidak kesulitan untuk menabung menggunakan produk tabungan mabrur					
10	Karyawan tellernya ramah dalam melayani nasabah yang akan menabung.					
Responsiveness (daya tanggap)						
11	Karyawan cepat tanggap ketika nasabah menemui masalah yang berhubungan dengan tabungan.					
12	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada saat umrah atau haji					
13	Saya merasa mudah untuk mendaftar haji atau umrah.					
14	Saya merasa terbantu dengan adanya produk tabungan mabrur, sehingga saya dapat dengan mudah untuk pergi haji atau umrah					
Assurance (jaminan)						
15	Saya tidak ragu untuk menggunakan jasa					

	perbankan untuk pergi haji atau umrah					
16	Jasa travel yang dimiliki jelas dan tidak berbahaya					
17	Saya akan mengajak keluarga, teman dan rekan saya yang belum menggunakan produk tabungan mabrur untuk pergi beribadah ketanah suci.					

DOKUMENTASI

Survey Lapangan



Proses Pengisian Angket oleh Nasabah





Keluarga Besar BSM Bintaro Sektor 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 : 15 / F.6-UMJ/II/2019

Jakarta, 2 Jumadil Akhir 1440 H

Lamp : 1 (satu) bundel

7 Januari 2019 M

Hal : *Bimbingan Skripsi Mahasiswa*

Yth.
Bapak Saomi Rizqianto, M.Si.
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 : USWATUN HASANAH
Nomor Pokok : 2015570056
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *pada KCP Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3
Tangerang Selatan)*

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.



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

Arifin, M.A.



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 : 17/F.6.1-UMJ/II/2019

Jakarta 9 Jumadil Akhir 1440 H

Hal : Permohonan Riset/Penelitian

14 Februari 2019 M

Kepada Yth.
Kepala Bank Syariah Mandiri
Binataro Jaya Sektor III A, Blok DD 10/1, Jl. M, Tangerang Selatan
di
tempat

Assalamu'alaikum W. W.

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

Nama : USWATUN HASANAH
Nomor Pokok : 2015570056
Tempat Tgl/Lahir : Siamporik, 28 Agustus 1996
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. Telp : 081298940373

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

*"Analisis Six Sigma pada Produk Tabungan Mabror
(Studi Kasus pada KCP Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3, Tangerang Selatan)"*

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

*Wabillahittaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.*



n. Dekan,
Ket. Dekan 4,
Tajudin, M.A.

Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Arsip



PT Bank Syariah Mandiri
Branch Tangerang Bintaro Sektor
Bintaro Jaya Sektor III A, Blok DD 10/
Jl. Mandar XX, Tangerang 15225
Tel. : +6221 734 3969, 734 3970
Tel. : +6221 7388 3936
www.syahiahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN
No. 21/188-3/393

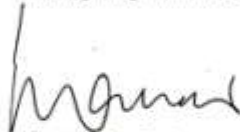
PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Mandar XX Blok DD10/1 Bintaro Jaya Sektor 3A Tangerang Selatan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Uswatun Hasanah
NISN : 2015570056
Jurusan/Prodi : Manajemen Perbankan Syariah
Sekolah : Universitas Muhammadiyah Jakarta

Melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Bintaro Sektor 3 dengan judul skripsi 'Analisis Servqual Pada Tabungan Mabru (Studi kasus Pada KC BSM Bintaro Sektor III Tangerang Selatan)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 27 Maret 2019
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KC Tangerang Bintaro Sektor III


Hilman Sabre Bustam
Branch Manager


Meida Liesdiana
BOSM



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 : USWATUN HASANAH
No. Pokok : 2015570056
Judul Skripsi : Analisis Strategi Pemasaran pada Tabungan Mabru (Studi Kasus pada KCP Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 Tangerang Selatan)
Pembimbing : Bapak Saomi Rizqianto, M.Si.
Tgl. Berakhir : 9 Februari s.d. 9 Agustus 2019

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
1	28/1-2019	→ Judul → Masalah penelitian	→ Cari teori 2 utk teori / alat penyelesaian masalah	8
2	14/2-2019	→ Teori penelitian	→ mengubah strategi pemasaran menjadi fix harga ada servQual	8
3	21/2-2019	→ Teori penelitian	→ mengubah fix harga menjadi servQual	8
4	27/2-2019	→ latar belakang, Rumusan Masalah, Manfaat	→ Teori servQual ✓ → Rumusan masalah → Definisi masalah	8
5	06/2-2019	→ Identifikasi masalah → Rumusan masalah → Rumusan masalah	→ pertaniki / perbaiki kebijakan masalah - Identifikasi masalah - Pertanyaan	8

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
6	5/4-2019	Tinjauan pustaka	→ Perbanyak pagel BSM. → Skema: pembagian hari dan umur. Tabung Malmir.	
7	12/3-2019	Questionnaire survey	Perbaiki per butir pertanyaan utk variabel.	
8	14/3-2019	Validasi Keabsahan uji	→ penambahan jumlah koresponden utk uji kait spearman	
9	20/3-2019	Cronbach Alpha	→ menaruh hasil pemilihan lapangan	
10	1/4-2019	Revisi BAB	→ revisi BAB, I, II, III, IV, V	
11	23/4-2019	Revisi BAB I, II, III, IV, V	→ memperbaiki data dalam permasalahan → memperbaiki hasil analisis responden	
12	24/4-2019	kec skripsi	hasil cetak utk di bindung	

- 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.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

Nama lengkap : USWATUN HASANAH
Tempat/Tanggal Lahir : Siamporik, 28 Agustus 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Telepon : 081298940373
E-mail : uswatunhasanahuswa28@gmail.com
Alamat : Jl. Lintas Sumatera Utara Dsn II
Desa Siamporik Kec. Kualuh Selatan
Kab. Labuhanbatu Utara Prov.
Sumatera Utara, Medan. Kode pos
21458



II. PENDIDIKAN

Tahun 2003 – 2009 : SD N 112271 Siamporik
Tahun 2009 – 2012 : MTS N Damuli Pekan
Tahun 2012 – 2015 : SMA N 1 Kualuh Hulu Aek Kanopan
Tahun 2015 – 2019 : Universitas Muhammadiyah Jakarta

III. PENGALAMAN ORGANISASI

Tahun 2010 – 2011 : Pencak silat Walet Putih (Anggota)
Tahun 2012 -2013 : Pembudidayaan Alam (Anggota)
Tahun 2015 – 2016 : Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah
(Anggota)
Tahun 2016 – 2017 : Badan Usaha Milik Ikatan (BUMI)
(Bendahara)