**ANALISIS KUALITAS LAYANAN MELALUI BANK SYARIAH MANDIRI DAN BANK RAKYAT INDONESIA TERHADAP KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM KANTOR**

**PENGAWASAN DAN PELAYANAN**

**BEA DAN CUKAI BITUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Program Studi Perbankan Syariah





Oleh

**Dara Febrica Maharani**

**NIM: 16.4.2.034**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO**

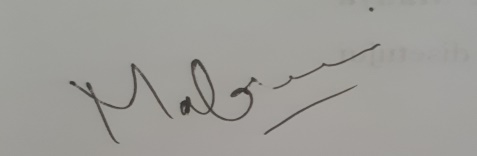
**2020**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesabaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi  **“Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Bitung”** benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikasi, tiruan, plagiasi, atau dibuatkan oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Manado, 18 Mei 2020

Penyusun,



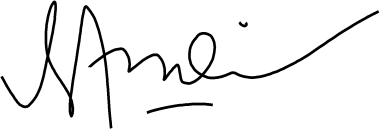
**Dara Febrica Maharani**

**NIM: 16.4.2.034**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Bitung”** yang ditulis oleh **Dara Febrica Maharani** ini telah disetujui pada tanggal 02 Mei 2020

Pembimbing I Pembimbing II

Ramli S, MH, M.Phil Muhammad Azhar Mushlihin, S.E., M.M

NIP. 197607042009121002 NIDN 2003038901

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Bitung”**, yang disusun oleh **Dara Febrica Maharani**, NIM: 16.4.2.034, mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Manado, Program Studi Perbankan Syariah telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Senin, 18 Mei 2020 M bertepatan dengan 25 Ramadhan 1441 H , dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Manado, 18 Mei 2020 M

25 Ramadhan 1441 H

# DEWAN PENGUJI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ketua Dewan Penguji  Sekretaris Dewan Penguji | : Ramli S, MH., M.Phil  : Muhammad Azhar Mushlihin, SE., MM | ( )  ( ) |
| Penguji I | : Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs | C:\Users\Asus\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\20200617_183549.jpg( ) |
| Penguji II | : Hj. Nur Fitry Latief, SE., Ak., MSA., CA. | (… ........... ) |

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Manado



# Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum

NIP. 197803242006042003

**ABSTRAK**

**Nama : Dara Febrica Maharani**

**NIM : 16.4.2.034**

**Prodi : Perbankan Syariah**

**Judul : Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Bitung**

Skripsi ini membahas tentang “Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Bitung”. Pokok permasalahan adalah bagaimana kepuasan nasabah non muslim terhadap layanan melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yang dilakukan dengan berada langsung pada obyeknya, terutama dalam usahanya mengumpulkan data dan berbagai informasi yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam tehadap obyek tertentu yang membutuhkan suatu analisa yang komprehensif dan menyeluruh.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah non muslim terhadap layanan melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

Hasil penelitian ini adalah Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri menjalin kerja sama dengan kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Dalam kerja samanya kedua bank memiliki penilaian yang berbeda di mata nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Bank Rakyat Indonesia ditinggalkan 3 nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung dikarenakan pelayanan yang sudah tidak sesuai janji. 3 nasabah non muslim tersebut telah berpindah ke Bank Syariah Mandiri dan lebih nyaman mengunakan Bank Syariah Mandiri.

**Kata kunci: Kepuasan, Layanan, Nasabah non muslim, Bank Rakyat Indonesia, Bank Syariah Mandiri.**

**KATA PENGANTAR**

Assalamu’alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur sedalam-dalamnya atas segala limpahan karunia dan nikmat Allah SWT yang tiada ternilai dan tidak pernah putus diberikan kepada hamba-hamba-Nya. Nikmat dan karunia itu pula yang menjadi kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Bitung.”**

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak dan Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis menyampaikan ucakan terimakasih atas bantuan tersebut. Mudah-mudahan apa yang telah diberikan menjadi suatu yang bermanfaat dan bernilai ibadah di hadapan Allah SWT.

Selayaknya penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan ribuan terimakasih kepada:

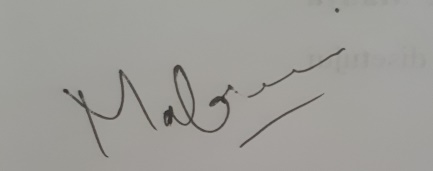
1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado Delmus Puneri Salim, S.Ag., M.A., M.Res., Ph.D., beserta Wakil Rektor I, Dr. Ahmad Rajafi, M.HI., Wakil Rektor II, Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si. dan Wakil Rektor III, Dr. Musdalifah Dachrud, S.Ag., S.Psi., M.Si., yang sedang membangun dan menata IAIN Manado untuk mencapai kesuksesan perguruan tinggi ke depan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. Rosdalina, M.Hum., beserta Wakil Dekan I, Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd., Wakil Dekan II, Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs., dan Wakil Dekan III, Hi. Ridwan Jamal, M.HI.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan sekaligus sebagai Pembimbing 1 Ramli S, MH., M.Phil. Penghargaan setinggi-tingginya untuk semua bimbingannya, juga sangat bijaksana dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam membahas isi materi maupun metodologi dalam penyempurnaan skripsi penulis.
4. Pembimbing II Muhammad Azhar Mushlihin, MM. Yang telah sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu demi satu yang telah banyak membantu saya selama duduk dibangku perkuliahan.
6. Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung Agung Riandar Kurnianto dan seluruh staf pegawai yang telah membantu penulis selama penelitian dan KKP.
7. Yang teristimewa untuk kedua orang tua. Mama tercinta Masrini dan Bapak Suyadi yang telah memberikan dukungan baik dalam bentuk lisan, doa, cinta maupun kasih dan sayang dalam menyelesaikan skripsi.
8. Yang teristimewa untuk suami Mas Wahid Marzuki Setiawan yang selalu mendukung dan mendoakan disaat berjauhan, dan melimpahkan kasih sayangnya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi.
9. Yang teristimewa Mama Mertua Sri dan Bapak Mertua Sutarno yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dari kejauhan serta membantu penulis dalam memfasilitasi penyelesaian skripsi.
10. Yang teristimewa Mbah Uti, Mbah Kong, Lek Sar, Lek Eno, Lek Ebi, Lek Adam dan juga adik-adik kecil, Chika, Wulan, Rahmat, Aya, Azka, Ridwan, Rama dan Aska yang selalu mengingatkan penulis dan memberi motivasi juga selalu menghibur penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Yang terkasih teman seperjuangan Dara Juliani Poli dan Irgiana Gobel yang selalu menjadi tempat berbagi keluh kesah, juga selalu menjadi penghibur penulis dan memberikan motivasi dari awal perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini.
12. Teman-teman seangkatan Program Studi Perbankan Syariah B IAIN Manado angkatan 2016. Endang, Filma, Farhan, Fajrin, Umair, Fahry, Kak Eni, Iin, Irma, Aswan, Andry, Ilham, Rafik, Ghivary, Mardhan terimakasih untuk sikap saling memotivasi, menolong dan menjadi keluarga bagi penulis.
13. Teman Saliha Yulyana Risma, Mariana Tinango, dan Kak Siti Ariani Haji yang selalu mengingatkan untuk selalu berdoa, selalu menghibur dan membantu penulis mencari referensi.
14. Teman-teman Alumni SMK Muhammadiyah yang sampai sekarang masih menemani penulis, terutama Hariati, Amalia dan Nadya yang selalu memberi motivasi dan dukungan juga doanya untuk penulis.
15. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam merampung penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin ya Rabbal Alaamiin. Akhir kata semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita sekalian.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb.

Manado, 18 Mei 2020

Penulis



**Dara Febrica Maharani**

**NIM. 16.4.2.034**

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL i**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING. iii**

**LEMBAR PENGESAHAN iv**

**ABSTRAK. v**

**KATA PENGANTAR vi**

**DAFTAR ISI x**

**DAFTAR LAMPIRAN xii**

**BAB 1 PENDAHULUAN. 1**

1. Latar Belakang 1
2. Rumusan Masalah 6
3. Tujuan Penelitian 6
4. Manfaat Penelitian 6
5. Definisi Operasional 7

**BAB II LANDASAN TEORI. 9**

1. Kualitas Layanan 9
2. Kepuasan Konsumen 19
3. Penelitian Terdahulu. 26

**BAB III METODE PENELITIAN 29**

1. Lokasi dan Waktu Penelitian. 29
2. Rancangan Penelitian. 29
3. Subjek dan Objek Penelitian 30
4. Data Penelitian 31
5. Teknik Pengumpulan Data 31
6. Teknik Analisis Data. 35

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. 37**

1. Gambaran Umum Objek Penelitian. 37
2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan 41
3. Temuan Penelitian 56

**BAB V PENUTUP 61**

1. Kesimpulan. 61
2. Saran. 63

**DAFTAR PUSTAKA. 64**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Transkrip Wawancara Narasumber 1 68**

**Lampiran 2 Transkrip Wawancara Narasumber 2 71**

**Lampiran 3 Transkrip Wawancara Narasumber 3 75**

**Lampiran 4 Dokumentasi Narasumber 2 78**

**Lampiran 5 Dokumentasi Narasumber 3 79**

**Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian 80**

**Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Penelitian 81**

**Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup 82**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, persaingan bisnis pada dunia usaha semakin ketat. Suatu produk yang akan diterima dan yang akan bertahan dalam kompetisi pasar adalah produk yang dapat memberikan kepuasan maksimal pada konsumen. Salah satu yang dapat menarik konsumen ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan menjadi salah satu faktor yang dapat menarik keinginan konsumen untuk membeli, disamping harga, bentuk maupun kualitas produk. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka konsumen akan menjadi lebih loyal terhadap perusahaan.

Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Kesimpulan baik buruknya kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kotler merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[[1]](#footnote-1)

Ada dua hal yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yaitu, jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan mengidentifikasikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen terhadap kualitas yang ditawarkan perusahaan.

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen adalah perasaan positif yang disertai dengan sikap oleh konsumen setelah mereka mengalami suatu situasi atau kondisi pada saat mereka menggunakan produk atau jasa tersebut. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan.

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah: Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya -“… *a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relations to the person’s expectation*”. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.[[2]](#footnote-2) Sedangkan kepuasan nasabah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi yaitu, bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reabillity*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kepuasan nasabah selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat.

Selain pelayanan kualitas produk juga menjadi hal penting dalam kepuasan konsumen, menurut Tjiptono, kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Kualitas suatu produk baik berupa barang atau jasa ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Dimensi kualitas produk adalah: Kinerja(*Performance*), daya tahan(*durability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), fitur (*features*), reliabilitas (*reliability*), estetika (*aesthetics*), kesan kualitas (*perceived quality*), dan kemampuan layanan (*serviceability*).[[3]](#footnote-3) Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

Begitupun halnya perusahaan yang bergerak di industri perbankan, agar mampu bersaing, maka pihak perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah, salah satunya seperti kebutuhan akan pelayanan yang memuaskan. Dengan pelayanan tersebut membuat nasabah merasa nyaman dengan apa yang diberikan oleh bank, akan tetapi jika bank memiliki produk perbankan yang tidak memenuhi kualitas pelayanan, mengakibatkan sebuah bank dengan mudah untuk ditinggalkan oleh nasabahnya dan pada akhirnya nasabah tersebut akan beralih ke bank lain. Untuk mencegah hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaan sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan usaha bank. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima *(perceived service)* dengan tingkat layanan yang diharapkan *(expected service).* Kualitas industri pelayanan perbankan ditentukan oleh penilaian nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh nasabah. Memiliki nasabah yang puas merupakan suatu hal yang sangat penting bagi industri perbankan, karena industri ini memiliki tingkat kompetisi yang sangat tinggi. Nasabah yang puas akan mendorong terciptanya promosi kepada calon-calon nasabah potensial, dan pada akhirnya akan menciptakan nasabah-nasabah yang setia (loyal).

Salah satu kualitas layanan dan produk yang ditawarkan bank adalah fasilitas pencairan gaji, dimana salah satu kantor yang menggunakan fasilitas pencairan gaji melalui bank adalah kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Kantor pelayanan dan pengawasan yang bertugas melindungi masyarakat dari masuknya barang-barang berbahaya ini memiliki 56 orang pegawai yang keseluruhan pegawainya menggunakan fasilitas pencairan gaji melalui Bank Rakyat Indonesia untuk pencairan gajinya. Seiring berjalannya waktu 10 orang pegawai berpindah menggunakan Bank Syariah Mandiri dan 3 diantaranya adalah non muslim. Seperti yang kita ketahui budaya non muslim sangat erat dengan sistem kapitalisme yang lazimnya ada di bank konvensional. Bank konvensional memiliki sistem kapitalis sebagai sarana investasi yang menjanjikan, namun kenyataannya sebagian besar nasabah non muslim juga tertarik untuk mengggunakan bank syariah untuk penyimpanan dananya.

Temuan awal peneliti, bahwa ketertarikan nasabah non muslim memilih bank syariah tentu ada sebabnya. Sehingga, peneliti tertarik menelusuri lebih lanjut, apa yang menjadi penyebab beralihnya nasabah non muslim dari Bank konvensional ke Bank Syariah.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti meneliti dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Bitung”**

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana kepuasan pegawai non muslim terhadap layanan melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung?

1. **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui kepuasan pegawai non muslim terhadap layanan melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

1. **Manfaat Penelitian**
2. Manfaat Praktis. Hasil yang diperoleh diharapkan menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi penyusun, umumnya bagi instansi yang bersangkutan dan lembaga-lembaga yang tergabung dalam dunia ekonomi dan bisnis Islam.
3. Manfaat teoritis penelitian ini untuk menambah wawasan peneliti baik wawasan pengetahuan maupun untuk meningkatkan keilmuan di dalam dunia perbankan, cara meneliti dengan baik dan bagi kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung itu sendiri bisa dijadikan bahan evaluasi baik oleh mahasiswa maupun oleh dosen pengajar.
4. **Definisi Operasional**

Beberapa kata atau istilah yang membentuk kalimat pada judul proposal usulan skripsi ini perlu dijelaskan pengertiannya masing-masing sehingga dapat dipahami dan terhindar dari kesalahfahaman dalam pemaknaan. Pemaknaan pada setiap kata atau istilah tersebut merupakan sebuah acuan dari pihak penulis untuk memberikan definisi operasional dari judul penelitian agar kiranya pihak pembaca tidak salah dalam memahami apa yang dimaksudkan oleh penulis.

1. Pengertian Analisis

Analisis penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya.[[4]](#footnote-4)

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[[5]](#footnote-5)

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.[[6]](#footnote-6)

**BAB II**

**KAJIAN TEORI**

1. **Kualitas Layanan**
2. Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki definisi yang berbeda-beda, salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[[7]](#footnote-7) Definisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit.”[[8]](#footnote-8) Laksana juga menjelaskan kualitas ialah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.[[9]](#footnote-9) Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.[[10]](#footnote-10) Dari definisi kualitas tersebut dapat disimpulkan kualitas adalah upaya pemenuhan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian dalam mengimbangi keinginan konsumen.

Garvin menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun lima macam perspektif kualitas tersebut adalah:

1. Pendekatan *transcendental*

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

1. Pendekatan berbasis produk

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan atau dapat diukur.

1. Pendekatan berbasis pengguna

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya: kualitas yang dirasakan merupakan produk berkualitas paling tinggi).

1. Pendekatan berbasis manufaktur

Perspektif ini bersifat berdasarkan pasokan dan secara khusus memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan kemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan.

1. Pendekatan berbasis nilai

Kualitas dalam perspektif relatif sehingga produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli.[[11]](#footnote-11)

1. Pengertian Layanan

Menurut pandangan kita layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan secara sukarela. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan: “Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.”[[12]](#footnote-12) Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah “suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.”[[13]](#footnote-13)

Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.”[[14]](#footnote-14) Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut, sehingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya. Pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, dimana pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.[[15]](#footnote-15)

Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Puirwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutukan orang lain. Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya. Menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

1. Memiliki karyawan yang professional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
3. Tersedianya raga produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
4. Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
6. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.[[16]](#footnote-16)
10. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.[[17]](#footnote-17) Dalam sumber lain dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.[[18]](#footnote-18) Parasuramani mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pendapatpara konsumen atas pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dengan atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.[[19]](#footnote-19) Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.[[20]](#footnote-20)

Menurut Wyckof kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.[[21]](#footnote-21)

1. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan pelanggan taraf internasional sebagai faktor yang penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah terhadap bank. Faktor ini mencakup kesopanan, kompetensi, perhatian, profesionalisme, daya tarik, kepercayaan, kelengkapan produk dan komunikasi yang baik. Jika bank ingin meningkatkan kepuasan nasabah, maka bank harus meningkatkan kualitas dan cakupan layanan kepada nasabah melalui faktor-faktor tersebut. Kotler mengemukakan bahwa jasa atau pelayanan memiliki empat karakteristik yang membedakannya dengan barang, yaitu:

1. Tidak berwujud

Jasa berbeda dengan barang karena jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Dengan kata lain, konsumen tidak dapat menilai hasil dari jasa atau pelayanan sebelum mereka menikmatinya sendiri.

1. Tidak terpisahkan

Biasanya barang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan, dijual, kemudian dikonsumsi. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

1. Bervariasi

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non baku artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli terhadap variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat pada orang lain sebelum memutuskan untuk memilih penyedia jasa.

1. Tidak tahan lama

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.[[22]](#footnote-22)

1. Standar Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.[[23]](#footnote-23)

Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Zeithmal, Parasurahman dan Berry, yaitu *Tangible*, *Responsivenes*, *Reability*, *Assurance*, dan *Emphaty*.[[24]](#footnote-24) Kelima dimensi tersebut disebut juga dengan dimensi *Servise Quality*, dari kelima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

*Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaranan fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

1. Kehandalan (*Reability*)

*Reability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurat yang tinggi.

1. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

*Responsiveness* adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

1. Jaminan (*Assurance*)

*Assurance* yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

1. Empati (*Emphaty*)

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki perhatian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.[[25]](#footnote-25)

1. **Kepuasan Konsumen**
2. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan sendiri adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan.[[26]](#footnote-26) Definisi kepuasan lainnya ialah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.[[27]](#footnote-27)

Sedangkan kepuasan konsumen adalah seberapa jauh persepsi kinerja sebuah produk sesuai dengan harapan-harapan seorang konsumen.[[28]](#footnote-28) Definisi lain dari kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.[[29]](#footnote-29) Semakin konsumen merasa puas konsumen akan semakin lama menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut dan semakin sedikit peluang konsumen untuk meninggalkan perusahaan tersebut.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada keuntungan yang diterima bank, yaitu:

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal terhadap bank.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.[[30]](#footnote-30)
3. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
4. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.[[31]](#footnote-31)
5. Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat beberapa faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Konsumen yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Konsumen yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

1. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merk tertentu.

1. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

1. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama dan memberi komentas yang baik tentang perusahaan.[[32]](#footnote-32)

1. Strategi Kepuasan Konsumen

Mewujudkan kepuasan pelanggan total adalah hal yang tidak mungkin dicapai, hal ini sesuai dengan pendapat Mudie dan Cottam dalam buku Strategi Pemasaran yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prisipnya strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut konsumen suatu perusahaan. Ada beberapa strategi untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya: *Relationship Marketing, Strategi Superior Customer Service, Strategi Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees*, Strategi Penanganan Keluhan Yang Efektif, Peningkatan Kinerja Perusahaan dan Menerapkan *Quality Function Deployment (QFD).[[33]](#footnote-33)*

1. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan konsumen, diantaranya:

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

1. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

1. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

1. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.[[34]](#footnote-34)

Sedangkan menurut Richard F. Gerson dalam buku Pemasaran Bank untuk melakukan pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara:

1. Mempelajari persepsi konsumen terhadap jasa yang ditawarkan
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan konsumen
3. Menutup segala kesenjangan yang ada
4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan atau tidak
5. Dengan megukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba
6. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian
7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.[[35]](#footnote-35)
8. **Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini, penulis menghimpun beberapa referensi yang relevan dengan judul penelitian, yang dimaksud untuk memperkaya wawasan penulis maupun pembaca terkait kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen antara lain, penelitian Fitri Madona dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang” tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara rinci bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.[[36]](#footnote-36)

Selain itu, Kevin Aditya Pratama dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo” tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik(*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tangkap(*responsiveness*), jaminan(*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasaan nasabah Bank Rakyat Indonesia Ponorogo.[[37]](#footnote-37)

Penelitian lain dari Husnul Khatimah dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura”, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura, untuk menganalisis pengaruh *reability* terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura, untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura, untuk menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura, untuk menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura.[[38]](#footnote-38)

Penelitian lain pula oleh Moch Syaepul Mukarom dengan judul skripsi “ Analisis Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang)” tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tabungan BRI, menganalisis pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah tabungan BRI, dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan BRI.[[39]](#footnote-39)

Penelitian lain oleh Christiana Okky Augusta Lovenia dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)” tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh wujud fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan, dan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepedulian (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan.[[40]](#footnote-40)

Dari penelitian-penelitian sebelumnya dapat dilihat bahwa ada kesamaan yakni sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah dalam kualitas pelayanan bank adapun perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya ialah peneliti memfokuskan terhadap kepuasan nasabah non muslim yang pernah menggunakan dua bank tersebut, yakni Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia, sedangkan penelitian sebelumnya tidak memfokuskan terhadap nasabah non muslim dan hanya menggunakan satu bank untuk penelitiannya. Adapun tujuannya sama-sama memfokuskan terhadap kepuasan nasabah bank.

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

1. **Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Pelaksanan penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dan dilaksanakan sejak bulan Februari sampai bulan April 2020. Penelitian ini dimulai dengan survei awal lokasi penelitian sampai dengan penulisan laporan penelitian yang dalam hal ini berbentuk skripsi.

1. **Rancangan Penelitian**

Penelitian ini tergolong pada penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yang dilakukan dengan berada langsung pada obyeknya, terutama dalam usahanya mengumpulkan data dan berbagai informasi. Yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam tehadap obyek tertentu yang membutuhkan suatu analisa yang komprehensif dan menyeluruh.[[41]](#footnote-41) Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah 3 pegawai non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

1. **Subjek Dan Objek Penelitian**
2. Subjek

Menrut Kamus Besar Bahasa Indonesia subjek adalah sesuatu yang diperbincangkan, didiskusikan, dikaji, dan diteliti.[[42]](#footnote-42) Sedangkan menurut Saifuddin Azwar mengatakan bahwa subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variable-variabel yang diteliti.[[43]](#footnote-43) Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa subjek penelitian adalah segala sesuatu baik orang, hewan, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang didalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. Oleh karena itu, subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung yang berjumlah 56 orang.

1. Objek

Objek adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan. Objek juga dapat merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu.[[44]](#footnote-44) Objek dalam penelitian ini ditetapkan untuk pegawai non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung yang berjumlah 3 orang.

1. **Data Penelitian**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan sekunder.

* 1. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau sumber pertama yang secara umum kita sebut sebagai narasumber. Data primer ini diperoleh oleh peneliti dengan teknik/metode observasi dan interview tanya jawab secara langsung dengan pihak pegawai non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

* 1. Data Sekunder

Data sekunder adalah yang sudah diproses oleh pihak tertentu sehingga data tersebut sudah tersedia saat kita memerlukan. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah dokumen-dokumen dan data-data lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan oleh penulis diantaranya adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi, agar mampu mendapatkan informasi yang tepat antara teori yang didapat dengan praktik yang ada di lapangan.

1. Observasi

Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif, observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan peneliti.

Bugin mengemukakan beberapa bentuk observasi, yaitu:

* + - 1. Observasi partisipasi (*participant observation*) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
      2. Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
      3. Observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.[[45]](#footnote-45)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipasi dan observasi tidak terstruktur. Peneliti melakukan observasi saat mengikuti kegiatan KKP sehingga peneliti dapat mengamati secara langsung tentang keseharian informan dan peneliti dapat mengembangkan apa yang terjadi saat melakukan observasi di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.[[46]](#footnote-46) Wawancara merupakan salah satu metode dalam pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (informan).[[47]](#footnote-47) Peneliti bertatap muka secara langsung dengan pegawai non muslim untuk menanyakan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, alur kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi ialah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data sebagai pembanding terhadap data tersebut.
2. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi.
3. Penyajian data merupakan suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyaji sebagai sesuatu yang mungkin berguna.
4. Penarikan kesimpulan. Setelah data di sajikan selanjutnya penarikan kesimpulan, setelah menjabarkan berbagai data yang telah diperoleh, peneliti membuat kesimpulan yang merupakan hasil dari suatu penelitian.[[48]](#footnote-48)

Peneliti melakukan kegiatan wawancara secara langsung dengan ketiga nasabah non muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung dari hasil wawancara tersebut peneliti mendapat kesimpulan yang sama.

1. Dokumentasi

Untuk metode ini sumber datanya berupa catatan media, jurnal, catatan, atau dokumen-dokumen yang tersedia dan berkaitan dengan objek penelitian. Seperti gambaran tentang kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung dan dokumentasi saat melakukan wawancara dengan 3 informan nasabah non muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

1. **Teknik Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan secara deskritif kualitatif dengan pemikiran yang induktif. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada dilapangan. Analisis data didalam penelitian deskritif kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Dengan demikian, temuan penelitian dilapangan yang kemudian dibentuk kedalam bangunan teori, hukum, bukan dari teori yang telah ada, kemudian dikembangkan dari data lapangan (induktif).[[49]](#footnote-49) Data yang dianalisis adalah data yang berupa kata-kata yang diperoleh dari wawancara, observasi dan analisis dokumen. Dalam metode ini peneliti menganalisis data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Pegawai adalah orang yang bekerja untuk orang lain baik pemerintahan, PT, Yayasan atau individu (swasta), baik di tempat perbelanjaan, kebun, pabrik, bengkel atau yang lain.[[50]](#footnote-50) Dari definisi tersebut pegawai yang bekerja untuk pemerintahan ialah salah satunya pegawai di kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Instansi Kepabeanan Indonesia) adalah suatu instansi yang memiliki peran yang cukup penting dari negara dalam melakukan tugas dan fungsinya untuk melindungi masyarakat dari masuknya barang-barang berbahaya, melindungi industri tertentu di dalam negeri dari persaingan yang tidak sehat dengan industri sejenis dari luar negeri, memberantas penyelundupan, melaksanakan tugas titipan dari instansi-instansi lain yang berkepentingan dengan lalu lintas barang yang melampaui batas-batas negara, memungut bea masuk dan pajak dalam rangka impor secara maksimal untuk kepentingan penerimaan keuangan Negara.

Sejarah bea da cukai dimulai pada, CUSTOM (Instansi Kepabeanan) dimanapun di dunia ini adalah suatu organisasi yang keberadaannya sangat *essensial* bagi suatu Negara, demikian pula dengan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Instansi Kepabeanan Indonesia) adalah suatu instansi yang memiliki peran yang cukup penting pada suatu Negara. Bea dan cukai (selanjutnya kita sebut Bea Cukai) merupakan institusi global yang hamper semua Negara di dunia memilikinya. Bea cukai merupakan perangkat Negara “konvensional seperti halnya polisi, kejaksaan, pengadilan ataupun angkatan bersenjata yang eksistensinya telah ada sepanjang masa sejarah Negara itu sendiri.

Fungsi bea cukai di Indonesia diyakini sudah ada sejak zaman kerajaan dahulu, namun belum ditemukan bukti-bukti tertulis yang kuat. Kelembagaannya pada waktu itu masih bersifat “lokal” sesuai wilayah kerajaan. Sejak VOC masuk, barulah bea cukai mulai terlembagakan secara “nasional.” Pada masa Hindia Belanda tersebut, masuk pula istilah *douane* untuk menyebut petugas bea cukai (istilah ini acapkali masih melekat sampai saat ini). Nama resmi bea cukai pada masa Hindia Belanda adalah Dinas Bea Impor dan Bea Ekspor serta Cukaiatau dalam bahasa Belanda *“De Dienst der Invoer en Uitvoerrechten en Accijnzen (I. U & A).”*

Tugas bea dan cukai adalah memungut bea impor/masuk (*invoer-rechten*), bea ekspor/keluar(*uitvoer-rechten*) dan cukai (*accijnzen*). Tugas memungut bea (“bea” berasal dari bahasa Sansekerta) baik impor maupun ekspor, serta cukai (berasal dari bahasa India) inilah yang kemudian memunculkan istilah bea dan cukai di Indonesia. Peraturan yang melandasi saat itu diantaranya *Gouverment Besluit* Nomor 33 tanggal 22 Desember 1982 yang kemudian diubah dengan keputusan pemerintah tertanggal 1 Juni 1934. Pada masa pendudukan Jepang, berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tentang Pembukaan Kantor-Kantor Pemerintahan di Jawa dan Sumatera tanggal 29 April 1942, tugas pengurusan bea impor dan bea ekspor ditiadakan, bea cukai sementara hanya mengurusi cukai saja.

Lembaga bea cukai setelah Indonesia merdeka, dibentuk pada tanggal 1 Oktober 1946 dengan nama pejabat Bea dan Cukai. Saat itu Menteri Muda Keuangan, Sjarifudin Prawiranegara, menunjuk R.A Kartadjoemena sebagai Kepala Pejabatan Bea dan Cukai yang pertama. Jika ditanya kapan lahir bea cukai Indonesia, maka 1 Oktober 1946 dapat dipandang sebagai tanggal yang tepat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 1948, istilah Pejabatan Bea Cukai berubah nama menjadi Jawatan Bea dan Cukai, yang bertahan sampai tahun 1965. Setelah tahun 1965 hingga sekarang, namanya menjadi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC).[[51]](#footnote-51)

Menurut keterangan narasumber pertama Bapak Antonius Rio Ardi Kristian melalui wawancara.

“Aku kerja di BC sudah 2 tahun lebih terus pake BSM dari tahun lalu, kira-kira setahun lah, pertamanya pake BRI trus ada sosialisasi BSM ke kantor trus minat buat buka rekening.”[[52]](#footnote-52)

Terjemahannya:

“Saya bekerja di kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung sudah 2 tahun lebih, menggunakan Bank Syariah Mandiri dari tahun lalu, kira-kira setahun, awalnya saya menggunakan Bank Rakyat Indonesia kemudian ada sosialisasi Bank Syariah Mandiri datang ke kantor dan saya tertarik untuk buka rekening di Bank Syariah Mandiri.”

Narasumber pendukung atau narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon yang juga pegawai kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung, menjelaskan hal yang sama juga.

“Aku tau BSM itu dari… sebentar yah aku inget-inget dulu, oh mereka dateng kesini kasih kaya apa yah, kasih kaya sosialisasi gitu, dateng ke kantor terus ngejelasin lah ee kelebihan, biasa lah kelebihannya BSM, terus yaudah tertarik deh.”[[53]](#footnote-53)

Terjemahannya:

“Saya mengetahui Bank Syariah Mandiri itu dari, sebentar saya ingat-ingat dulu, mereka datang kesini kasih seperti apa, kasih seperti sosialisasi begitu, datang ke kantor kemudian menjelaskan kelebihan, kelebihan Bank Syariah Mandiri, terus yasudah saya tertarik.”

Narasumber 1 dan 2 menjelaskan bahwa, awal mula mengetahui Bank Syariah Mandiri dari pemasaran menggunakan metode sosialisasi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Seperti yang dijelaskan oleh Kotler bahwa pemasaran ialah sebuah proses sosial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka inginkan melalui penciptaan dan penawaran dengan pihak lain.

1. **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Awalnya seluruh pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung menggunakan Bank Rakyat Indonesia sebagai transaksi pencairan gajinya, seiring berjalannya waktu beberapa pegawai memilih berpindah ke Bank Syariah Mandiri dan 3 diantara pegawainya adalah non muslim. Seperti yang disampaikan narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon.

“Pake BRI itu dari jaman.. berarti kalo pake BRI itu udah 3 tahun yah, aku kerja tu dah emm.. eh bentar, 2016, 17, 18, 3 tahun lah, pake BSM dari 2019 awal, iya hooh”[[54]](#footnote-54)

Terjemahannya:

“Menggunakan Bank Rakyat Indonesia itu dari zaman, berarti kalau menggunakan Bank Rakyat Indonesia itu sudah 3 tahun, saya kerja itu sudah, sebentar, 2016, 17, 18, 3 tahun, menggunakan Bank Syariah Mandiri dari 2019 awal, iya benar”

Narasumber 3 Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan yang juga pegawai kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung menambahkan.

“Mandiri kan dulu pertama belum ada aa syariah kan, masih mandiri nah yang saya tau dulu mandiri itu termasuk bank Negara kan, bank pemerintah, cuma sekarang sudah BUMN, nah ini BRI juga sebenarnya kalo dia bisa mengikuti kaya yang bank-bank pemerintah lain justru dia bisa lebih maju, cuman karna dia tidak bisa mengikuti dengan jaman, haa, maka banyak orang yang lari dari BRI, itu yang menjadi salah satu kenapa saya lari ke BSM karna pelayanannya BRI ini terlalu lambat, sama tidak menghargai konsumen.”[[55]](#footnote-55)

Terjemahannya:

“Bank Mandiri dulu kan belum ada syariah masih mandiri, yang saya tahu dulu Bank Mandiri itu termasuk Bank Negara, Bank Pemerintah, hanya sekarang sudah BUMN, Bank Rakyat Indonesia juga sebenarnya kalau dia bisa mengikuti seperti bank-bank pemerintah lain justru dia bisa lebih maju, hanya karena dia tidak bisa mengikuti dengan zaman maka banyak orang yang meninggalkan Bank Rakyat Indonesia, itu yang menjadi salah satu alasan kenapa saya berpindah ke Bank Syariah Mandiri, karena pelayanan Bank Rakyat Indonesia terlalu lambat dan tidak menghargai konsumen.”

Penjelasan tersebut juga dibenarkan oleh narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian.

“Kebetulan aku dateng kesitu (Bank Syariah Mandiri) waktu gaada antrian sih, jadi langsung dilayani sama mas-mas nya, jadi ga ambil antrian, jadi ga ngerasa di beda-bedain kok, kebetulan waktu itu pas sepi aja, jadi langsung aja. Kalo dibanding BRI sebenernya masih bagus BSM mungkin karna nasabah BSM nya masih ga terlalu banyak kalo BRI kan ngerasa ga enak karna antriannya panjang aja sih, kaya mau pinjem di BRI kemaren kan antriannya banyak karna ada yang ambil hari tua, jadi agak males ke BRI jadi makanya sepinya ada di BSM yaudah ke BSM.”[[56]](#footnote-56)

Terjemahannya:

“Kebetulan saya datang ke sana (Bank Syariah Mandiri) saat tidak ada antrian, jadi langsung dilayani oleh pegawainya, jadi tidak mengambil nomor antrian, jadi tidak merasa dibeda-bedakan, kebetulan waktu itu saat sepi, jadi langsung saja, kalau dibandingkan dengan Bank Rakyat Indonesia sebenarnya masih lebih bagus Bank Syariah Mandiri mungkin karena nasabahnya tidak terlalu banyak, kalau Bank Rakyat Indonesia merasa tidak enak karena antriannya panjang, seperti mau pinjam di Bank Rakyat Indonesia kemarin antriannya banyak karena ada yang mengambil jaminan hari tua, jadi malas ke Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri sepi, jadinya saya ke Bank Syariah Mandiri.”

Menurut Kasmir nasabah umumnya memiliki perilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh petugas bank, untuk itu harus menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menarik nasabah, sehingga tugas bank adalah mempelajari apa yang diinginkan nasabah, bagaimana perilaku nasabah dan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik.

Dari transaksi pencairan gaji tersebut kebanyakan dari pegawai menggunakannya untuk tabungan, sedangkan keperluan sehari-hari didapat dari uang lembur atau kegiatan-kegiatan kerja lainnya. Hal tersebut dibenarkan oleh narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian.

“Kalo nabung aku ga pernah teliti kalo di BRI yah karna selalu sering kepake stiap hari kalo di BSM untung sih setiap bulan aku dapet berapa yah 0,1% kali yah, pokonya kalo aku tabungan 60.000.000 setiap bulan itu dapet 60.000 kalo ga salah, iya 60.000, jadi nutup buat administrasi bulanannya sih, he’em kalo nabungnya enakan di BSM karna uang banyaknya di BSM sih”[[57]](#footnote-57)

Terjemahannya:

“Kalau menabung saya tidak pernah teliti kalau yang menggunakan Bank Rakyat Indonesia, karena sering dipakai setiap hari, kalau menabung menggunakan Bank Syariah Mandiri menguntungkan, setiap bulan saya dapat 0,1% sepertinya, pokoknya kalau saya menabung Rp.60.000.000.00 setiap bulan saya dapat Rp.60.000.00 kalau tidak salah, iya Rp.60.000.00, jadi menutup untuk administrasi bulanannya, iya kalau menabungnya lebih nyaman menggunakan Bank Syariah Mandiri, karena uangnya lebih banyak di Bank Syariah Mandiri.”

Penjelasan tersebut juga ditambahkan oleh narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon.

“Ada rasa takut sih kalo nabung di BRI, makanya sebenernya kalo aku ada duit gitu pasti aku pindahin ke BSM, bukan karna takut sih sebenernya yahh, karna apa yah, karna memang.. aku jadinya lebih banyaknya nabung di BSM dari pada di BRI.”[[58]](#footnote-58)

Terjemahannya:

“Ada rasa takut kalau menabung di Bank Rakyat Indonesia, oleh sebab itu kalau saya ada uang pasti saya pindahkan ke Bank Syariah Mandiri, bukan karena takut sebenarnya, karena apa, karena memang, saya jadinya lebih banyak menabung di Bank Syariah Mandiri dari pada Bank Rakyat Indonesia.”

Narasumber 3 Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan menambahkan.

“Kita mau pindah semua, aa, cuma karna ketentuan pemerintah, nah, jadi ya, tetap sebagian di BRI sebagian di BSM, tapi kalo gaji saya sudah masuk di BSM”[[59]](#footnote-59)

Terjemahannya:

“Saya mau pindahkan semua, hanya karena ketentuan pemerintah, jadi tetap sebagian di Bank Rakyat Indonesia sebagian di Bank Syariah Mandiri, tetapi kalau gaji saya sudah masuk di Bank Syariah Mandiri.”

Faktor kepercayaan merupakan suatu faktor yang sangat penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menabungkan uangnya di bank, untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat tersebut. Seperti yang dikatakan Simorangkir dalam bukunya yang berjudul *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank,* setiap nasabah selalu mengharapkan keuntungan dari uang yang disimpan pada bank dan di sisi lain nasabah tersebut tidak mau kehilangan uangnya yang tersimpan di bank, nasabah sangat mengharapkan penuh atas setiap penarikan uangnya yang ditabung di bank. Oleh karena itu nasabah akan memilih bank yang benar-benar dapat dipercaya sebagai tempat menyimpan uang mereka dan kepercayaan terhadap bank menjadi sangat penting.

Untuk fasilitas yang sering digunakan oleh pegawai dalam transaksi pencairan gaji yaitu, m-banking dan ATM. M-Banking adalah peralatan portabel yang bisa melayani kegiatan perbankan.[[60]](#footnote-60) Sedangkan ATM yang dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronis seperti mengecek saldo, mentransfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seorang teller.[[61]](#footnote-61) Dilihat dari perkembangannya Bank Rakyat Indonesia lebih dulu unggul dalam fasilitas dibandingkan Bank Syariah Mandiri, seperti yang dipaparkan narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian.

“Kalo masalah transaksi transferkan udah pake internet banking, jadi sama sih internet banking standart begitu, tapi aku senengnya di BSM itu dia itu kalo internet bankingnya rinci, kalo ada transaksi apa ada keterangannya, kalo di BRI kan gaada, gitu sih, kalo ATM masih bagus BRI, karna BRI banyak kan cabangnya kalo BSM di Bitung ini kan cuma 1 dan itupun gaada setor tunai juga.”[[62]](#footnote-62)

Terjemahannya:

“Kalau masalah transaksi transferkan sudah menggunakan *internet banking*, jadi sama saja *internet banking* standar seperti itu, tapi saya suka di Bank Syariah Mandiri itu kalau *internet banking* nya rinci, kalau ada transaksi ada keterangannya, kalau di Bank Rakyat Indonesia tidak ada, begitu, kalau ATM (Anjungan Tunai Mandiri) masih lebih bagus Bank Rakyat Indonesia, karna Bank Rakyat Indonesia banyak cabangnya, kalau Bank Syariah Mandiri di Bitung ini hanya ada 1 dan itupun tidak bisa setor tunai juga.”

Berbeda dengan narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian, Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon sebagai narasumber 2 menjelaskan hal lain.

“Iya hooh enakan di BSM, soalnya layanan ininya juga lebih gampang yah kalo di BSM itu yah, dia mobile banking, dia aplikasinya, itu udah sama internet banking, iya jadi kita ga pake pulsa, nah kalo si BRI beda mobile banking, beda lagi internet banking, jadi dua-duanya harus ngurus, agak ribet sih menurut aku kalo BSM juga dia, kita, apayah, kita masuk gitu itu cuma pake sidik jarinya kita di hp, jadi lebih gampang dari sisi aplikasinya, tapi kalo mandi.. ee kalo BRI itu yah, BRI, ee, apalagi kalo internet bankingnya kita harus bikin token dan lain-lain agak ribet sih kalo menurut aku.”[[63]](#footnote-63)

Terjemahannya:

“Iya benar, lebih baik di Bank Syariah Mandiri, karena layanannya juga lebih mudah di Bank Syariah Mandiri, *mobile banking*, aplikasinya, itu sudah sekalian dengan *internet banking*, iya jadi kita tidak pakai pulsa, sedangkan Bank Rakyat Indonesia, beda *mobile banking*nya, beda juga *internet banking*nya, jadi keduanya harus diurus, lumayan susah kalau menurut saya, kalau di Bank Syariah Mandiri kita masuk menggunakan sidik jari di hp jadi lebih mudah dari sisi aplikasinya, tapi kalau Bank Rakyat Indonesia apalagi *internet banking*nya, kita harus bikin token dan lain-lain, lumayan susah kalau menurut saya.”

Pernyataan narasumber 2 Ibu Elisabeth di dukung oleh narasumber 3 Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan.

“Sekarangkan sudah pakai *handphone*, dan BRI sebenernya ada juga tapi tidak pernah menawarin yang *phone* banking, nah di BSM ditawarin, jadi kalo di BRI kan kita liat di iklan semua, tapi tidak ada dari orang BRI nya untuk menawarkan, untuk mengajarkan, kaya kita yang gaptek-gaptek begini kan, aa, musti otodidak, diajarin, bukan kaya yang muda-muda ini, sekali di itu udah, masuk ke situ, aa, kalo kita gaada yang nunjukin, hemm hehe, nah itu gitu-gitu pelayanan kan servis.”[[64]](#footnote-64)

Terjemahannya:

“Sekarangkan sudah pakai *handphone,* dan Bank Rakyat Indonesia sebenarnya ada juga tapi tidak pernah menawarkan yang *phone banking*, di Bank Syariah Mandiri ditawarkan, jadi kalau di Bank Rakyat Indonesia kita lihat di iklan semuanya, tapi tidak ada orang yang dari Bank Rakyat Indonesia untuk menawarkan, untuk mengajarkan, seperti kita yang tidak paham teknologi begini kan harus belajar sendiri, diajarkan, bukan seperti yang muda-muda sekali diajarkan, sudah, paham, kalau kita tidak ada yang memberitahu, seperti itukan pelayanan, servis.”

Bank juga harus memiliki fasilitas untuk menunjang kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Seperti yang dipaparkan Sugiarto, setiap bank harus dapat menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi serta dapat memberikan tingkat kepuasan kepada nasabah. Tersedianya fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kelancaran dalam transaksi tentunya akan membuat nasabah merasa puas dan akan terus menggunakan jasa bank tersebut. Oleh karena itu tersedianya fasilitas yang memudahkan nasabah akan dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih bank.

Dalam pelayanan, pegawai kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung di janjikan prioritas utama dari Bank Rakyat Indonesia maupun Bank Syariah Mandiri, layanan sendiri ialah “suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen”. Seperti yang dipaparkan Bazan kepuasan nasabah merupakan faktor yang penting bagi kinerja perusahaan dan tidak boleh diabaikan. Pendapat tersebut dijelaskan narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon.

“Ohh, dilayani dengan baik apalagi karna tau juga dari bea cukai, karna mereka, karna mereka dateng kesini terus waktu sosialisasi juga mereka bilang akan memprioritaskan, ya memang mereka pada nyatanya, memprioritaskan, jadi langsung di layanin sih, BRI juga gitu soalnya kan ada kerja sama juga, jadi pasti mereka juga, cepet juga sih responnya.”[[65]](#footnote-65)

Terjemahannya:

“Oh, dilayani dengan baik apalagi karena tahu juga dari kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung, karena mereka datang ke sini dan saat sosialisasi mereka bilang akan memprioritaskan, dan pada kenyataannya juga memprioritaskan, jadi langsung dilayani, Bank Rakyat Indonesia juga seperti itu karena ada kerja sama juga, jadi mereka cepat juga responnya.”

Pernyataan tersebut ditambahkan narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian.

“Kebetulan aku waktu ke BSM langsung ke marketingnya sih jadi nda antri dulu, kebetulan marketingnya di BSM masih muda to, karna masih muda jadi lebih enak ngomongnya, kalo BSM ee kalo BSM, kalo BRI kemaren kan udah Bapak-Bapak tua jadi ya males aja ngomongnya sama Bapak-Bapak tua, tergantung milenial apa udah tua sih, kalo apanya lebih detail yang BSM sih, soalnya kalo BRI cuma misalkan kita mau pinjem to, pinjem 100jt, langsung cicilannya sekian juta gitu, kalo di BSM ada pilihannya tenor-tenor itu, aku rasa dulu tu dikasih lembarannya pokoknya, lembaran tenor-tenor angsurannya itu, jadi ya lebih, kita lebih tau.”[[66]](#footnote-66)

Terjemahan:

“Kebetulan saya saat ke Bank Syariah Mandiri langsung ke bagian pemasarannya jadi tidak antre, kebetulan pemasarannya di Bank Syariah Mandiri masih muda, karena masih muda jadi lebih mudah bicaranya, kalau Bank Rakyat Indonesia kemarin sudah Bapak-Bapak jadi malas bicaranya dengan Bapak-Bapak, tergantung muda atau sudah tua, kalau detailnya lebih detail Bank Syariah Mandiri, karena Bank Rakyat Indonesia, misalnya kita ingin pinjam uang, pinjam Rp. 100.000.000.00, langsung cicilannya sekian juta begitu, kalau di Bank Syariah Mandiri ada pilihan tenor-tenornya, saya rasa dulu pernah diberikan lembarannya, lembaran tenor-tenor angsuran begitu, jadi lebih, kita lebih tahu.”

Seperti yang dipaparkan Kotler dan Keller, kualitas ialah keseluruhan dari kelengkapan suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberi kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kualitas yang dimaksud dalam hal ini ialah prioritas dari Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri, dimana prioritas dijanjikan untuk memenuhi kepuasan kebutuhan pegawai non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

Tetapi lambat laun pelayanan antara kedua bank memiliki perbedaan dan sudah tidak sesuai janji, seperti yang dijelaskan narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian.

“Kalo di BSM aku ga pernah ngeluh, kalo di BRI pernah, soalnya kalo di BRI antrenya kan panjang, kita udah ambil nomor antrean, eeh, ada nomor antrean tapi kita masih disuruh antre berdiri, harusnya kan ambil nomor antrean aja tinggal duduk aja gitu, jadi kasian kaya yang Ibu-Ibu tua gituloh, eeh tapi kalo teller ga ambil nomor antrean karna teller itu tetep berdiri sesuai kedatangan, harusnyakan kita, kalo ada nomor antreankan, berangkat ke nomor antrean kita tinggal duduk, kalo dipanggil baru kita ke teller toh, kalo ini ga, kalo BRI kan kita antre berdiri yaudah ga ambil nomor antrean, yang ada nomor antrean cuma CS aja.”[[67]](#footnote-67)

Terjemahannya:

“Kalau di Bank Syariah Mandiri saya tidak pernah mengeluh, kalau di Bank Rakyat Mandiri pernah, karena kalau di Bank Rakyat Indonesia antreannya panjang, kita sudah ambil nomor antrean, ada nomor antrean tapi kita masih disuruh antre berdiri, seharusnya ambil nomor antrean saja tinggal duduk saja begitu, jadi kasihan sama Ibu-Ibu begitu, tapi kalau teller tidak ambil nomor antrean karna teller tetap berdiri sesuai kedatangan, seharusnya kalau ada nomor antreankan pergi ke nomor antrean kita tinggal duduk, kalau dipanggil baru kita ke teller, kalau ini tidak, kalau Bank Rakyat Indonesia kita antre berdiri, tidak ambil nomor antrean, yang ada nomor antrean hanya customer service saja.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon.

“Karena tuh sebenernya aku pindah ke BSM tu kan karna aku mau ngajuin pinjaman, nah kenapa aku memilih BSM karna kan bungannya flat kalau BRI kan dia bungannya naek turun gitukan, inilah, taun, dia tergantung suku bunga lah, nah kalau si BSM itukan flat, makanya lebih tertarik karna flat dan jadinya kalau menurut aku karna aku ngederin banget yang BSM ya lebih detail BSM, tapi pernah sih aku ngajuin di BRI, pernah aku datang ke kantornya, cuman, ee orangnya ga terlalu ini sih yah, ga terlalu ramah, mungkin karna banyak, mereka tu gausah gembar gembor sebenernya udah banyak banget yang minjem ke mereka gitu, jadi pelayanannya kalo yang untuk bagian yang pinjeman tu menurut aku kurang, kurang ramah, kurang, ee, kurang welcome lah, heem, kaya cuek, cuek, kayak ahh lu yang butuh gua gitu, yaa ngapain gua terlalu ini sama lu gitu, nah BSM nya enggak, dia yang ngejar juga, jadi dia yang ngebantuin kita kaya ngeberesin dokumen dan lain-lain, di chat juga ngebalesnya dengan rinci jadi ya emang, makanya aku lebih milih BSM juga karna itu juga sih salah satu faktornya.”[[68]](#footnote-68)

Terjemahannya:

“Sebenarnya saya pindah ke Bank Syariah Mandiri itu karena saya mau mengajukan pinjaman, kenapa saya memilih Bank Syariah Mandiri karena bunganya datar kalau Bank Rakyat Indonesia bunganya naik turun seperti itu, tergantung suku bunga, kalau Bank Syariah Mandiri itu datar, makanya lebih tertarik dan jadinya kalau menurut saya karena saya mendengarkan sekali Bank Syariah Mandiri saat sosialisasi, lebih detail yang Bank Syariah Mandiri, tapi pernah saya mengajukan pinjaman di Bank Rakyat Indonesia, pernah saya datang ke kantornya, cuman, orangnya tidak terlalu ramah, mungkin karena banyak, mereka tidak usah berseru-seru sebenarnya sudah banyak yang mengajukan pinjaman ke Bank Rakyat Indonesia, jadi pelayanannya untuk bagian pinjaman itu menurut saya kurang, kurang ramah, kurang menyambut, seperti tidak peduli, seperti, kamu yang butuh saya begitu, kenapa saya terlalu peduli sama kamu, sedangkan Bank Syariah Mandiri nya tidak, dia yang mengejar, jadi dia yang membantu kita seperti membereskan dokumen dan lain-lain, di hubungi juga membalasnya dengan rinci, makanya saya lebih memilih Bank Syariah Mandiri juga karena itu menjadi salah satu faktornya.”

Narasumber 3 Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan menambahkan.

“Komplen? Sudah, saya ini paling tukang komplen, di kantor aja paling tukang komplen apalagi di luar, lebih komplen lagi, cuma komplen membangun, bukan cuma sembarang komplen untuk menjatuhkan, nda, cuma kalau yang udah di komplen tidak ada perubahan, masa bodo, kita milih hengkang, kita keluar dari situ, hehee, sudah gausah anu lah, sudah gausah heran, sebelumnya, dia jawab kita sudah tau pasti apa yang dia jawab, aa, jadi, itulah karna pelayanan itu masa bodo mereka dan gaada sama sekali rasa bersalah gitu lo, hmm, merasa bersalah aja ga bagimana dia mau perbaiki, haa.”[[69]](#footnote-69)

Terjemahannya:

“Keluhan? Sudah, saya suka memberikan keluhan, di kantor saja saya suka memberi keluhan apalagi di luar, cuman keluhan yang membangun, bukan cuman sembarangan keluhan untuk menjatuhkan, tidak, cuman kalau yang sudah diberkan keluhan tidak ada perubahan, tidak perduli, kita mundur, kita keluar dari situ, sudah tidak usah heran, sebelumnya, dia jawab kita sudah tahu pasti apa yang dia akan jawab, jadi, itulah karena pelayanan mereka tidak perduli dan tidak ada rasa bersalah sama sekali, merasa bersalah saja tidak bagaimana mau memperbaiki.”

Secara umum yang dimaksud dengan manajemen komplain menurut Tjiptono adalah suatu sistem yang digunakan untuk memantau sikap dan kepuasan pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Unsur yang paling penting ialah nasabah sehingga intinya adalah mempertahakan nasabah yang ada. Dengan mempertahankan nasabah, maka beban yang dikeluarkan untuk menemukan nasabah baru berkurang. Sayangnya hal itu tidak dilakukan dengan baik oleh Bank Rakyat Indonesia, beberapa komplain yang disampaikan pelanggan atau pegawai non muslim kantor Pengawasan dan Pealayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung tidak segera diperbaiki sehingga membuat pegawai non muslim berpindah ke Bank Syariah Mandiri.

**Temuan Penelitian**

Setelah ditemukan beberapa data yang di inginkan, baik dari hasil penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi, maka peneliti akan menganalisa temuan yang ada serta menjelaskan tentang implikasi-implikasi dari hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Layanan Pencairan Gaji Melalui Bank Syariah Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung.

Sebagaimana dijelaskan dalam teknik analisis data dalam penelitian, peneliti menggunakan analisis deskritif kualitatif dan data yang di peroleh peneliti baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi dari pihak-pihak yang mengetahui tentang data-data yang di butuhkan oleh peneliti. Adapun data-datanya sebagai berikut:

Saat peneliti melakukan observasi, peneliti menemukan seorang nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung yang menggunakan Bank Rakyat Indonesia sebagai transaksi pencairan gajinya ingin berpindah ke Bank Syariah Mandiri. Hal ini dikarenakan nasabah tersebut ingin mengambil pinjaman dan merasa tidak di hargai oleh pegawai Bank Rakyat Indonesia saat hendak melakukan peminjaman.

Di saat melakukan observasi juga peneliti pernah mendapat keluhan dari nasabah Bank Rakyat Indonesia di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung, bahwa m-banking miliknya tidak jelas dan tidak rinci membuat nasabah tersebut terkadang tidak paham.

Pelayanan dan fasilitas sangat mempengaruhi nasabah sehingga bank yang tidak ingin ditinggalkan nasabahnya harus lebih memperhatikan pelayanan dan fasilitas yang ada agar nasabah terus merasa nyaman dan tidak meninggalkan bank yang sudah digunakan.

Hal lain seperti sosialisasi terhadap konsumen merupakan salah satu cara perusahaan memperkenalkan diri dan produk-produk yang di miliki. Sosialisasi konsumen dari perusahaan mampu memberikan penawaran-penawaran yang di inginkan konsumen dan menguntungkan bagi perusahaan apabila konsumen menjadi konsumen tetap.

Pegawai kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung sudah sejak lama mengenal dan menggunakan Bank Rakyat Indonesia tetapi lambat laun sebagian pegawainya berpindah ke Bank Syariah Mandiri di karenakan pelayanan yang menurut nasabah kurang memuaskan dan cenderung tidak peduli terhadap nasabah. Bank Rakyat Indonesia harus lebih memperhatikan pelayanan terhadap nasabahnya karena pelayanan bisa menjadi cara untuk menarik minat nasabah dalam memilih bank dan bisa jadi mempromosikannya kepada orang lain.

Dari transaksi pencairan gaji nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung kebanyakan menggunakannya untung ditabung. Pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung rata-rata adalah anak muda yang belum menikah dan hidup terpisah dari keluarga, hal itu yang menyebabkan pegawainya memilih gajinya untuk ditabung, sedangkan keperluan sehari-hari di dapat dari uang lembur, tugas dan lain-lain.

Dari hasil wawancara ketiga nasabah yang menggunakan Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri, semuanya lebih nyaman menggunakan transaksi pencairan gaji di Bank Syariah Mandiri, karena meskipun Bank Rakyat Indonesia lebih lama digunakan oleh nasabah tetapi nasabah lebih merasa di untungkan dibanding saat menggunakan Bank Rakyat Indonesia.

Rasa cemas saat mendapat berita kurang baik tentang suatu bank juga mejadi salah satu alasannya, nasabah akan lebih nyaman melakukan transaksi menggunakan bank yang terhindar dari berita-berita negatif dan menguntungkan untuk nasabah itu sendiri.

Untuk fasilitas Bank Rakyat Indonesia lebih unggul dibanding Bank Syariah Mandiri, hal ini dapat dilihat dari cabangnya yang ada di kota Bitung, Bank Rakyat Indonesia memiliki 6 kantor, dan 14 ATM yang tersebar, sedangkan Bank Syariah Mandiri hanya memiliki 1 kantor dan 1 ATM yang tersebar di kota Bitung.

Hal tersebut juga sebenarnya mempengaruhi kenyaman nasabah dalam bertransaksi, semakin banyak fasilitas bank yang tersebar semakin memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Di sisi lain transaksi melakui *mobile banking* Bank Syariah Mandiri lebih unggul dibanding Bank Rakyat Indonesia. Dari hasil wawancara ketiga nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Ketiganya lebih nyaman menggunakan *mobile banking* dari Bank Syariah Mandiri, ketiganya merasa lebih rinci dan mudah di mengerti dibanding menggunakan *mobile banking* dari Bank Rakyat Indonesia.

Dalam pembuatan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung di bantu terus oleh pegawainya dan pelayanannya sangat baik, sedangkan saat pembuatan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia, nasabah non muslim kantor Pegawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung tidak di layani dengan baik, syarat dalam pembuatannya pun terlalu ribet sehingga membuat nasabah malas untuk mengaktifkannya. Dalam pengenalan aplikasinya pun tidak di sosialisasikan secara keseluruhan, kebanyakan dari nasabah Bank Rakyat Indonesia mengetahui sendiri aplikasi tersebut.

Dalam pelayanan menurut nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung, Bank Syariah Mandiri lebih ungul dibanding Bank Rakyat Indonesia, meskipun keduanya bank sama-sama menjanjikan prioritas terhadap nasabah di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung lambat laun Bank Rakyat Indonesia mulai mengingkarinya, pelayanan di Bank Rakyat Indonesia dinilai lebih lambat dibanding Bank Syariah Mandiri, dan pegawainya kurang peduli terhadap nasabahnya, meskipun fasilitas Bank Rakyat Indonesia lebih unggul namun pegawai kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung yang telah berpindah ke Bank Syariah Mandiri lebih nyaman menggunakan Bank Syariah Mandiri.

**BAB V**

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Nasabah menurut Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan atas Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan (Undang-undang Perbankan) disebut bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Jadi pegawai kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung baik yang non muslim dan menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri tetap dianggap nasabah dan disamakan dengan nasabah yang lainnya.

Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri menjalin kerja sama dengan kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Dalam perkenalan perusahaannya Bank Rakyat Indonesia lebih dulu unggul dibanding Bank Syariah Mandiri, Bank Rakyat Indonesia lebih dulu melaksanakan sosialisasi dan mengajak kerja sama dengan Bank Rakyat Mandiri, seiring berjalannya waktu Bank Syariah Mandiri ikut mengajak kerjasama kepada kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung dan 10 diantara pegawainya ikut berpindah ke Bank Syariah Mandiri dan 3 diantarannya adalah non muslim.

Dalam penggunaannya Bank Rakyat Indonesia lebih unggul dibanding Bank Syariah Mandiri, nasabah non muslim pengguna Bank Syariah Mandiri baru terhitung 1 tahun menggunakan jasa bank tersebut. Dalam transaksi pencairan gaji kebanyakan dari nasabah non muslim tersebut menggunakannya untuk tabungan, dari hasil wawancara dengan ketiga narasumber nasabah non muslim, ketiganya lebih nyaman menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri untuk tabungan.

Untuk fasilitas pencairan gaji yang sering digunakan nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung yaitu, M-Banking dan ATM. Bank Rakyat Indonesia juga lebih unggul disbanding Bank Syariah Mandiri dalam halnya ATM, namun sayangnya Bank Rakyat Indonesia kurang memperhatikan fasilitas lain seperti M-Banking, sehingga membuat nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung lebih nyaman menggunakan fasilitas M-Banking dari Bank Syariah Mandiri dan tidak terlalu mempermasalahkan fasilitas ATM dari Bank Syariah Mandiri.

Dalam kerjasamanya Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri menjanjikan prioritas kepada pegawai kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung, namun lambat laun Bank Rakyat Indonesia mulai ingkar terhadap janjinya sehingga mulai ditinggalkan oleh beberapa nasabah dan timbul komplain-komplain dari nasabah.

Kerja sama antara kedua bank memiliki penilaian yang berbeda di mata nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Bank Rakyat Indonesia ditinggalkan 3 nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung dikarenakan pelayanan yang sudah tidak sesuai janji. 3 nasabah non muslim tersebut telah berpindah ke Bank Syariah Mandiri dan lebih nyaman di Bank Syariah Mandiri.

**Saran**

Bagi Bank Rakyat Indonesia agar lebih menghargai dan melayani dengan sungguh-sungguh kepada nasabah terlebih nasabah yang bekerja sama sudah cukup lama dan juga lebih memperhatikan kenyamanan nasabah ketika berada di bank, agar tidak ada lagi komplain dari nasabah yang terulang.

Bagi Bank Syariah Mandiri agar ditingkatkan lagi fasilitas pendukung dan tetap berikan yang terbaik serta memperluas cabang-cabangnya agar lebih mudah diakses.

**DAFTAR PUSTAKA**

Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*. Jakarta: Granit, 2004.

Adisu, and Adytus. *Hak Karyawan Atas Gaji Dan Pedoman Menghitung Gaji Pokok, Uang Lembur, Gaji Sundulan, Insentif, Bonus, THR, Pajak Atas Gaji, Iuran Pensiun Dan Pesangon Dan Iuran Jamsostek*. Jakarta: Forum Sahabat, 2008.

Al-Hasyim, Abdurrahim bin Ibrahim As-Sayyid. *Beda Hadiah & Sogok Bagi Pegawai*. 1st ed. Jakarta: PT DARUL FALAH, 2006.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998.

Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Burhan, M. Bugin. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2007.

Darminta, WJS Poerwa. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1976.

Engel et al. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Bainarupa Aksara, 1994.

Hery. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia, 2019.

Joyosumarto, Subarjo. *B.A.N.K.I.R Kepemimpinan Lembaga Perbankan Abad Ke-21*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018.

Kasmir. *Etika Customer Service*. 1st ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

———. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.

———. *Pemasaran Bank*. 5th ed. Jakarta: Kencana, 2018.

Khatimah, Husnul. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah BRI Cabang Pattimura.” Universitas Diponegoro Semarang, 2011.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Dan Implementasi Kontrol*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

———. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo, 1997.

Kotler, Philip, and G. Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid Pertama*. 8th ed. Jakarta: Erlangga, 2001.

Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Lovenia, Christiana Okky Augusta. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang).” Universitas Diponegoro Semarang, 2012.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Madona, Fitri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.” UIN Raden Fatah Palembang, 2017.

Manullang. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pernerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan.” Universitas Sumatera Utara, 2008.

Miles, and Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.

Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008.

Mukarom, Moch Syaepul. “Analisis Pengaruh Nilai Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang).” Universitas Diponegoro Semarang, 2012.

Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT REMAJA POSDAKARYA Divisi Buku Umum, 2003.

Mulyani, Sri. *Metode Analisis Dan Perancangan Sistem*. Bandung: ABDI SISTEMATIKA, 2016.

Nasional, Departemen Pendidikan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Pratama, Kevin Aditya. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo.” Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018.

Rangkuti, Freddy. *MEASURING CUSTOMER SATISFACTION Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2006.

Ratminto, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Rivai, Syamsul. *Buku Ekonomi Peminatan Ilmu Sosial Kelas X*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.

Sangadji, Etta Mamang, dan, and Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013

Shinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press, 2011.

Tjiptono. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TSQ)*. Yogyakarta: Andi, 2002.

Tjiptono, and Diana. *Total Quality Manajemen (TQM)*. Yogyakarta: ANDI, 2007.

Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

———. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI, 2008.

Ulwiyati, Hanik. “Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya.” UIN Sunan Ampel Surabaya, 2013.

Wahyuningsih, Anis. “Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar.” Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2002.

Zeithaml, Valarie A., and Bitner Mary Jo. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, 2000.

Zuriah, Nurul. *Metodelogi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*. 1st ed. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.

**LAMPIRAN**

**TRANSKRIP WAWANCARA**

**NARASUMBER 1**

Nama : Antonius Rio Ardi Kristian

Tempat bekerja: Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung

Lama bekerja :2 Tahun 4 Bulan

**Pertama mengenal Bank Syariah dari mana?**

“Dari.. sosialisasi BSM ke sini, haah”

**Pertama mengenal Bank Rakyat Indonesia dari mana?**

“Kalo BRI e mang dari pertama buka rekening udah tau karna kantor paling deket dari rumah di Jawa ya kantor BRI”

**Apakah pegawai Bank Rakyat Indoensia dan Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan dengan cepat?**

“Kebetulan kalo kemaren itu kalo di BRI, sebenernya masih bagus BSM mungkin karna nasabah BSM nya masih ga terlalu banyak, kalo BRI kan ngerasa gaenak karna antriannya panjang aja sih gitu”

**Apakah Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri menjadi tempat terpercaya dalam menyimpan uang?**

“Untuk nabung aku di BSM, karena, kemaren kan abis pinjem di BSM, karna uang banyak di BSM yaudah sekalian nabung di BSM, jadi yang BRI Cuma, istilahnya yang di BRI yang ku buat sehari-hari, kalo BSM yaudah tetep di BSM, ku biarkan di BSM, kalo nabung aku ga, ga pernah teliti kalo di BRI ya, karna selalu ku pake tiap hari, kalo di BSM untung sih, setiap bulan aku dapet berapa yah 0,1% apa yah, kalo aku tabungan 60.000.000 setiap bulan itu dapet 60.000 kalo ga salah, iya 60.000, jadi nutup buat administrasi bulanannya sih, heem kalo nabungnya, karna uang banyaknya di BSM sih”

**Apakah anda sebagai nasabah pernah komplain terhadap Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri?**

“Kalo BSM aku ga pernah, kalo BRI pernah, soalnya kalo di BRI antrinya kan panjang, kita udah ambil an, nomor antrian, eh ada nomor antrian tapi kita masih disuruh antri berdiri, harusnyakan ambil nomor antrian aja, tinggal duduk aja gitu, jadi kasian kaya yang Ibu-Ibu tua, gitu loh, kalo di, kalo di BRI emang antri teller berdiri, heem, BRI Bitung kalo antri berdiri, teller ya, heem, kalo teller berdiri lebih prefer ke BSM sih kayanya, ada sih, tapi karna yang kosong, yang kursi itu buat CS, ga, soalnya kita teller ga ambil nomor antrian karna teller itu tetep berdiri sesuai kedatangan, harusnya kan kit, kalo ada nomor antrian kan berangkat ke nomor antrian, kita tinggal nung, duduk, kalo di panggil baru kita ke teller toh, kalo ini ga, kalo BRI, kita antri berdiri, yaudah ga ambil nomor antrian, Cuma CS aja yang ada antrian”

**Apakah Pegawai Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah?**

“Kalo secara wa lebih cepet tanggep yang BSM sih, meskipun, istilahnya apa yah, kaya atasannya pun ke saya ramah sih, istilahnya, kaya pimpinan tim nya di BSM tu ramah, cepet tanggap sih, *fast respon* lah, jadi lebih enak di BSM sih kalo kita butuh tanya apa-apa”

**Apakah Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri memiliki perlengkapan modern?**

“Kalo masalah transaksi transferkan udah pake internet banking, jadi sama sih internet banking standard gitu, kalo ATM masih bagus BRI, karna BRI banyak toh cabangnya, kalo BSM di Bitung kan cuma 1 dan itupun gaada setor tunai juga

**TRANSKRIP WAWANCARA**

**NARASUMBER 2**

Nama : Rizky Elisabeth Tampubolon

Tempat bekerja: Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung

Lama bekerja : 3 Tahun 3 Bulan

**Pertama kenal Bank Syariah mandiri dari mana?**

“Tau BSM tu dari.. bentar yah aku inget-inget dulu ya, BSM dari, ohh, mreka dating kesini kasih kaya apayah, kaya sosialisasi gitu, dating ke kantor terus ngejelasin lah, ee, kelebihan ya biasalah kelebihannya BSM, terus yaudah tertarik deh”

**Pertama kenal Bank Rakyat Indonesia dari mana?**

“Awalnya semuanya di BRI (pertama masuk kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung), pake BRI dari jaman, berarti kalo pake BRI itu udah 3 tahun yah, aku kerja tu udah, eh bentar 2016, 17,18, 3 taun lah”

**Apakah pegawai Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang cepat?**

“ohh, ga, dilayani dengan baik, apalagi karna tau juga dari bea cukai, karna mreka, karna mreka dateng kesini, terus waktu sosialisasi juga mreka bilang akan memprioritaskan, ya memang mreka pada nyatanya memprioritaskan, jadi langsung di layanin sih, BRI juga gitu, soalnya karna ada kerja sama juga, jadi pasti mreka juga, cepet juga sih responnya, ya kalo di BRI karna emang ini nya banyak yah, apasih, nasabahnya banyak banget ya, memang kita harus siap-siap nunggu lama sih, apalagi kalo kita datengnya habis makan siang, ohh itu siap-siap aja misalnya dari jam 1 itu jam 5 baru selesai itu pernah, tapi kalo kita datengnya pagi, karna memang belum ada orang, ya biasanya cepet, jadi memang tergantung banyak nasabah yang ada sih, kalo BSM kan masih belum terlalu banyak, cepet-cepet aja sih kalo menurut aku”

**Apakah Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri menjadi tempat terpercaya dalam menyimpan uang?**

“Ada sih, makanya sebenernya kalo aku ada duit gitu pasti aku pindahin ke BSM, bukan karna takut sih sebenernya, ya, karna apa yah, karna memang, ta, aku jadinya lebih nabungnya di BSM dari pada di BRI, iya hooh”

**Apakah anda sebagai nasabah pernah komplain terhadap Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri?**

“Ga sih, tapi dalam hati dongkol-dongkol gitu, yang BRI sih pasti cuman mau ngapain juga”

**Apakah pegawai bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah?**

“Karna tuh sebenernya aku pindah ke BSM tu kan karna aku mau nagjuin pinjaman, nah, kenapa aku milih BSM karna kan Bunga nya flat, kalo, kalau BRI kan dia bunganya naik turun gitukan, inilah, taun, dia tergantung suku bunga lah, nah kalo si BSM nya itu kan flat, makanya lebih tertarik karna flat dan jadinya, kalo menurut aku ya, karna aku ngederin banget yang bsm, ya lebih detail bsm, pernah sih (ngajuin pinjaman di BRI) pernah aku dating ke kantornya, cuman, eegh, orangnya ga terlalu ini sih yah, ga terlalu ramah, mungkin karna banyak, mreka tu gausah gembar-gembor pun sebenernya udah banyak banget yang minjem ke mreka gitu, jadi, pelayanannya kalo untuk yang bagian pinjeman tu menurut aku kurang, kurang ramah, kurang, kurang welcome lah, heem, kaya cuek, cuek, kaya, ah lu yang butuh gua gitu, ya ngapain gua yang terlalu ini sama lu gitu, nah BSM nya engga dia yang ngejar juga, jadi dia yang bantuin kita, kaya ngeberesin dokumen dan lain-lain, di chat juga ngebalesnya dengan rinci, jadi ya emang, makanyalebig milih BSM juga karna itu juga sih salah satu faktornya, jadinya ga jadi minjem di BRI, pertama gara-gara ga tertarik sama cara, apa yah, memang kurang tertarik karna tergantung tingkat suku bunga yang tadi karna aku takutnya nanti aku gabisa gitukan, yang kedua juga karna, ya itu, ga apah, kurang welcome, kurang ramah, kurang bias ngejelasin juga gitu, iya hooh”

**Apakah Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri memiliki perlengkapan modern?**

“Layanan ini juga lebih gampang, jadi kalo BSM itu yah , dia mobile banking, dia aplikasinya, itu udah sama internet banking, iya jadi kita ga pake pulsa, nah, kalo si BRI beda mobile banking beda lagi internet banking, jadi dua-duanya harus ngurus, agak ribet sih menurut aku, kalo BSM juga dia, kita, apayah, kita masuk git utu Cuma pake sidik jarinya kita di hp, jadi lebih gampang, apli, dari sisi aplikasinya, tapi kalo mandi, ee, kalo BRI itu yah, BRI, ee, apalagi untuk internet banking nya kita harus bikin token dan yang lain, agak ribet sih kalo menurut aku, gimana yah plus mines sih, nah BRI, ya plus yang kamu bilang tadi banyak kan (ATM) kalo ngambil duit itu gampang, kalo di BSM tuh menurut aku, transaksi secara online nya tuh lebih mudah, jadi ada plus mines nya, nah kalo si BRI nya memang lebih cepet kalo dari sisi pengambilan uang, di si BSM nya dari sisi online nya yang lebih cepet, jadi lebih enak, transaksi online nya lebih gampang”

**TRANSKRIP WAWANCARA**

**NARASUMBER 3**

Nama : Kiekie Gregorius Arthur Luntungan

Tempat bekerja: Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung

Lama bekerja : 31 Tahun

**Pertama kenal Bank Syariah Mandiri dari mana?**

“Kenapa kita bisa tau mengenai mandiri yah, ya karna kita li, bisa liat dari informasi-informasi, anu, trus, banyak yang, mem, promosikan itu mandiri, kita coba liat memang ada perbedaan ya salah satunya yang kita bilang itu, masuk di kantornya (Bank Rakyat Indonesia) kurang nyaman, pelayanannya ga nyaman”

**Pertama kenal Bank Rakyat Indonesia dari mana?**

“Udah lama ya, udah lupa saya”

**Apakah pegawai Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang cepat?**

“Yang menjadi salah satu kenapa saya lari ke BSM, karna pelayanannya BRI ini terlalu lambat, sama tidak menghargai consumer. Kalo di BRI sih, ya itu yang kita bilang, pelayanannya masih kurang karna pelayanan kan kecekatan, bagaimana secepat mungkin melayani satu klien itu jangan terlalu *slow* gitu, jangan terlalu lambat, coba liat di BRI, kalo di, kamu, ga usah di teller dah, di *customer service* satu orang bisa berapa? Haah, bukan Cuman detik, agh, menit, sampe barang kali satu jam ada barangkali agh, stengah jam lah ga usah satu jam untuk ngelayanin satu orang”

**Apakah Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri menjadi tempat terpercaya dalam menyimpan uang?**

“Ahh maaf saja kalo nabung karna saya pas-pasan, anggap saya nabung, hehee, nah karna itu yang kita bilang kan, bagaimana mau nabung kalo pas-pasan, belum akhir bulan aja udah abis, haa, bagaimana mau nabung, haa, mau nabung itu kan kalo ada kelebihan, haa, sama memang musti disiplin untuk menabung, haa, tapi kalo saya sih yah, yang penting cukup aja sudah”

**Apakah anda sebagai nasabah pernah complain terhadap Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri?**

“Komplain? Sudah, ohh, saya ini yang paling tukang komplain, di kantor aja tukang komplain apalagi diluar, lebih komplain lagi, cuma komplain membangun, bukan cuma sembarang komplain untuk menjatuhkan, ga, cuma kalo yang udah di komplain tidak ada perubahan, masa bodo, kita milih hengkang, kita keluar dari situ”

**Apakah Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah?**

“Justru itu, justru karna dia (Bank Rakyat Indonesia) nasabahnya banyak, kenapa, mandiri juga kan, bukan BSM yah, mandiri aja, ahh, saya BSM, tetapi, ahh, mandiri aja itu banyak kan, BCA banyak, kok bisa ga musti ngantri, ga musti terhambat, haa, itu musti, itu menjadi koreksi dari pada bank-bank itu, ha, iya kan, BRI itu, coba, banyak yang komplain, banyak yang hina kenapa, pelayanannya”

**Apakah Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri memiliki perlengkapan modern?**

“Sekarangkan sudah pakai handphone, haa, dan BRI sebenernya ada juga tapi tidak pernah menawarin yang *phone* banking, nah, di BSM ditawarin, tau sendiri apanya? *Phone* banking, kalo di anu kan (Bank Rakyat Indonesia) kita liat di iklan semua, tetapi tidak ada dari orang BRI nya untuk menawarkan, untuk mengajarkan, kaya kita yang gaptek-gaptek begini kan, haa, musti otodidak, diajarin, bukan kaya yang muda-muda ini, sekali di itu, udah, masuk kesitu, ahh, kalo kita gaada yang nunjukin, hmm, nah itu gitu-gitu pelayanan kan, servis.”

**DOKUMENTASI FOTO**



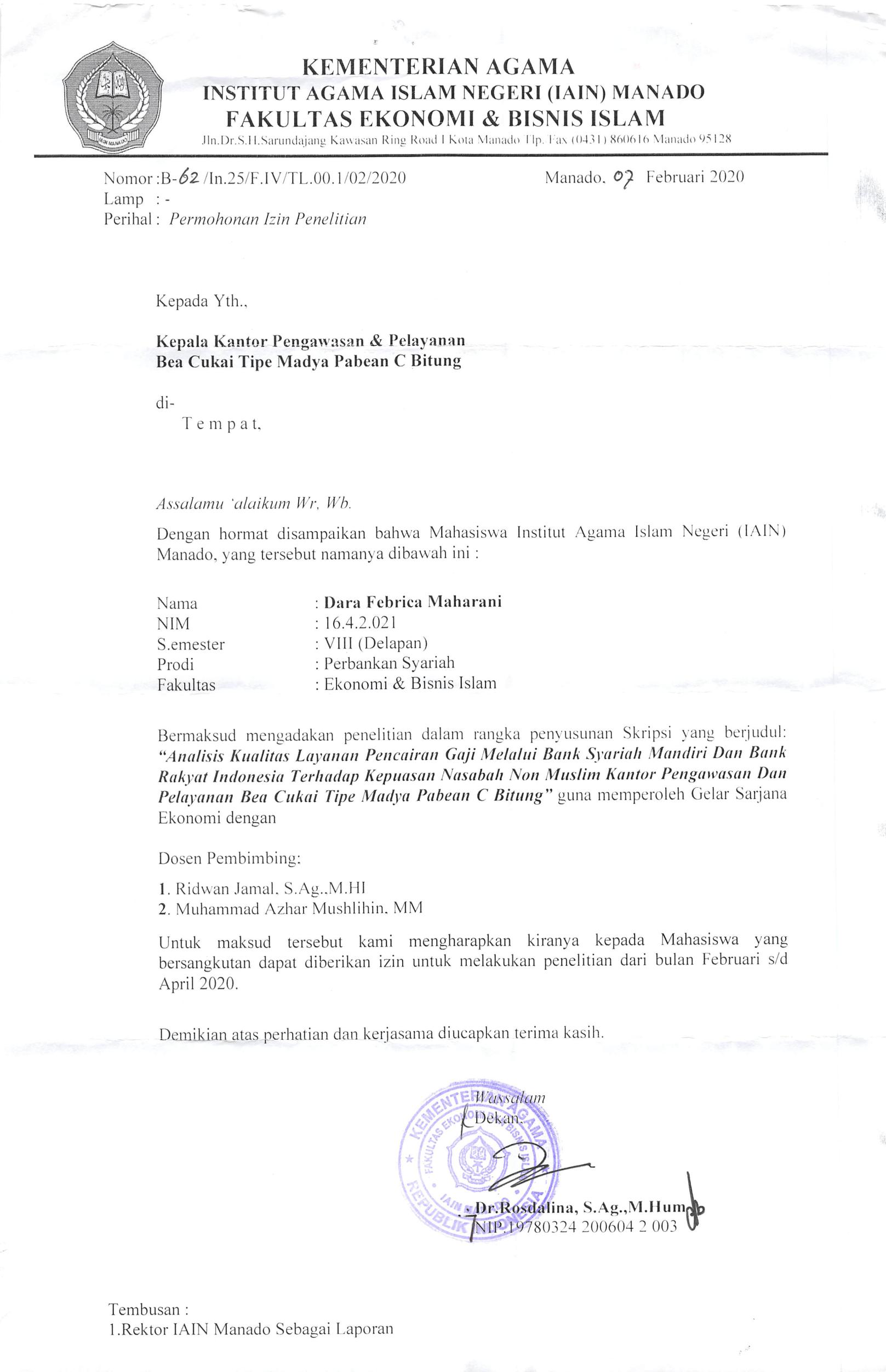
Gambar 4.1 sedang melakukan wawancara dengan narasumber 2Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon

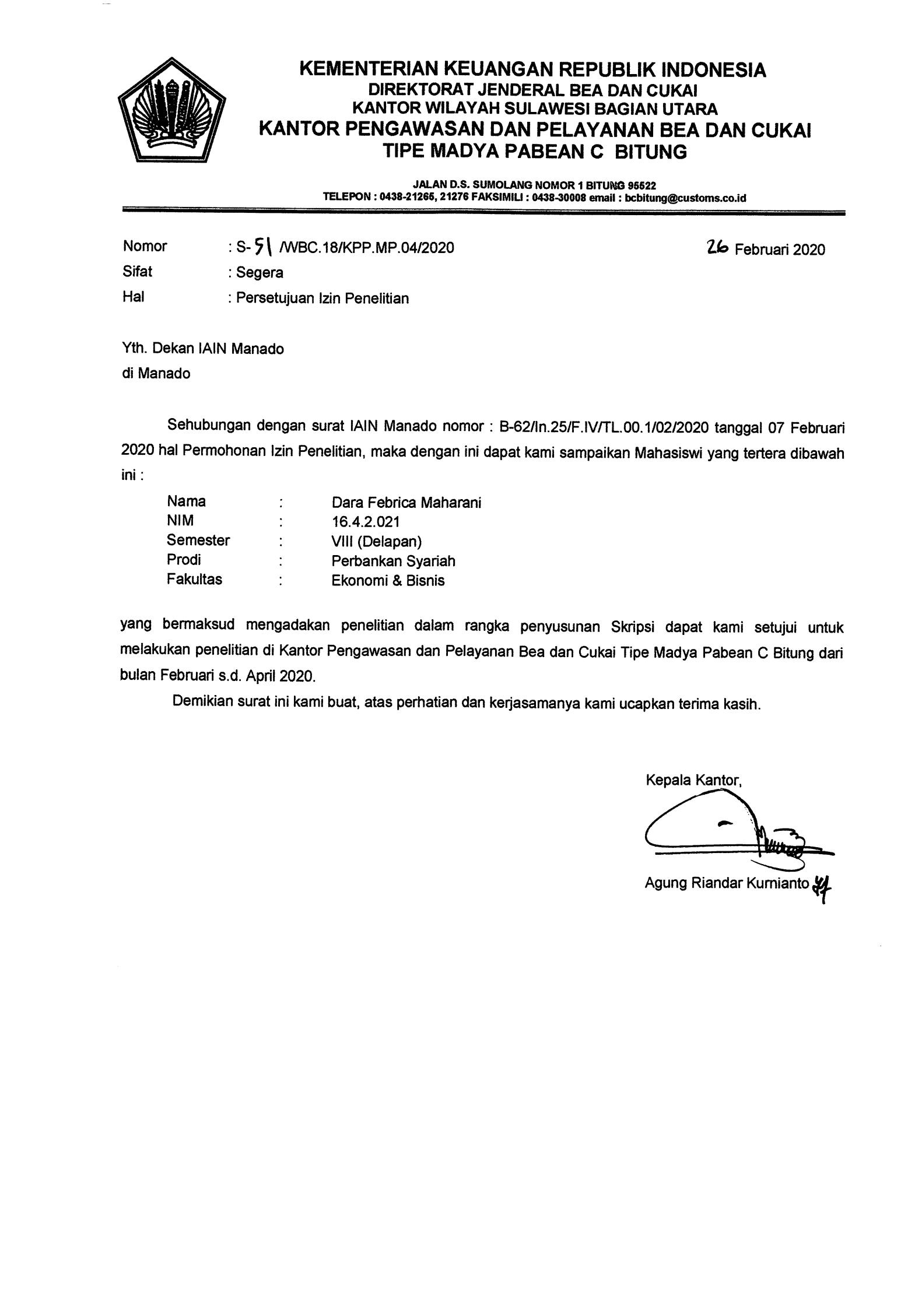


Gambar 4.2 sedang melakukan wawancara dengan narasumber 2Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon



Gambar 4.3 sedang melakukan wawancara dengan narasumber 3 Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan

**SURAT IJIN PENELITIAN**

**SURAT TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**

Nomor :S- /WBC.18/KPP.MP.04/2020 26 Februari 2020

Sifat :Segera

Hal :Pemberitahuan Selesai Penelitian

Yth. Dekan IAIN Manado

Di Manado

Sehubungan dengan surat IAIN Manado nomor: B-62/In.25/F.IV/TL.00.1/02/2020 tanggal 07 Februari 2020 hal Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini kami sampaikan Mahasiswi yang tertera dibawah ini:

Nama : Dara Febrica Maharani

NIM : 16.4.2.034

Semester : VIII (Delapan)

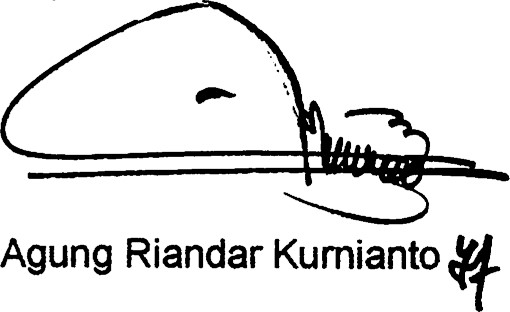
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Sudah melakukan penelitian pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung sampai dengan selesai.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Dara Febrica Maharani

Nim : 16.4.2.034

Tempat Tanggal Lahir : Sukoharjo, 05 Maret 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Email : dfebrica@gmail.com

Alamat : Lingkungan VI, Girian Bawah, Kecamatan Girian, Kota Bitung

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Tahun Ajaran : 2016-2020

Nama Ayah : Suyadi

Nama Ibu : Masrini

Riwayat Pendidikan

TK : -

SD : SDN Rangda Malingkung 1 Rantau

SMP : SMPN 2 Rantau

SMA : SMK Muhammadiyah Bitung

1. Sangadji et al., *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 99. [↑](#footnote-ref-1)
2. Freddy Rangkuti, *MEASURING CUSTOMER SATISFACTION Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2006), 23–24. [↑](#footnote-ref-2)
3. Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: ANDI, 2008), 112. [↑](#footnote-ref-3)
4. Sri Mulyani, *Metode Analisis Dan Perancangan Sistem* (Bandung: ABDI SISTEMATIKA, 2016), 38. [↑](#footnote-ref-4)
5. Sangadji et al, *Op. Cit*., 100. [↑](#footnote-ref-5)
6. Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran* (Malang: UB Press, 2011), 41. [↑](#footnote-ref-6)
7. Tjiptono and Diana, *Total Quality Manajemen (TQM)* (Yogyakarta: ANDI, 2007), 4. [↑](#footnote-ref-7)
8. Anis Wahyuningsih, “Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar” (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2002), 10. [↑](#footnote-ref-8)
9. Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 88. [↑](#footnote-ref-9)
10. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 49. [↑](#footnote-ref-10)
11. Sangadji et al, *Op. Cit*., 99. [↑](#footnote-ref-11)
12. WJS Poerwa Darminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), 736. [↑](#footnote-ref-12)
13. Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2. [↑](#footnote-ref-13)
14. A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008), 27. [↑](#footnote-ref-14)
15. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Dan Implementasi Kontrol* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 83. [↑](#footnote-ref-15)
16. Kasmir, *Etika Customer Service*, 1st ed. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15. [↑](#footnote-ref-16)
17. Manullang, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pernerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan” (Universitas Sumatera Utara, 2008), 30. [↑](#footnote-ref-17)
18. Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TSQ)* (Yogyakarta: Andi, 2002), 59. [↑](#footnote-ref-18)
19. Sangadji et al, *Op. Cit*., 100. [↑](#footnote-ref-19)
20. Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TSQ)*, 31. [↑](#footnote-ref-20)
21. Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 268. [↑](#footnote-ref-21)
22. Tjiptono, *Op. Cit*., 290. [↑](#footnote-ref-22)
23. Hanik Ulwiyati, “Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya” (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2013), 22. [↑](#footnote-ref-23)
24. Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 175. [↑](#footnote-ref-24)
25. Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 148–49. [↑](#footnote-ref-25)
26. Engel et al, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Bainarupa Aksara, 1994), 409. [↑](#footnote-ref-26)
27. Valarie A. Zeithaml and Bitner Mary Jo, *Service Marketing* (New York: McGraw Hill Inc, 2000), 75. [↑](#footnote-ref-27)
28. Philip Kotler and G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid Pertama*, 8th ed. (Jakarta: Erlangga, 2001), 793. [↑](#footnote-ref-28)
29. Shinta, *Op. Cit*., 41–45. [↑](#footnote-ref-29)
30. Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), 162. [↑](#footnote-ref-30)
31. Kasmir, *Pemasaran Bank*, 5th ed. (Jakarta: Kencana, 2018), 162. [↑](#footnote-ref-31)
32. Shinta, *Op. Cit*., 45–63. [↑](#footnote-ref-32)
33. F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 160. [↑](#footnote-ref-33)
34. Hery, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Gramedia, 2019), 78. [↑](#footnote-ref-34)
35. Kasmir, *Op. Cit*., 164. [↑](#footnote-ref-35)
36. Fitri Madona, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang” (UIN Raden Fatah Palembang, 2017). [↑](#footnote-ref-36)
37. Kevin Aditya Pratama, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo” (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018). [↑](#footnote-ref-37)
38. Husnul Khatimah, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah BRI Cabang Pattimura” (Universitas Diponegoro Semarang, 2011). [↑](#footnote-ref-38)
39. Moch Syaepul Mukarom, “Analisis Pengaruh Nilai Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang)” (Universitas Diponegoro Semarang, 2012). [↑](#footnote-ref-39)
40. Christiana Okky Augusta Lovenia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)” (Universitas Diponegoro Semarang, 2012). [↑](#footnote-ref-40)
41. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), 1. [↑](#footnote-ref-41)
42. Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 1905. [↑](#footnote-ref-42)
43. Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 34. [↑](#footnote-ref-43)
44. Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 202–203. [↑](#footnote-ref-44)
45. M. Bugin Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2007), 115–117. [↑](#footnote-ref-45)
46. Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Bandung: PT REMAJA POSDAKARYA Divisi Buku Umum, 2003), 180. [↑](#footnote-ref-46)
47. Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum* (Jakarta: Granit, 2004), 72.

    [↑](#footnote-ref-47)
48. Miles and Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 16. [↑](#footnote-ref-48)
49. Nurul Zuriah, *Metodelogi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*, 1st ed. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), 93. [↑](#footnote-ref-49)
50. Abdurrahim bin Ibrahim As-Sayyid Al-Hasyim, *Beda Hadiah & Sogok Bagi Pegawai*, 1st ed. (Jakarta: PT DARUL FALAH, 2006), 50. [↑](#footnote-ref-50)
51. Admin web bea dan cukai, http://www.beacukai.go.id (diakses pada 08 Oktober 2019, pukul 10.00) [↑](#footnote-ref-51)
52. Wawancara narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian (24/02/2020, 07:20 WITA), Bapak Antonius Rio Ardi Kristian adalah Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. [↑](#footnote-ref-52)
53. Wawancara narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon (24/02/2020, 09:10 WITA). Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon adalah pegawai kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. [↑](#footnote-ref-53)
54. Wawancara narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon (24/02/2020, 09:10 WITA). [↑](#footnote-ref-54)
55. Wawancara narasumber 3 Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan (24/02/2020 11:15 WITA). Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan adalah pegawai kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. [↑](#footnote-ref-55)
56. Wawancara narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian (24/02/2020, 07:20 WITA) [↑](#footnote-ref-56)
57. Wawancara narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian (24/02/2020, 07:20 WITA) [↑](#footnote-ref-57)
58. Wawancara narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon (24/02/2020, 09:10 WITA) [↑](#footnote-ref-58)
59. Wawancara narasumber 3 Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan (24/02/2020 11:15 WITA) [↑](#footnote-ref-59)
60. Subarjo Joyosumarto, *B.A.N.K.I.R Kepemimpinan Lembaga Perbankan Abad Ke-21* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018), 46. [↑](#footnote-ref-60)
61. Syamsul Rivai, *Buku Ekonomi Peminatan Ilmu Sosial Kelas X* (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 334. [↑](#footnote-ref-61)
62. Wawancara narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian (24/02/2020, 07:20 WITA) [↑](#footnote-ref-62)
63. Wawancara narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon (24/02/2020, 09:10 WITA) [↑](#footnote-ref-63)
64. Wawancara narasumber 3 Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan (24/02/2020 11:15 WITA) [↑](#footnote-ref-64)
65. Wawancara narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon (24/02/2020, 09:10 WITA) [↑](#footnote-ref-65)
66. Wawancara narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian (24/02/2020, 07:20 WITA) [↑](#footnote-ref-66)
67. Wawancara narasumber 1 Bapak Antonius Rio Ardi Kristian (24/02/2020, 07:20 WITA) [↑](#footnote-ref-67)
68. Wawancara narasumber 2 Ibu Rizky Elisabeth Tampubolon (24/02/2020, 09:10 WITA) [↑](#footnote-ref-68)
69. Wawancara narasumber 3 Bapak Kiekie Gregorius Arthur Luntungan (24/02/2020 11:15 WITA) [↑](#footnote-ref-69)